

Paiement entrant avec indications contradictoires

Sujet: **Trafic des paiements** Numéro de cas: **2017/13**

La cliente, a donné l'ordre à sa banque en Asie de verser un montant en USD sur un compte en CHF qu'elle détenait auprès d'une banque en Suisse. Etant donné qu'elle était elle-même mentionnée comme bénéficiaire, mais que le titulaire du compte en question était sa société, la banque suisse a dû procéder à des clarifications auprès de la banque donneuse d'ordre par l'intermédiaire de la banque correspondante. En conséquence, le versement n'a pu être crédité sur le compte qu'avec retard. La cliente a reproché à la banque de ne pas l'avoir contactée immédiatement. Selon elle, le versement aurait ainsi pu être crédité sans délai sur le bon compte, sans clarifications supplémentaires. La fluctuation du taux de change durant les jours de retard en question ayant causé une perte, la cliente a demandé à la banque de la prendre en charge. La banque a refusé. L'Ombudsman n'a pu établir aucun comportement fautif de la banque.

La cliente déployait des activités commerciales en Asie et y détenait un compte en USD auprès d'une banque locale. Elle a donné l'ordre à celle-ci de virer environ 130 000 USD sur un compte en CHF auprès d'une banque en Suisse. Le virement a été effectué par l'intermédiaire d'une banque correspondante américaine mandatée par la banque asiatique. Toutefois, lors de la réception des indications de paiement, la banque en Suisse a constaté que le titulaire du compte mentionné n'était pas la cliente, pourtant indiquée comme bénéficiaire, mais une société. Au vu de cette divergence, la banque s'est adressée immédiatement à la banque asiatique pour l'informer du problème et lui demander les indications correctes. Cette demande a été effectuée par l'intermédiaire de la banque correspondante américaine, selon la procédure standardisée habituelle. Malgré les rappels de la banque suisse, onze jours se sont écoulés avant que les instructions de paiement correctes ne soient fournies par la banque asiatique. Or, durant ce laps de temps, le taux de change USD / CHF a fluctué en défaveur de la cliente. Le montant crédité sur son compte s'est avéré de 2000 CHF inférieur à celui qui aurait été obtenu avec le taux de change onze jours auparavant. La cliente a insisté auprès de la banque suisse pour qu'elle prenne en charge cette différence. Elle a soutenu que cette affaire aurait pu être tirée au clair si la banque avait pris immédiatement contact avec elle. La perte de change aurait ainsi pu être évitée. En outre, son conseiller aurait dû savoir que la société en question lui appartenait. Dans la mesure où la banque se refusait à accéder à sa demande, la cliente s'est tournée vers l'Ombudsman.

La banque a indiqué à l'Ombudsman que la procédure qu'elle avait suivie était habituellement utilisée pour ce genre de cas dans le trafic international des paiements. Selon elle, le trafic des paiements constitue une activité de traitement de masse, et ces paiements sont traités par un département spécifique de la banque qui n'était pas informé que la société en question appartenait à la cliente. La banque a en outre expliqué que, dans ces cas, les petits montants étaient retournés, mais qu'une clarification avait lieu avec la banque donneuse d'ordre pour les montants plus importants. Cette procédure de clarification, tout comme le paiement lui-même, s'effectuait par l'intermédiaire de la banque correspondante. La banque suisse avait requis des clarifications immédiatement après réception des instructions et, ne recevant pas de réponse, avait réitéré cette demande quelques jours plus tard. Les investigations menées ultérieurement avaient montré que la banque correspondante avait elle aussi contacté la banque asiatique donneuse d'ordre immédiatement après avoir reçu les

demandes d'information de la banque suisse. Toujours d'après celle-ci, la rectification des indications de paiement était finalement intervenue onze jours après la réception des premières indications erronées, et le montant avait été aussitôt crédité sur le bon compte. La banque ignorait les raisons du retard avec lequel la banque de la cliente en Asie avait fourni les indications de paiement correctes. Elle a également affirmé qu'une prise de contact avec la cliente n'aurait pas pu accélérer le processus, dans la mesure où elle ne pouvait pas modifier les indications de paiement de son propre chef, sans le consentement de la banque donneuse d'ordre. La banque estimait donc avoir agi de manière appropriée.

Comme la bénéficiaire n'était pas titulaire du compte indiqué dans l'ordre en question, l'Ombudsman en a conclu que la banque n'était pas en droit de modifier les indications de paiement sans consulter la banque donneuse d'ordre. Ce principe est valable même si la banque sait que la titulaire de l'IBAN en question est une société appartenant au client ayant donné l'ordre de paiement. Dans un tel cas, la banque réceptrice reste tributaire de la banque donneuse d'ordre et doit s'en tenir aux instructions de celle-ci. Elle n'est pas autorisée à interpréter des instructions peu claires, mais celles-ci doivent être clarifiées auprès de la banque donneuse d'ordre, et non auprès du bénéficiaire présumé. En l'espèce, le bénéficiaire ne pouvait justement pas être identifié de manière certaine en raison du manque de clarté des instructions. De l'avis de l'Ombudsman, toute autre manière de procéder ouvrirait la porte à des incohérences et à une éventuelle responsabilité de la banque. Enfin, eu égard à la lenteur des réactions de la banque asiatique, l'Ombudsman a estimé qu'il était peu probable qu'un retour immédiat du paiement en lieu et place des clarifications choisies par la banque aurait pu diminuer le préjudice. Au vu de tous ces éléments, il est parvenu à la conclusion qu'aucune faute ne pouvait être reprochée à celle-ci. En revanche, la question de savoir si l'ordre de paiement erroné était imputable à la cliente elle-même ou à sa banque en Asie a été laissée ouverte.