

Octroi automatique de crédit après une erreur lors de la saisie d'une transaction boursière

Sujet: **Autres crédits** Numéro de cas: **2022/15**

Le client souhaitait acheter par l'e-banking pour 50 000 USD d'un certain Exchange Traded Fund (ETF). Par erreur, il a procédé à l'achat de 50 000 unités du fonds, ce qui a conduit à un volume de transactions de plusieurs millions, pour lequel il ne disposait pas des avoirs correspondants. La transaction a été exécutée automatiquement par le système. Sur la base de la valeur de nantissement de son portefeuille existant et de l'ETF acquis, un important crédit sur titres lui a été tacitement accordé sur la base d'une documentation relative au crédit existante. Lors de l'annulation de la transaction après la découverte de l'erreur, le client a subi un dommage en raison des différences de cours et du droit de timbre. Il a exigé de la banque une participation au dommage, ce que celle-ci a refusé. Dans le cadre de la procédure de médiation, elle s'est finalement dit prête à prendre en charge près de 30 % du dommage.

Le client a reconnu avoir commis une erreur de saisie, mais s'est étonné que celle-ci n'ait pas été détectée et que la transaction ait été automatiquement exécutée avec l'octroi d'un crédit lombard très élevé. Il était conscient qu'il avait signé un contrat de crédit et un ordre de nantissement et, selon ses dires, il recourait occasionnellement à des crédits sur titres d'un montant de 50 000 USD à 100 000 USD, dont il négociait préalablement la durée et le taux d'intérêt avec son conseiller clientèle. La valeur de la transaction résultant de l'erreur de saisie dépassait largement la valeur de son portefeuille existant. Le crédit octroyé était plusieurs fois supérieur aux limites qu'il avait sollicitées jusqu'ici.

A l'égard de la banque, le client a estimé que, faute d'avoirs, la transaction n'aurait pas dû être exécutée automatiquement. Même après la signature de la documentation relative au crédit, il ne devait pas s'attendre à disposer d'une limite de crédit de l'ordre de grandeur en question et à pouvoir effectuer des transactions conduisant à un octroi tacite de crédit aussi important. Selon le client, cette pratique expose les clients à un risque inattendu, car cela modifie totalement le profil des portefeuilles en raison d'une simple erreur de saisie. La banque a refusé de transiger et a estimé que la documentation contractuelle existante permettait d'exécuter l'ordre du client sans autre formalité. Dans la correspondance échangée entre le client et la banque, il est apparu que la relation d'affaires était en principe très bonne et était extrêmement appréciée par les deux parties. Elles n'ont toutefois pas réussi à trouver un accord, de sorte que le client a soumis le cas à l'Ombudsman.

L'Ombudsman comprenait la surprise du client quant à l'exécution automatique de la transaction. Deux cas similaires lui ont été soumis en peu de temps par deux clients très différents. Il a donc prié la banque de réexaminer la question. Outre les arguments déjà présentés par le client, il a exprimé des doutes quant au risque de concentration qui résultait du fait que l'ETF acquis représentait une très grande part du portefeuille de titres mis en gage et aurait dû, selon lui, être pris en compte lors de l'octroi d'un crédit. De plus, l'Ombudsman s'est demandé si les obligations d'avertissement et d'information de la banque, que la jurisprudence a également acceptées dans des cas exceptionnels dans le cadre de relations purement «execution only», auraient dû être prises en compte lors de la programmation du système e-banking par lequel le client avait donné l'ordre erroné.

Dans sa prise de position circonstanciée à l'attention de l'Ombudsman, la banque s'est vivement opposée aux réserves formulées et a rejeté tous ces arguments. Selon elle, le client était un investisseur expérimenté et avait une bonne compréhension de la plateforme e-banking en tant qu'utilisateur régulier. Il était passé par plusieurs étapes de contrôle lors de la saisie de la transaction et a eu la possibilité de regarder l'ordre de grandeur et de télécharger un document contenant toutes les informations pertinentes, ce qu'il n'a pas fait. Dans une telle situation, un donneur d'ordre doit s'attendre à ce que le système exécute automatiquement la transaction sur la base des données saisies et qu'une telle erreur ne soit pas décelable par la banque. Il doit donc assumer lui-même la responsabilité de l'erreur de saisie.

La documentation de crédit signée permet à un client de solliciter, par la saisie d'une transaction déterminée, un crédit que la banque peut lui accorder tacitement en exécutant celle-ci. L'octroi du crédit a été effectué en conformité avec le contrat signé par le client, étant donné que la valeur de nantissement requise était disponible. Il existait en outre une relation «execution only» classique dans laquelle la banque n'avait aucune obligation de conseil, d'avertissement ou de surveillance, ni sur le plan civil, ni sur la base de la loi sur les services financiers. Ceci ressortait également de la convention relative à l'e-banking. L'inexécution de la transaction saisie aurait constitué une violation des contrats existants et aurait représenté un risque pour la banque si celle-ci avait effectivement été voulue par lui.

La banque a déploré la situation, mais n'a vu aucune violation des obligations et aucun fondement juridique pour une indemnisation. En guise de geste commercial et sur la base de la longue relation d'affaires très appréciée, la banque a néanmoins décidé de prendre en charge près de 30 % du dommage. La position de la banque a été très largement motivée. Bien que les préoccupations du client aient été compréhensibles et que certains arguments auraient pu être remis en question, l'Ombudsman a recommandé au client d'accepter l'offre. Celui-ci a suivi cette recommandation, de sorte que le différend a pu être réglé sur cette base.