

# Opérations sur devises par téléphone

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2015/02**

Souhaitant tirer parti du cours avantageux de l'EUR, le client avait téléphoné à sa banque le 15 janvier 2015, un peu avant 11 heures du matin, pour acheter de l'EUR. La collaboratrice n'avait pas été en mesure d'obtenir un cours dans un premier temps, puis elle avait trouvé un peu plus tard un cours de 1,0381 CHF. Elle avait attiré l'attention du client sur le fait que des variations seraient susceptibles de se produire au moment effectif de la transaction, à en juger par l'imprévisibilité du marché. Le client avait donné l'ordre de procéder à la transaction, pensant que s'il pouvait y avoir des différences, celles-ci seraient mineures. Or, la transaction fut décomptée à un cours définitif de 1,14 CHF.

Souhaitant tirer parti du cours avantageux de l'EUR, le client avait téléphoné à sa banque le 15 janvier 2015, un peu avant 11 heures du matin, pour acheter de l'EUR. La collaboratrice n'avait pas été en mesure d'obtenir un cours dans un premier temps, puis elle avait trouvé un peu plus tard un cours de 1,0381 CHF. Elle avait attiré l'attention du client sur le fait que des variations seraient susceptibles de se produire au moment effectif de la transaction, à en juger par l'imprévisibilité du marché. Le client avait donné l'ordre de procéder à la transaction, pensant que s'il pouvait y avoir des différences, celles-ci seraient mineures. Or, la transaction fut décomptée à un cours définitif de 1,14 CHF. Il refusa ce cours et, dans l'impossibilité de trouver un accord avec la banque, appela l'Ombudsman. La banque expliqua à l'Ombudsman que, lors de l'entretien téléphonique susmentionné, le client avait été averti en détail du fait que la transaction ne pourrait être exécutée comme à l'accoutumée au vu des turbulences du marché, et que de fortes variations de cours étaient à prévoir par rapport au taux indicatif de 1,0381 CHF qui lui avait été communiqué. Comme le client avait souhaité prendre ce risque, la banque ne fut pas disposée à se montrer conciliante. Bien que l'Ombudsman pût comprendre la contrariété du client, il dut clore la procédure de médiation sans parvenir à une solution. En l'occurrence, les parties n'étaient pas d'accord sur le détail des propos échangés lors de l'entretien téléphonique. De telles divergences ne peuvent pas être clarifiées dans le cadre de la procédure de médiation. Bien que le client admît qu'il avait été averti de possibles différences de cours, il ne s'attendait pas à ce qu'elles atteignent de telles proportions. La banque confirma à l'Ombudsman la position qu'elle avait déjà adoptée envers le client et ne fut pas disposée à transiger.