

Transfert de compte à compte en monnaie étrangère avec ou sans opération sur devises

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2017/27**

Le client, domicilié à l'étranger, était titulaire d'un compte en dollars américains (USD) et d'un compte en livres sterling (GBP) auprès de la banque. Selon ses dires, peu avant la tenue du vote sur le Brexit, il a téléphoné à son conseiller bancaire et lui a demandé, en termes clairs, de transférer 900 000 GBP du compte en GBP sur le compte en USD. Environ deux mois après l'exécution de cet ordre, alors que le vote en faveur du Brexit avait eu lieu entre-temps, le client a reproché à la banque d'avoir, certes, exécuté un transfert interne de compte à compte, mais sans avoir effectué l'opération sur devises qui aurait dû y être automatiquement liée. La perte sur les cours qui en a résulté a été chiffrée à environ 120 000 USD. La banque a refusé de satisfaire la demande du client, qui exigeait la prise en charge de la totalité du dommage, mais lui a proposé un dédommagement de 15 000 USD. Sur recommandation de l'Ombudsman, le client a accepté cette offre.

Le client, domicilié dans un pays lointain, entretenait une relation très diversifiée avec la banque, puisqu'il disposait auprès d'elle de plusieurs comptes devises ainsi que d'un large portefeuille de titres. Il entretenait en outre des contacts téléphoniques et personnels étroits avec son conseiller bancaire. Le 8 juin 2016, en prévision du vote imminent du peuple britannique relatif à la sortie du Royaume-Uni de l'Union européenne (Brexit), le client a donné mandat à son conseiller, par téléphone, de transférer 900 000 GBP de son compte en GBP sur son compte en USD. Lors de cette même conversation, il lui a confié qu'il envisageait également de passer un ordre de paiement en USD visant à transférer un montant similaire vers une autre banque. Selon le client, bien qu'il ait immédiatement confirmé par e-mail son instruction de transfert interne de compte à compte, l'opération sur devises qui y était liée, à savoir la conversion des GBP en USD, n'a été effectuée qu'après qu'il eut adressé sa réclamation, à la fin du mois d'août 2016. Or, en conséquence du vote en faveur du Brexit et du taux de change plus défavorable qui en a résulté, le client a ainsi essuyé une perte d'environ 120 000 USD. A ses yeux, il s'agissait d'une erreur manifeste de la banque, raison pour laquelle il lui a demandé de prendre en charge le dommage. La banque s'étant toutefois proposée de ne lui verser que 15 000 USD, le client s'est tourné vers l'Ombudsman. Même si certains points de la version du client manquaient de clarté pour l'Ombudsman, la demande principale du client lui semblait fondée. Par conséquent, il a estimé que la banque se devait de fournir des explications et lui a donc demandé une prise de position.

Il est alors ressorti que le client, très actif, disposait d'une structure complexe de comptes, comportant notamment des comptes principaux et des sous-comptes, parfois tenus en parallèle dans plusieurs devises différentes. Le client l'avait expressément souhaité ainsi, de manière à pouvoir mieux délimiter les diverses transactions. Le compte en GBP concerné était un sous-compte, et le conseiller avait cru comprendre que le transfert de compte à compte ordonné devait être effectué en faveur d'un autre sous-compte en GBP de la relation principale, à laquelle était également rattaché le principal compte en USD. Toujours selon la banque, le client n'avait jamais mentionné le futur vote sur le Brexit pour justifier le transfert. Aussitôt après leur conversation téléphonique, compte tenu de mandats antérieurs similaires, le conseiller avait écrit un e-mail au client, le priant de confirmer

expressément et par voie électronique le mandat avant que celui-ci ne fût exécuté et, par la même occasion, d'indiquer s'il souhaitait également une conversion en USD. Le client avait répondu le jour même par e-mail. Cependant, il s'était contenté de confirmer le transfert de compte à compte, sans soulever la question de la conversion en USD. Par conséquent, la conversion du montant en USD n'avait pas été effectuée au moment du transfert, mais seulement lorsque le client avait rédigé un e-mail de réclamation et donné des instructions claires, à la fin du mois d'août 2016, et selon le taux de change alors valable. La banque a également expliqué que, le 20 juin 2016, soit quatre jours avant le vote sur le Brexit, le client lui avait demandé de lui faire parvenir par voie électronique les relevés actuels de tous ses comptes. La banque avait satisfait cette demande le jour même. Ainsi, toujours d'après la banque, le client aurait pu (et, logiquement, dû) se rendre compte avant le vote en faveur du Brexit que la conversion n'avait pas eu lieu. Or, il n'avait réagi qu'à la fin du mois d'août 2016. La banque reprochait dès lors au client d'avoir attendu de voir l'évolution du taux avant de se décider à lui adresser une réclamation. C'est pourquoi elle a refusé de revoir à la hausse l'offre de 15 000 USD qu'elle avait déjà soumise au client directement.

En l'espèce, l'Ombudsman s'est trouvé confronté à une structure complexe de plusieurs comptes principaux et sous-comptes, parfois tenus en parallèle dans plusieurs devises différentes, une situation inhabituelle et difficile à comprendre d'emblée. A ses yeux, une telle gestion des comptes ainsi que le choix des mots employés par les parties lors de leurs échanges d'e-mails et, vraisemblablement, de leur conversation téléphonique, étaient résolument propices à d'éventuels malentendus. En fait, l'Ombudsman était d'avis que la banque pouvait s'attendre à ce qu'une conversion immédiate en USD fût également souhaitée, étant donné que le mandat avait été donné quelques jours avant le vote sur le Brexit et qu'un transfert plus important d'USD vers une autre banque avait été évoqué. A la suite de la réponse quelque peu floue du client, un simple appel téléphonique de la part du conseiller, qui avait connaissance du vote imminent, aurait permis de clarifier définitivement la situation. D'un autre côté, la demande écrite du conseiller mentionnait d'une façon claire et compréhensible la nécessité de confirmer tant le transfert lui-même que la conversion, et la réponse du client s'était avérée incomplète. En définitive, d'après l'Ombudsman, l'élément déterminant s'avérait être la réception par le client, quelques jours avant la tenue du vote, des relevés de tous ses comptes, car ces relevés démontraient clairement que la banque n'avait effectué aucune opération sur devises. Etant donné que ces relevés avaient été fournis à la demande expresse du client, il ne pouvait pas faire valoir l'argument selon lequel la réception de ces relevés lui aurait échappé. Au vu du retard avec lequel le client avait exercé son devoir de contrôle et de réclamation ainsi que des allégations crédibles de la banque, selon lesquelles, en raison de la structure complexe des comptes, une confirmation pour les transferts internes de compte à compte et les opérations sur devises, qui étaient effectuées séparément, avait été demandée plusieurs fois par le passé déjà, l'Ombudsman a conclu que le client avait contribué de façon significative à la perte déplorée. En outre, il n'a pas été possible de lever définitivement le soupçon évoqué par la banque, qui reprochait à cet investisseur chevronné d'avoir à dessein attendu si longtemps avant de formuler sa réclamation, afin d'observer d'abord l'évolution du taux de change GBP/USD. Après avoir analysé l'ensemble des circonstances du cas d'espèce, l'Ombudsman n'a pas vu d'arguments convaincants qui lui auraient permis d'obtenir une offre plus généreuse de la part de la banque. A son sens, le client aurait dû intervenir auprès de la banque dès réception des relevés de compte. Par conséquent, il a conseillé au client d'accepter l'offre de la banque, ce que celui-ci a fait sans livrer d'autres commentaires.