

Retard dans l'exécution d'un ordre de paiement: Responsabilité de la banque vis-à-vis des pertes de cours

Sujet: **Trafic des paiements** Numéro de cas: **2016/17**

La cliente a saisi l'Ombudsman parce qu'elle jugeait la banque responsable d'une perte de cours en raison d'un retard dans l'exécution d'un ordre de paiement. Lors de la passation de son ordre, elle avait déclaré à la banque qu'elle souhaitait que le montant en USD viré soit converti en GBP à réception sur son compte auprès de la banque destinataire. L'exécution du virement avait pris trois semaines – un délai excessivement long. Entre-temps, le cours de change avait évolué en sa défaveur. Après intervention de l'Ombudsman, la banque s'est montrée disposée à indemniser la cliente.

Le 22 février 2016, la cliente avait demandé à sa banque d'effectuer un virement de 2 millions d'USD vers sa banque à Londres. Lors de la passation de l'ordre comme par la suite, elle avait insisté plusieurs fois sur le caractère urgent de ce virement, car elle souhaitait convertir les USD en GBP auprès de sa banque à Londres, et le cours évoluait défavorablement. Elle avait besoin de cet argent pour acheter une maison à Londres. Le montant n'avait été crédité sur son compte que le 11 mars, soit environ trois semaines après la passation de l'ordre. La cliente fit valoir que si la conversion avait été effectuée le 23 février 2016 à Londres, elle aurait obtenu 64 000 GBP de plus que ce qu'elle avait récupéré à la suite de ce retard.

La banque objecta qu'elle avait fait à la cliente une proposition conversion monétaire avant le virement, que celle-ci avait décliné en invoquant les taux de change plus favorables de sa banque à Londres. Le processus d'autorisation interne et des difficultés de communication avec la banque correspondante avaient ensuite occasionné un retard. A l'en croire, il n'existe aucune garantie concernant le délai de traitement en matière de paiements internationaux. La banque déclina donc toute responsabilité. A titre de geste commercial, elle proposa toutefois un paiement de 12 000 USD. N'étant pas satisfaite de cette proposition, la cliente demanda à l'Ombudsman d'intervenir en tant que médiateur.

L'Ombudsman jugea effectivement long ce délai de trois semaines pour le traitement de l'ordre. Il était établi que le cours de change avait évolué défavorablement pour la cliente pendant les deux dernières semaines nécessaires au traitement de l'ordre, et que la cliente aurait effectivement récupéré 64 000 GBP de plus si la conversion avait pu être effectuée au cours de la première semaine. De même, le fait que la cliente avait prévenu dès le début sa banque de l'urgence de ce paiement et qu'elle avait l'intention de procéder à une conversion, étaient documentés. Les documents produits montraient en outre que les difficultés de communication avec une banque correspondante que faisait valoir la banque avaient surgi après l'ordre adressé au mauvais établissement. Du point de vue de l'Ombudsman, le retard de cinq jours dû au processus d'autorisation interne de la banque n'était pas non plus imputable à la cliente.

L'Ombudsman fit parvenir ces conclusions à la banque et lui proposa d'indemniser la cliente. La banque se rallia à ce point de vue et indemnisa totalement la cliente conformément à sa demande.