

Perte résultant d'une opération de change à l'occasion du rejet du paiement par la banque destinataire

Sujet: **Trafic des paiements** Numéro de cas: **2021/04**

Les clients devaient virer un montant d'environ 40 000 EUR sur leur compte bancaire au Portugal. Pour ce faire, ils ont saisi un paiement en EUR au débit de leur compte en CHF dans le système e-banking de leur banque suisse. Pour créditer le montant, ils ont indiqué le compte que leur banque portugaise détient auprès d'une autre banque suisse en vue des versements en CHF. Celle-ci a toutefois immédiatement rejeté le paiement au motif qu'elle n'accepte généralement pas de versements en EUR aussi élevés sur le compte en CHF détenu par la banque portugaise. La banque suisse des clients a alors reconverti en CHF le montant en EUR retourné avant de le recrediter sur leur compte. Du fait des deux opérations de change effectuées, une perte d'environ 1500 CHF a été réalisée. Lorsque les clients se sont plaints, la banque a refusé de les indemniser et les a renvoyés directement vers l'Ombudsman. Dans le cadre de la procédure de médiation, la banque a finalement renoncé aux revenus issus des deux opérations de change et a remboursé 750 CHF aux clients.

Dans sa réponse aux clients, la banque leur a recommandé de clarifier l'affaire avec la banque destinataire portugaise directement et les a renvoyés de manière quelque peu précipitée vers l'Ombudsman. Celui-ci a demandé à la banque de justifier précisément la différence de 1500 CHF constatée entre le montant initialement débité et le montant finalement recredité sur le compte des clients. La banque a expliqué qu'il s'agissait de la différence entre le cours vendeur et le cours acheteur de l'EUR par rapport au CHF, et que les deux cours étaient parfaitement conformes au marché. Elle estimait n'avoir commis aucune erreur lors de l'exécution du paiement et n'avait d'autre choix que de convertir en CHF le montant en EUR retourné par la banque suisse de la destinataire du paiement avant de le recrediter sur le compte en CHF des clients, ceux-ci ne détenant pas de compte en EUR auprès d'elle. Toutefois, compte tenu de la malchance manifeste des clients, la banque s'est dite prête à faire un geste commercial et à renoncer à la marge de change qui lui revenait et qui constitue son revenu dans le cadre de telles opérations. Elle a ainsi remboursé 750 CHF au client. Les clients ayant accepté l'offre de la banque sur recommandation de l'Ombudsman, celui-ci a pu clore le dossier.