

# Ordre peu clair d'un client: qui supporte le risque lorsque la banque n'est pas autorisée à contacter le client?

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2012/11**

A l'occasion d'un séjour en Suisse, le client se fit envoyer son courrier en banque restante ainsi que ses relevés de compte et de dépôt à la succursale de la banque sur son lieu de vacances. Il discuta avec un collaborateur de la succursale de la suite des opérations et opta pour un certain placement en francs suisses, dans lequel il entendait investir la contre-valeur de 100 000 EUR, soit à l'époque 150 000 CHF. Le collaborateur compléta le formulaire d'ordre en y indiquant le numéro de valeur, le montant et la monnaie, puis le remit au client pour qu'il le signe et le communique à son conseiller. Ce dernier reçut dix jours plus tard le formulaire, sur lequel la mention de la monnaie «CHF» avait été barrée et remplacée par «EUR». Sachant que le placement en question pouvait s'effectuer en francs suisses aussi bien qu'en euros, que le numéro de valeur laissait à penser qu'il s'agissait d'un placement en francs suisses, mais que la monnaie indiquée était l'euro, le conseiller à la clientèle considéra qu'il y avait un doute. Et comme le client avait expressément interdit qu'on le contacte, que ce soit par téléphone ou par correspondance, la banque n'exécuta pas l'ordre. L'argent resta en euros sur le compte.

Deux ans plus tard, lors d'une nouvelle visite, le client se fit remettre son courrier en banque restante. Il discuta de la situation de son compte et de son dépôt avec le conseiller à la clientèle et constata qu'aucun placement n'avait été effectué. Il exigea que la banque rétablisse la situation qui aurait été la sienne si le placement en francs suisses avait été effectué. Et comme l'euro s'était fortement déprécié dans l'intervalle, le client estima sa perte à environ 40 000 CHF (perte de change d'environ 30 000 CHF et deux ans d'intérêts à raison de 5 000 CHF par an). La banque lui proposa 5 000 EUR à titre de geste commercial, ce qu'il refusa avant de contacter l'Ombudsman.

Au vu du formulaire tel qu'il avait été complété, l'ordre passé à la banque était manifestement peu clair. Lorsqu'un ordre est peu clair, la banque doit le rejeter et donner à son auteur la possibilité de passer un ordre correct. En l'espèce, il était interdit à la banque d'écrire au client. Ce dernier ne le contesta pas. Mais il fit valoir que son ancien conseiller à la clientèle savait parfaitement comment le contacter en cas d'urgence. Sur ce, la banque produisit trois courriers du client datant des quatre dernières années et où celui-ci lui interdisait expressément de le contacter, que ce soit par correspondance ou par téléphone. Dans ces conditions, selon l'Ombudsman, il était logique que la banque se soit abstenue de le faire.

Mais l'Ombudsman tint aussi le raisonnement suivant: certes, on ne pouvait nier qu'il existait une incohérence de forme entre le numéro de valeur et la désignation de la monnaie. Eu égard aux antécédents du client, on pouvait cependant argumenter que son intention première avait bien été d'effectuer un placement en francs suisses (d'où la mention «CHF» aux rubriques du formulaire concernant le numéro de valeur, la désignation des titres et la monnaie), mais qu'il avait changé d'avis et opté pour un placement dans le même produit, mais dans la monnaie de son pays. Si cette

hypothèse était exacte et si la banque avait donc effectué le placement en euros au moment où l'ordre avait été passé, le client disposerait aujourd'hui encore d'euros. En d'autres termes, même si l'on admettait cette interprétation, il ne pouvait faire valoir la perte de change.

S'agissant des intérêts, le fait est que les avoirs en compte avaient été très mal rémunérés, alors que le placement envisagé aurait quand même permis d'espérer un rendement d'environ 4 %. La banque souligna qu'elle se montrait très conciliante avec le client en lui proposant 5 000 CHF à titre de geste commercial, ce qui revenait à lui verser plus de 80 % de la perte d'intérêts théorique – compte tenu de la rémunération du compte, des frais de transaction et des autres frais qui auraient été facturés si le placement avait été effectué et conservé en dépôt.

Au vu de la situation globale, l'Ombudsman considéra que la proposition de la banque était avantageuse pour le client et lui recommanda de l'accepter, ce qu'il fit finalement.