

Monnaie utilisée lors de l'exécution d'un ordre de paiement international

Sujet: **Trafic des paiements** Numéro de cas: **2017/15**

La cliente s'est adressée à l'Ombudsman car elle accusait la banque d'être responsable d'un dommage de 618 CHF, qui lui avait été occasionné en raison de la mauvaise exécution d'un ordre de paiement. Elle a expliqué avoir donné l'ordre à la banque de transférer les avoirs en CHF détenus sur son compte vers une banque au Maroc. Avant de procéder au virement, la banque avait toutefois converti les avoirs en dirhams marocains sans l'accord de la cliente, et, en conséquence, le montant avait été refusé. Toujours d'après la cliente, ses avoirs avaient été réduits de 618 CHF en raison d'une perte de change. Après intervention de l'Ombudsman, la banque s'est dite disposée à dédommager la cliente.

La cliente a expliqué à l'Ombudsman qu'elle avait donné l'ordre à la banque de clôturer son compte en CHF et de transférer les avoirs qui y étaient déposés vers une banque au Maroc, son pays de domicile. Elle avait pris cette décision à la suite de l'introduction, par la banque, de frais mensuels élevés pour les clients domiciliés à l'étranger. Or, étant donné que le montant avait été converti en dirhams marocains avant d'être transféré, la banque au Maroc l'avait retourné. En effet, toujours selon le récit de la cliente, les dirhams n'avaient pas pu être crédités sur le compte destinataire au Maroc car seules des monnaies étrangères pouvaient y être virées. Puis, lorsque le montant avait été retourné, la banque l'avait reconverti en CHF. La cliente estimait le dommage total engendré par les deux conversions à 618 CHF. A ses yeux, la banque n'aurait pas dû effectuer ces conversions sans en avoir reçu l'ordre ou la permission et était dès lors tenue de prendre à sa charge les frais.

Dans ses échanges avec la cliente, la banque a affirmé avoir agi de manière appropriée. Elle a expliqué qu'il était d'usage, sauf instructions contraires, de convertir un montant dans la monnaie du pays destinataire avant de le virer.

Ces explications n'ont pas convaincu l'Ombudsman. La cliente, qui détenait des avoirs sur un compte en CHF auprès de la banque, n'avait nullement donné l'ordre à celle-ci d'effectuer une conversion, mais lui avait seulement demandé de transférer lesdits avoirs. Compte tenu de l'absence d'un accord contractuel général correspondant ou d'instructions spécifiques de la cliente dans le cas d'espèce, l'on peinait à voir sur quelle base la conversion avait été opérée. L'Ombudsman considère en principe que, pour des raisons opérationnelles, il est légitime pour la banque, sauf instructions contraires, de convertir par défaut les montants à transférer dans la monnaie du pays destinataire et d'exécuter ainsi un grand nombre de transactions sans qu'une telle conversion s'avère problématique. Cependant, si cette pratique engendre des problèmes dans un cas précis, il n'est pas approprié, selon lui, de faire supporter au client concerné les frais qui en résultent. Il en serait autrement si les parties avaient conclu un accord définissant la procédure à suivre dans de tels cas. Par conséquent, l'Ombudsman a recommandé à la banque de prendre à sa charge la perte occasionnée par les deux conversions effectuées.

Dans la prise de position qu'elle a adressée à l'Ombudsman, la banque a toutefois maintenu son point de vue. Elle a argué que la cliente n'avait transmis aucune indication relative à la monnaie et que,

conformément à la pratique, le montant avait dès lors été converti dans la monnaie du pays destinataire. D'après la banque, il incombe au client de fournir toutes les indications nécessaires lorsqu'il transmet un ordre. Néanmoins, elle s'est finalement déclarée prête à dédommager la cliente à bien plaisir.