

REPUBLIQUE ET



CANTON DE GENEVE

POUVOIR JUDICIAIRE

C/14324/2014

ACJC/1271/2017

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre civile

DU VENDREDI 29 SEPTEMBRE 2017

Entre

A_____, sise _____ (ZH), appelante d'un jugement rendu par la 13^{ème} Chambre du Tribunal de première instance de ce canton le 8 décembre 2016, comparant par Me Alexandre de Weck, avocat, rue Jargonnant 2, case postale 6045, 1211 Genève 6, en l'étude duquel elle fait élection de domicile,

et

B_____ **et C**_____, domiciliés _____ (Turquie), intimés, comparant par Me Guy Stanislas, avocat, rue François-Bellot 2, 1206 Genève, en l'étude duquel ils font élection de domicile.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du 23 octobre 2017.

EN FAIT

- A.** **a.** Par jugement JTPI/15000/2016 du 8 décembre 2016, reçu par A_____ le 14 décembre 2016, le Tribunal de première instance a condamné A_____ à payer à B_____ et C_____, pris conjointement et solidairement, la somme de USD 275'648.-, avec intérêts à 5% l'an dès le 31 octobre 2010 (chiffre 1 du dispositif), arrêté les frais judiciaires à 36'828 fr. 60 et compensé ceux-ci avec les avances de frais fournies par B_____ et C_____, mis lesdits frais à la charge de B_____ et C_____ à hauteur de 12'276 fr. 20, et à la charge de A_____ à hauteur de 24'552 fr. 40, condamné par conséquent A_____ à verser le montant de 24'552 fr. 40 à B_____ et C_____, pris conjointement et solidairement, au titre de remboursement des avances de frais (ch. 2), ordonné aux Services financiers du Pouvoir judiciaire de restituer à B_____ et C_____ le solde de leurs avances de frais en 411 fr. 40, condamné A_____ à payer le montant de 21'000 fr. TTC à B_____ et C_____, pris conjointement et solidairement, au titre de dépens (ch. 3) et débouté les parties de toutes autres conclusions (ch. 4).
- b.** Par acte déposé le 30 janvier 2017 au greffe de la Cour de justice, A_____ appelle de ce jugement. Elle conclut à l'annulation de celui-ci et au déboutement de B_____ et C_____ de toutes leurs conclusions.
- c.** B_____ et C_____ concluent au rejet de l'appel et à la confirmation du jugement attaqué.
- d.** Les parties ont dupliqué et répliqué, persistant dans leurs conclusions respectives.

- B.** Les éléments pertinents suivants résultent du dossier soumis à la Cour :

Les parties :

- a.** C_____ et son épouse B_____ (ci-après également : "les époux C_____" ou "les intimés") sont deux ressortissants _____ domiciliés en Turquie.
- b.** D_____ SUISSE (ci-après également : "D_____" ou "la Banque"), inscrite au Registre du commerce de Genève, était la filiale suisse, axée sur la gestion de fortune, du groupe bancaire _____ D_____.

Le 31 mai 2013, la banque A_____ (ci-après également : "la Banque" ou "l'appelante"), inscrite au Registre du commerce de Zurich, a repris les actifs et les passifs de D_____, qui a été radiée par suite de fusion.

Les rapports entre les époux C_____ et D_____

Les années 1993 à 2002 :

c. Le 13 mars 1993, B_____ et C_____ ont ouvert auprès de D_____ un compte-joint n° 1_____ sous la désignation conventionnelle "Y_____".

d. Le formulaire d'ouverture de compte précise que les clients sont retraités, qu'ils bénéficient d'une expérience dans le domaine de l'import-export et que leurs avoirs auprès de la Banque seraient de l'ordre de USD 5'000'000.-.

Dans ce formulaire, cinq objectifs de gestion sont cités soit :

1. **Preservation of capital** (*Fiduciary Deposits, Bonds, Fixed Income, Mutual Funds Foreign Exchange Hedging*);
2. **Income with Growth** (*same as above plus Equities, Mutual Funds, Covered Option*);
3. **Growth** (*same as above plus Options buying, Foreign Exchange Trading, Margin Lending*);
4. **Speculative** (*same as above plus Short options and Speculative Foreign Exchange*);
5. **High Speculative** (*same as above plus Futures*).

La case "*Preservation of capital*" a été cochée; la Banque a en outre ajouté de façon manuscrite que le profil des clients est "*very conservative*" et qu'ils ont l'habitude d'investir leurs avoirs dans des obligations.

e. Lors des formalités d'ouverture du compte, les époux C_____ ont notamment signé :

- le formulaire A les identifiant comme les ayant-droits économiques de la relation;
- les conditions générales (CG) de la Banque, lesquelles prévoient notamment :
 - o que toute réclamation concernant les relevés de compte doit être communiquée à la Banque immédiatement dès réception du relevé et doit lui parvenir au plus tard quatre semaines après la date à laquelle le relevé a été notifié par la Banque (art. 3 CG);
 - o qu'en l'absence d'instructions concernant la remise du courrier ou à la demande expresse du client, la Banque conservera en dépôt toutes communications concernant le client. De telles communications conservées par la Banque seront considérées valablement remises au client à la date de leur émission (art. 5 CG);
 - o l'application du droit suisse et la compétence des tribunaux genevois (art. 17 CG);
- une décharge pour instructions téléphoniques;

-
- des instructions de placement fiduciaire;
 - une procuration sur la relation en faveur de leur fils F_____, lequel était autorisé à gérer le compte Y_____ n° 1_____.

f. Lors de l'ouverture du compte, il a été convenu que le courrier serait notifié en banque restante.

g. De 1993 à 2002, G_____, chargé de clientèle au sein de D_____, s'est occupé de cette relation bancaire.

Pendant cette période, toutes les opérations étaient instruites par C_____ lui-même ou par son fils F_____; le client interrogeait la Banque sur l'opportunité de tel ou tel investissement qu'il avait identifié et décidait seul des opérations à effectuer sur son compte, tant pour les investissements classiques que pour les placements sophistiqués.

h. En 1999, C_____ a instruit la Banque d'adresser la correspondance bancaire à son fils, à _____.

i. En 2000, un courrier a été adressé à G_____, référence faite à "*My accounts D_____/Y_____ &__*", à laquelle la mention "*Acct. 1_____*" (sic) a été ajoutée à la main. Y figure le texte suivant : "*Please (...) change the Profiles of my portfolios from Income & Growth (...) to Aggressive speculative*"; la signature qui figure sur le courrier ressemble à celle de C_____.

H_____, chargée de clientèle au sein de D_____ et s'étant occupée de cette relation bancaire de 2002 à 2008, a indiqué lors de son audition devant le Tribunal ne pas se souvenir si ce courrier figurait dans le dossier des époux C_____. Elle a précisé qu'au sein de D_____, une instruction de ce type devait être formalisée au moyen d'un formulaire ad hoc. Aucun formulaire de ce type n'a toutefois été versé à la procédure.

Les années 2002 à 2008 :

j. De 2002 à 2008, H_____, chargée de clientèle au sein de D_____, s'est occupée de cette relation bancaire.

k. Pendant cette période, toutes les opérations étaient instruites par C_____ lui-même ou par son fils F_____; le client interrogeait la Banque sur l'opportunité de tel ou tel investissement qu'il avait identifié et décidait seul des opérations effectuées sur son compte, tant pour les investissements classiques que pour les placements sophistiqués.

l. Pour documenter les instructions données par le client, le responsable du compte devait entrer un "*ticket*" dans le système informatique de la Banque pour préciser le type d'ordre donné; le responsable devait également préciser en

quelques mots dans quel contexte l'ordre avait été donné et sous quelle forme (téléphone, courriel, etc.). Une fois le "ticket" enregistré, il était transmis au "Risk Management" qui vérifiait si le placement était conseillé par la Banque ou s'il avait fait l'objet d'un ordre direct du client.

m. Le 25 septembre 2002, un formulaire intitulé "*Credit contract/Risk Disclosure Statement*", avec la mention manuscrite "Y_____ I_____", a été enregistré par la Banque. Ce formulaire, ne portant qu'une seule signature et n'étant pas daté, visait notamment à informer le client des risques liés aux opérations de change (*Foreign Exchange*).

H_____ ne se souvient pas si ce document figurait ou non dans le dossier des époux C_____; en tous les cas, ce n'est pas elle qui avait demandé aux clients de le signer car il n'avait pas d'utilité au vu du profil d'investissement du compte.

n. En juillet 2004, C_____ a demandé à la Banque de lui adresser la correspondance en banque restante.

o. En 2006, un nouveau profil d'investissement a été établi par H_____, la FINMA exigeant que le profil des clients soit plus détaillé; le formulaire standard comprenait plusieurs éléments : sous la rubrique "*Nature of Trading Experience*", la case "*Recommended Advisory Support*" était cochée. Suivait l'indication selon laquelle C_____ disposait d'expérience en matière de transactions dans le domaine des "*Equities*", du "*Fixed Income*", du "*Foreign Exchange*", des "*Futures*", des "*Options*" et des "*Mutual Funds*". Selon H_____, ces indications signifient que les clients avaient de l'expérience pour ce qui concerne les opérations de conversion de monnaie en vue d'acheter des actions.

Dans la colonne "*Investment Objective*", la case "*Total Return*" était cochée, tandis que la capacité au risque était présentée comme "*Moderate*" avec un souhait de rentabilité "*Income and Growth*".

p. Le portefeuille des époux C_____ comprenait alors des titres à revenus fixes (60%) et des actions (40%) dans des grosses sociétés internationales que C_____ connaissait le mieux. Il n'y avait pas de transactions sur le marché des devises, à l'exception des opérations visant à convertir la monnaie nécessaire pour acheter des actions en Suisse. Le portefeuille ne comprenait rien de spéculatif.

q. Le marché FOREX (*FOREign EXchange*) est le marché des changes sur lequel les devises dites convertibles sont échangées l'une contre l'autre, à des taux de change qui varient sans cesse.

La possibilité de conclure de tels contrats FOREX n'a pas été abordée par H_____, car cela n'intéressait pas C_____; lorsqu'elle était employée de la

Banque, H_____ n'a pas non plus effectué d'opérations FOREX pour les époux C_____.

H_____ a en outre indiqué que selon les standards de D_____, le type de profil d'investissement "*Income and Growth*" autorisait des opérations de conversion de monnaie ou de "*hedging*", mais pas les transactions FOREX spéculatives.

D'après la représentante de la Banque, ce type de profil d'investissement autorisait à l'inverse des transactions FOREX spéculatives.

r. Jusqu'au départ de H_____, fin 2008, les époux C_____ étaient satisfaits des services de la Banque.

L'année 2009 :

s. H_____ a été remplacée au sein du département _____ de D_____ par I_____ et J_____, qui devinrent les chargés de clientèle du compte Y_____ n° 1_____.

J_____ ayant pour principale mission de prospecter de nouveaux clients pour la Banque, c'est I_____ qui s'est occupé du portefeuille des époux C_____.

t. La nature de la relation bancaire n'a pas subi de modification à cette occasion. Le compte des époux C_____ est demeuré de type "*advisory*", à savoir que les clients prenaient l'avis de la Banque mais décidaient toujours en dernier ressort.

u. Le 24 avril 2009, un formulaire établi par la Banque indique que le client a reçu et examiné tous les relevés du compte Y_____ n° 1_____; ce document porte une signature qui ressemble à celle de F_____.

v. Le 27 avril 2009, un premier contact a eu lieu à Genève entre C_____ et I_____. Selon le rapport établi par ce dernier :

- le client voulait rester conservateur pour 75% de son portefeuille et prendre plus de risques pour les 25% restant;
- le client souhaitait obtenir des conditions favorables relatives aux coûts des opérations afin de compenser certaines pertes;
- le client avait décidé de vendre certaines positions.

w. Le 13 juillet 2009, un nouveau formulaire relatif au profil d'investissement a été établi par I_____, ce type de formulaire devant être mis à jour tous les trois ans. Dans la colonne "*Current D_____ Records*", il est indiqué que C_____ :

- utilise les conseils de la Banque "*Rec(d) Advisory Support*";
- est un client "*Sophisticated*";

- a une tolérance au risque "*Moderate*";
- a un profil d'investisseur "*Income and Growth*".

La colonne "*Changes (if any)*" est vierge de toute inscription.

Entendu par le Tribunal, F_____ a déclaré que le profil d'investissement de ses parents était plutôt conservateur et ne s'était dans l'ensemble pas modifié au fil des ans, sous réserve d'un ou deux crans d'agressivité supplémentaires. La possibilité d'effectuer des opérations FOREX n'avait par ailleurs jamais été discutée avec la Banque, et ni lui ni ses parents n'avaient donné l'autorisation à la Banque de conclure ce type de contrats. Les seules opérations de devises portaient ainsi sur la conversion de la monnaie nécessaire pour acheter des titres.

Le 14 juillet 2009, F_____ a eu un entretien téléphonique avec I_____ ; le rapport rédigé par ce dernier avec la mention "Y_____, Nr I_____" fait état de la satisfaction du client avec les services rendus par la Banque; le chargé de clientèle indique en outre que le portefeuille a fait l'objet d'une revue avec le client.

Au 31 décembre 2009, la valeur nette du portefeuille des époux C_____ s'élevait à USD 5'406'034.-.

L'année 2010 :

Janvier

Courant janvier 2010, I_____ et J_____ se sont livrés à une opération FOREX (USD 1'000'000.-/GBP 629'632.-, au taux 1.58823) sur le compte Y_____ n° 1_____, avec une échéance au 12 avril 2010.

Au sein de la Banque, chaque contrat FOREX devait faire l'objet d'une instruction spécifique du client, lequel précisait la monnaie et la date d'échéance du contrat; le responsable du compte devait ensuite enregistrer un "*ticket*" dans le système informatique de la Banque pour chaque instruction. Aucun "*ticket*" n'a été versé à la procédure concernant cette première opération.

Au 29 janvier 2010, la valeur nette du portefeuille s'élevait à USD 5'352'156.-, soit :

Cash	Assets in USD	975'162.-
Fixed Income Securities	Assets in USD	787'646.-
Equities	Assets in USD	2'988'871.-
Pooled Investment Vehicles	Assets in USD	609'369.-
FOREX *	Assets in USD	- 8'892.-

* perte estimée des opérations FOREX non arrivées à échéance à la date du relevé (décl. K_____).

Février

Courant février 2010, I_____ et J_____ se sont livrés à 14 nouvelles opérations FOREX sur le compte Y_____ des époux C_____, 11 avec une échéance au 22 mars (USD/EUR) et 3 avec une échéance au 24 mai (USD/GBP).

Aucun "ticket" n'a été versé à la procédure concernant ces nouvelles opérations.

Le 15 février 2010, F_____ et I_____ se sont rencontrés à Genève.

Le rapport de visite rédigé par I_____ avec la mention "Y_____, Nr I_____" indique que le client souhaite adopter une stratégie d'investissement plus risquée et plus agressive en 2010. La rubrique "Action taken" comporte l'indication "Re profile his risk level".

Selon F_____, ce compte-rendu ne correspond pas à ce qui a été discuté entre les deux hommes. L'entretien aurait concerné son compte Z_____ ouvert auprès de la Banque et il n'aurait jamais été question de poursuivre une stratégie d'investissement plus agressive et risquée sur le compte de ses parents. Les seules opérations spéculatives qu'il avait pu évoquer avec I_____ concernaient son compte personnel exclusivement.

Le même jour, F_____ a signé un formulaire selon lequel les relevés du compte Y_____ n° 1_____ au 12 février 2010 lui ont été remis. Ce formulaire comporte un timbre humide de la Banque avec le visa d'un employé du service du fichier central chargé de contrôler la signature du client ainsi que la signature d'un employé sous la rubrique "D_____ Officer Signature", dont l'appelante allègue qu'il s'agit d'un employé du service "Supervision & Control", qui a pour tâche de contresigner le formulaire lorsqu'il est reçu en retour par la Banque et placé au dossier du client. Il n'y a aucune signature sous la rubrique "Office Manager Signature".

Selon F_____, sa signature ne signifie pas qu'il ait effectivement pris connaissance de tous les relevés, étant précisé qu'il allait fréquemment manger avec le gestionnaire après un entretien, sans avoir analysé en détail les documents remis par la Banque.

Le 17 février 2010, la somme de EUR 771'436.72 a été retirée du compte Y_____ n° 1_____, après avoir été changée le 10 février 2001 (USD 1'056'868.31/EUR 771'436.72).

Au 26 février 2010, la valeur nette du portefeuille s'élevait à USD 4'274'699.-, soit :

Cash	Assets in USD	163'541.-
Fixed Income Securities	Assets in USD	680'255.-

Equities	Assets in USD	2'854'630.-
Pooled Investment Vehicles	Assets in USD	487'471.-
FOREX *	Assets in USD	88'802.-

* gain estimé des opérations FOREX non arrivées à échéance à la date du relevé.

Mars

Courant mars 2010, I_____ et J_____ se sont livrés à 24 nouvelles opérations FOREX sur le compte Y_____ des époux C_____, 1 avec une échéance au 12 avril (USD/GBP), 3 avec une échéance au 24 mai (USD/GBP), 16 avec une échéance au 2 juin (USD/EUR, USD/GBP, USD/TYR) et 4 avec une échéance au 30 juillet (USD/EUR).

Aucun "ticket" n'a été versé à la procédure concernant ces nouvelles opérations.

Le 22 mars 2010, la somme de USD 960'000.- a été retirée du compte Y_____ n° 1_____.

Ce mois-là :

- les opérations FOREX avec échéance au 22 mars ont été soldées avec un bénéfice de USD 6'572.91 (au total USD 5'033'368.98 crédités et USD 5'026'796.07 débités);
- l'opération FOREX avec échéance au 12 avril a été soldée avec un bénéfice de USD 33'200.-;
- les opérations FOREX avec échéance au 24 mai ont été soldées avec un bénéfice de USD 17'201.-;
- certaines opérations FOREX avec échéance au 2 juin ont été soldées avec un bénéfice de USD 9'436.- (USD/EUR).

Au 31 mars 2010, la valeur nette du portefeuille s'élevait à USD 3'105'680.-, soit :

Cash	Assets in USD	36'255.-
Fixed Income Securities	Assets in USD	673'718.-
Equities	Assets in USD	1'865'815.-
Pooled Investment Vehicles	Assets in USD	519'927.-
FOREX *	Assets in USD	9'965.-

* gain estimé des opérations FOREX non arrivées à échéance à la date du relevé.

Avril

Courant avril 2010, I_____ et J_____ se sont livrés à 23 nouvelles opérations FOREX sur le compte Y_____ des époux C_____, 5 avec une échéance au 2 juin (USD/TRY, USD/GBP) et 18 avec une échéance au 30 juillet (USD/EUR).

Aucun "ticket" n'a été versé à la procédure concernant ces nouvelles opérations.

Ce mois-là, les dernières opérations FOREX avec échéance au 2 juin ont été soldées avec une perte de respectivement USD 60'335.- (USD/GBP) et USD 26'978.- (USD/TRY).

Au 30 avril 2010, la valeur nette du portefeuille s'élevait à USD 3'019'952.-, soit :

Cash	Assets in USD	75'221.-
Fixed Income Securities	Assets in USD	672'603.-
Equities	Assets in USD	1'805'544.-
Pooled Investment Vehicles	Assets in USD	508'672.-
FOREX *	Assets in USD	- 42'088.-

* perte estimée des opérations FOREX non arrivées à échéance à la date du relevé.

Mai

Courant mai 2010, I_____ et J_____ se sont livrés à 44 nouvelles opérations FOREX sur le compte Y_____ des époux C_____, 1 avec une échéance au 21 juin (USD/GBP), 2 avec une échéance au 30 juillet (USD/EUR), 13 avec une échéance au 31 août (USD/EUR), 8 avec une échéance au 1^{er} septembre (USD/EUR), 11 avec une échéance au 2 septembre (USD/EUR) et 9 avec une échéance au 7 septembre (USD/EUR).

Aucun "ticket" n'a été versé à la procédure concernant ces nouvelles opérations.

Le 21 mai 2010, la somme de EUR 1'880'000.- a été transférée sur le compte Y_____ des époux C_____.

Le 23 mai 2010, C_____, F_____ et I_____ se sont rencontrés en Turquie.

A cette occasion, le portefeuille des époux C_____ a fait l'objet d'une revue complète.

Le rapport de visite rédigé par I_____ avec la mention "Y_____, Nr I_____" contient les éléments suivants :

- *"Client would like to continue his risky approach to the markets with currency Trading and wants to start DCDS with his cash. He believes his account would be more balanced this way considering the fact he is still heavily invested in mutual funds, EM bonds and equities"*, à savoir des fonds de placement, des obligations de marchés émergents et des actions;
- *Risk of Closure : Medium;*
- *Actions taken : Sell some assets do DCD with the cash".*

Un DCD ("*Dual Currency Deposit*") est un placement monétaire d'une durée déterminée, pour lequel le remboursement s'effectue soit dans la monnaie du dépôt soit dans la seconde monnaie convenue, en fonction du cours de change le plus favorable au client à l'échéance.

F_____ a indiqué au Tribunal que la gestion de son compte Z_____ n'avait pas été évoquée lors de cet entretien. Le compte-rendu rédigé par I_____ ne correspondait toutefois pas à son souvenir, le seul but de la rencontre étant de permettre à C_____ de rencontrer I_____ qui venait de reprendre la gestion de son compte et de débattre de l'évolution des marchés.

S'agissant de la mention "*currency trading*", le témoin a indiqué que la seule opération de devise autorisée concernait la conversion de monnaie pour acheter des titres. Il n'avait pas non plus le souvenir que ses parents aient autorisé la Banque à faire des opérations "DCD".

Selon la Banque, le "*currency trading*" s'apparente à des opérations "FOREX".

Ce mois-là :

- les opérations FOREX avec échéance au 30 juillet ont été soldées avec un bénéfice de USD 120'578.-;
- les opérations FOREX avec échéance au 31 août ont été soldées avec un bénéfice de USD 71'669.-;
- les opérations FOREX avec échéance au 1^{er} septembre ont été soldées avec un bénéfice de USD 66'690.-;
- les opérations FOREX avec échéance au 2 septembre ont été soldées avec une perte de USD 26'493.-.

Au 31 mai 2010, la valeur nette du portefeuille s'élevait à USD 5'411'557.-, soit :

Cash	Assets in USD	3'049'581.-
Fixed Income Securities	Assets in USD	418'389.-
Equities	Assets in USD	1'335'711.-
Pooled Investment Vehicles	Assets in USD	455'152.-
FOREX *	Assets in USD	152'724.-

* gain estimé des opérations FOREX non arrivées à échéance à la date du relevé.

Juin

Courant juin 2010, I_____ et J_____ se sont livrés à 23 nouvelles opérations FOREX sur le compte Y_____ des époux C_____, 2 avec une échéance au 9 août (USD/GBP), 9 avec une échéance au 16 août (USD/GBP, USD/XAU) et 12 avec une échéance au 7 septembre (USD/EUR).

Aucun "ticket" n'a été versé à la procédure concernant ces nouvelles opérations.

A la suite de l'entrevue du 23 mai 2010, I_____ a rencontré les clients en Turquie le 3 juin 2010. Ce jour-là, les époux C_____ ont signé un formulaire par lequel ils autorisaient la Banque à effectuer des placements fiduciaires plus étendus, sous la forme de dépôts en double monnaie "Dual Currency Deposit/products DCD"; la case "Aggressive Growth" est cochée sous la rubrique "Client Investment Objective" du formulaire.

Le 7 juin 2010, F_____ a eu un entretien téléphonique avec L_____ de la Banque.

Le rapport rédigé par ce dernier, avec les mentions "Y_____, Nr I_____" et "PORTOFOLIO REVIEW", indique que le client est satisfait des performances et des services de la Banque et qu'il sollicite un crédit; aucune opération FOREX n'y est mentionnée.

Le rapport indique en outre que F_____ est le principal décideur ("*main decision maker*") dans le cadre de la gestion des comptes Y_____ et Z_____.

Selon F_____, le sujet principal de cet entretien portait sur la possibilité d'obtenir, pour ses parents et lui, un crédit de la part de la Banque.

Ce mois-là :

- l'opération FOREX avec échéance au 21 juin a été soldée avec une perte de USD 600.- (USD 1'455'100.- crédités et USD 1'455'700.- débités);
- les opérations FOREX avec échéance au 9 août ont été soldées avec un gain de USD 20'174.-.

Au 30 juin 2010, la valeur nette du portefeuille s'élevait à USD 5'342'897.-, soit :

Cash	Assets in USD	1'362.-
Fixed Income Securities	Assets in USD	3'337'121.-
Equities	Assets in USD	114'432.-
Pooled Investment Vehicles	Assets in USD	1'397'311.-
FOREX *	Assets in USD	35'446.-

* gain estimé des opérations FOREX non arrivées à échéance à la date du relevé.

Juillet

Courant juillet 2010, I_____ et J_____ se sont livrés à 64 nouvelles opérations FOREX sur le compte Y_____ des époux C_____, 2 avec une échéance au 16 août (USD/XAU, USD/GBP), 4 avec une échéance au 23 août (USD/GBP), 37 avec une échéance au 7 septembre (USD/XAU, USD/EUR, USD/CHF), 6 avec

une échéance au 18 octobre (USD/CHF) et 15 avec une échéance au 22 octobre (USD/EUR, USD/XAU).

"XAU" est le symbole d'abréviation pour les onces d'or.

Aucun "ticket" n'a été versé à la procédure concernant ces nouvelles opérations.

Le 29 juillet 2010, F_____ a eu un entretien téléphonique avec I_____ (témoin F_____).

Le rapport d'entretien rédigé par ce dernier avec la mention "Y_____, Nr I_____" et "*Reviewed inv. strategy of portfolio*" fait référence à l'appel de F_____ qui souhaitait échanger ses vues sur le développement du marché des devises ("*especially the developments in currency market*"). A teneur du rapport, F_____ entendait, sur le plan des devises ("*On currency side*"), maintenir ses positions "*short EUR, short CHF, short Gold and long USD as they are*".

Selon F_____, l'entretien aurait uniquement porté sur les actions achetées dans certaines devises (CHF, USD, GBP), la dévaluation de celles-ci étant susceptible d'avoir un effet sur le cours des titres concernés. Il n'aurait en revanche jamais été question d'opérations FOREX, étant précisé que F_____ avait eu le sentiment, lors de cet entretien, que I_____ essayait de le convaincre de se diriger vers des opérations sur devises dès lors qu'il était plus familier avec celles-ci.

F_____ n'a pas déclaré lors de son audition que l'entretien n'aurait concerné que son compte Z_____ ou que la discussion sur les devises aurait concerné le "*Dual Currency Deposit*" souscrit par ses parents au mois de juin 2010. Il n'a pas non plus expliqué à quoi correspondait le maintien de ses positions *short EUR, short CHF, short Gold and long USD* ".

Ce mois-là :

- les opérations FOREX avec échéance au 16 août ont été soldées, certaines avec un bénéfice de USD 40'590.- (USD/XAU) et d'autres avec une perte de USD 76'573.- (GBP/USD);
- les opérations FOREX avec échéance au 23 août ont été soldées avec une perte de USD 2'143.-;
- certaines opérations FOREX avec échéance au 7 septembre ont été soldées avec un bénéfice de USD 25'065.- (USD/XAU), d'autres avec une perte de USD 14'615.- (CHF/USD).

Au 30 juillet 2010, la valeur nette du portefeuille s'élevait à USD 4'997'307.-, soit :

Cash	Assets in USD	128'155.-
------	---------------	-----------

Short Term Investments	Assets in USD	3'350'000.-
Fixed Income Securities	Assets in USD	117'359.-
Equities	Assets in USD	1'270'768.-
Pooled Investment Vehicles	Assets in USD	492'898.-
FOREX *	Assets in USD	- 361'873.-

* perte estimée des opérations FOREX non arrivées à échéance à la date du relevé.

Août

Courant août 2010, I_____ et J_____ se sont livrés à 55 nouvelles opérations FOREX sur le compte Y_____ des époux C_____, 18 avec une échéance au 7 septembre (USD/EUR), 6 avec une échéance au 13 septembre (USD/GBP), 2 avec une échéance au 18 octobre (USD/CHF), 5 avec une échéance au 22 octobre (USD/CHF, USD/XAU), 3 avec une échéance au 25 octobre (USD/GBP) et 21 avec une échéance au 10 novembre (USD/CHF).

Aucun "ticket" n'a été versé à la procédure concernant ces nouvelles opérations.

Ce mois-là :

- les opérations FOREX avec échéance au 13 septembre ont été soldées avec une perte de USD 14'467.-;
- les opérations FOREX avec échéance au 18 octobre ont été soldées avec une perte de USD 40'002.-;
- les opérations FOREX avec échéance au 22 octobre ont été soldées avec une perte de respectivement USD 66'580.- (EUR/USD) et USD 29'298.- (XAU/USD);
- certaines opérations FOREX avec échéance au 25 octobre ont été soldées avec un gain de USD 23'842.-;
- certaines opérations FOREX avec échéance au 10 novembre ont été soldées avec un gain de USD 111'988.-.

Au 31 août 2010, la valeur nette du portefeuille s'élevait à USD 4'975'163.-, soit :

Cash	Assets in USD	3'528'338.-
Fixed Income Securities	Assets in USD	112'375.-
Equities	Assets in USD	1'351'026.-
Pooled Investment Vehicles	Assets in USD	485'114.-
FOREX *	Assets in USD	- 501'690.-

* perte estimée des opérations FOREX non arrivées à échéance au 3 septembre 2010.

Septembre

Courant septembre 2010, I_____ et J_____ se sont livrés à 16 nouvelles opérations FOREX sur le compte Y_____ des époux C_____, 6 avec une échéance au 25 octobre (USD/GBP), 5 avec une échéance au 10 novembre (USD/CHF) et 5 avec une échéance au 9 décembre (USD/EUR).

Aucun "ticket" n'a été versé à la procédure concernant ces nouvelles opérations.

Le 17 septembre 2010, F_____ a eu un entretien téléphonique avec I_____.

Le rapport d'entretien rédigé par ce dernier avec la mention "Y_____, Nr I_____" fait référence à l'appel du client (et de son fils) qui souhaite profiter de la tendance haussière du marché; le client sollicite qu'une proposition de portefeuille lui soit soumise la semaine suivante par J_____.

Selon F_____, le compte-rendu d'entretien est correct au sujet des actions et obligations.

Selon un rapport d'entretien rédigé par J_____ avec la mention "Y_____, Nr I_____", celui-ci et C_____ se sont rencontrés le 23 septembre 2010 à M_____.

Dans ce rapport, J_____ expose avoir présenté le portefeuille au client avec les transactions effectuées entre les 31 mai et 23 septembre 2010, la performance réalisée depuis le début de l'année et la répartition mensuelle des actifs ("*presentend him his portfolio with transactions dated May 31, Sep. 23 and also YTD perf. with monthly breakdown*").

Les avoirs du client s'élevaient alors à 4'784'764 USD avec des performances négatives de 16.45%. Le client lui ayant fait part de son étonnement relatif à la perte de USD 800'000.- en quatre mois, J_____ lui avait indiqué que les pertes venaient des opérations ETF ("*Exchange Traded Funds*") et FOREX. En réponse à la question du client qui souhaitait savoir si son fils était informé, il avait précisé que toutes les transactions sur le compte avaient été effectuées avec l'accord de F_____.

A l'issue de cet entretien, C_____ a indiqué à J_____ que la Banque pouvait continuer à parler à son fils et à prendre des positions sur ses instructions. C_____ souhaitait néanmoins rencontrer J_____ chaque mois à l'occasion de ses déplacements professionnels à M_____.

Lors de son audition, J_____ a confirmé le contenu de ce rapport, précisant que les informations contenues dans celui-ci lui avaient été transmises par I_____, lequel s'occupait du compte. Le témoin n'avait pas le souvenir que C_____ ait eu

une forte réaction lors de l'entretien, précisant toutefois ne pas se souvenir de tous les détails et que C _____ était une personne âgée.

F _____ a déclaré que cette rencontre n'avait jamais été évoquée par son père. Par ailleurs, il n'avait ni autorisé ni eu connaissance d'opérations FOREX qui auraient été effectuées sur le compte de ses parents en 2010.

Ce mois-là :

- les dernières opérations FOREX avec échéance au 7 septembre ont été soldées avec une perte de USD 518'265.18 (USD/EUR; USD 2'050'460.82¹ crédités et USD 2'568'726.- débités);
- les dernières opérations FOREX avec échéance au 25 octobre ont été soldées avec une perte de USD 3'851.- (GBP/USD);
- les opérations FOREX avec échéance au 9 décembre ont été soldées avec une perte de USD 21'805.-.

Au 30 septembre 2010, la valeur nette du portefeuille s'élevait à USD 4'748'346.-, soit :

Cash	Assets in USD	1'256'346.-
Fixed Income Securities	Assets in USD	674'648.-
Equities	Assets in USD	2'393'318.-
Pooled Investment Vehicles	Assets in USD	534'023.-
FOREX *	Assets in USD	- 109'989.-

* perte estimée des opérations FOREX non arrivées à échéance à la date du relevé.

Octobre

Pendant le mois d'octobre 2010, I _____ et J _____ n'ont pas réalisé de nouvelles opérations FOREX sur le compte Y _____ des époux C _____.

Le rapport du 25 octobre 2010, rédigé par I _____ avec la mention "Y _____, Nr I _____", fait référence à un entretien à M _____ avec C _____; à cette occasion, le client a sollicité des conseils concernant l'achat d'actions pouvant rapporter des dividendes élevés. Il a indiqué que contrairement à son fils, lequel gérait activement son compte et avait un style d'investissement et des objectifs différents des siens, il souhaitait que ses avoirs soient entièrement investis dans des actions et des obligations et n'entendait pas être actif en "currency trading". Le chargé de clientèle indique dès lors qu'il proposera au client des "blue chip stocks".

¹ USD 5'567'978.27 - USD 3'517'517.45.

Au 29 octobre 2010, la valeur nette du portefeuille s'élevait à USD 4'852'474.-, soit :

Cash	Assets in USD	917'711.-
Fixed Income Securities	Assets in USD	889'609.-
Equities	Assets in USD	2'446'977.-
Pooled Investment Vehicles	Assets in USD	552'968.-
FOREX *	Assets in USD	45'209.-

* gain estimé des opérations FOREX non arrivées à échéance à la date du relevé.

Novembre

Courant novembre 2010, I_____ et J_____ se sont livrés à 2 nouvelles opérations FOREX sur le compte Y_____ des époux C_____ avec une échéance au 10 décembre (USD/CHF).

Aucun "ticket" n'a été versé à la procédure concernant ces nouvelles opérations.

Le rapport du 1^{er} novembre 2010, rédigé par I_____ avec la mention "Y_____, Nr I_____", fait référence à un entretien téléphonique avec F_____, lors duquel ce dernier a indiqué que, contrairement à son père, lui-même prévoyait des baisses sur les marchés. Le compte-rendu mentionne par ailleurs que la stratégie d'investissement du portefeuille a été passée en revue avec F_____.

Lors de son audition, F_____ n'a pas indiqué que l'entretien téléphonique du 1^{er} novembre 2010 ne concernait que son propre compte et non celui de ses parents.

Le rapport du 8 novembre 2010, rédigé par I_____ avec la mention "Y_____, Nr I_____", fait référence à un entretien téléphonique avec C_____, lors duquel ce dernier a décidé de renouveler une position CHF/USD sur conseil du chargé de clientèle.

Ce mois-là :

- les dernières opérations FOREX avec échéance au 10 novembre ont été soldées avec un gain de USD 29'284.27 (USD 2'113'888.55² crédités et USD 2'084'604.28 débités);
- les opérations FOREX avec échéance au 10 décembre ont été soldées avec un gain de USD 48'179.-.

Au 30 novembre 2010, la valeur nette du portefeuille s'élevait à USD 4'783'840.-, soit :

Cash	Assets in USD	948'111.-
------	---------------	-----------

² USD 3'016'327.27 - USD 902'438.72.

Fixed Income Securities	Assets in USD	872'987.-
Equities	Assets in USD	2'398'016.-
Pooled Investment Vehicles	Assets in USD	538'358.-
FOREX *	Assets in USD	26'368.-

* gain estimé des opérations FOREX non arrivées à échéance au 11 novembre 2010.

Décembre

Le rapport du 10 décembre 2010, rédigé par "N_____" avec la mention "Y_____, Nr I_____", fait référence à un entretien entre I_____ et C_____, lors duquel le client a décidé de vendre des titres et d'en acheter des nouveaux.

Le 22 décembre 2010, la somme de USD 1'000'000.- a été débitée du compte Y_____ n° 1_____ et versée aux époux C_____.

Au 31 décembre 2010, aucune opération FOREX n'apparaît sur le relevé de compte des époux C_____. A cette date, la valeur nette de leur portefeuille s'élevait à USD 3'836'821.-, soit :

Cash	Assets in USD	20'349.-
Fixed Income Securities	Assets in USD	882'117.-
Equities	Assets in USD	2'343'379.-
Pooled Investment Vehicles	Assets in USD	590'976.-

L'année 2011 :

Le 24 janvier 2011, la Banque a complété un formulaire à teneur duquel les relevés du compte Y_____ n° 1_____ au 20 janvier 2011 ont été remis au client.

La Banque soutient que la signature qui figure sur ce document est celle de C_____.

Les époux C_____ font valoir que cette signature n'est pas la leur, précisant à cet égard ne pas avoir voyagé à Genève au mois de janvier 2011.

Ce formulaire comporte un timbre humide de la Banque avec le visa d'un employé du service du fichier central et la date du 2 février 2011. Ce visa atteste que la signature figurant sur le document a été contrôlée et qu'elle est autorisée. Il comporte également la signature d'un "*Office manager*", dont l'appelante allègue qu'il s'agit d'un employé qui a pour tâche de contresigner le formulaire lorsqu'il est reçu en retour par la Banque et placé au dossier du client.

Le visa et la signature apposés sur l'accusé de réception du 24 janvier 2011 ne ressemblent pas à ceux d'I_____.

Le fait que la signature figure sous la rubrique "*Office manager*" et non "*D_____ Officer Signature*" signifie que les relevés ont été retirés auprès d'une entité du groupe D_____ ("*collected by the client at the D_____ Office*") autre que D_____ SUISSE.

Licenciement

I_____ et J_____ ont été licenciés par la Banque en juin 2011 avec effet immédiat.

Selon A_____, il leur était reproché une violation répétée de la procédure interne à observer au sein de D_____ concernant la passation des ordres donnés par les clients, par exemple la confirmation des ordres donnés et leur inscription dans le système informatique de la Banque; celle-ci conteste que ce licenciement soit spécifiquement lié à la gestion du compte des époux C_____.

La Banque a en outre précisé qu'I_____ avait contesté son licenciement et que le Tribunal des Prud'hommes avait considéré que les reproches formulés constituaient un juste motif de licenciement. Elle n'a pas produit la décision rendue par les juridictions prud'homales.

J_____ a déclaré que son licenciement n'avait aucun lien avec la gestion du compte des époux C_____. Lui-même avait été licencié car il était coresponsable du compte d'un client qui s'était plaint d'une transaction effectuée sans autorisation par I_____. Cela étant, la Banque ne lui avait rien reproché à titre personnel et A_____ l'avait réengagé à l'été 2011.

Remise des relevés

Par courrier du 22 juillet 2011, les époux C_____ ont demandé à la Banque de leur transmettre tous les relevés de leur compte Y_____ depuis 2009. Ils ont souligné être restés longtemps sans nouvelles de I_____ et J_____ lorsqu'ils avaient finalement réussi à obtenir leurs relevés de compte ("*finally got a hold of our account statements*"). Ce n'était par ailleurs qu'après plusieurs sollicitations que les relevés d'activité du compte pour une partie de l'année 2010 leur avaient été remis ("*account activity statements for a part of 2010*"). Ils avaient alors découvert que des transactions en monnaies étrangères avaient été effectuées sur leur compte, parfois à raison de plusieurs en une seule journée, sans qu'ils les aient autorisées ou en aient été conscients.

Par pli du 5 août 2011, la Banque a transmis aux époux C_____ l'ensemble des relevés du compte depuis 2009, en soulignant que ceux-ci leur avaient déjà été transmis en avril 2009, février 2010 et janvier 2011; elle a également observé que la relation bancaire avait fait l'objet d'un long entretien téléphonique entre F_____ et L_____, employé de la Banque, le 7 juin 2010.

Par lettre du 30 août 2011, signée par F_____, les époux C_____ ont répondu que le fait qu'ils aient reçu le courrier bancaire ou eu des rendez-vous détaillés ne changeait rien au fait qu'ils souhaitaient enquêter sur les détails des transactions effectuées depuis leur compte. Ils ajoutaient être inquiets au sujet de ces transactions qui avaient été effectuées sans instruction ou accord de leur part, en particulier celles portant sur la conversion de devises étrangères, et qui constituaient un motif de rupture des rapports de confiance.

Par courrier du 16 novembre 2011 faisant suite à un rendez-vous du 13 octobre avec F_____, la Banque a maintenu sa position. Elle a en particulier fait valoir que les clients avaient régulièrement reçu leurs relevés de compte et discuté en détails la composition de leur portefeuille lors d'un entretien téléphonique du 7 juin 2010, sans qu'une quelconque instruction de modifier cette composition ne fut donnée à l'époque.

Les échanges de correspondance et rendez-vous subséquents entre les parties n'ont pas permis de mettre un terme à leur différend.

- C.**
- a.** Par acte déposé en vue de conciliation le 14 juillet 2014 et introduit le 28 janvier 2015 devant le Tribunal de première instance, B_____ et C_____ ont assigné A_____ en paiement de USD 973'552.-avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2010.
 - b.** A_____ a conclu au déboutement de sa partie adverse.
 - c.** C_____ n'a pas été en mesure de comparaître à l'audience de débats principaux du 7 mars 2016 pour raisons de santé. Lors de la même audience, le Tribunal a entendu K_____, membre du service juridique de A_____, dont les déclarations ont été reprises ci-avant dans la mesure utile.
 - d.** Le Tribunal a en outre entendu trois témoins, à savoir F_____, H_____ et J_____; leurs déclarations ont également été reprises ci-dessus dans la mesure utile. I_____ n'a pu être entendu, aucune des parties n'ayant d'adresse connue pour ce témoin.
 - e.** Dans leurs plaidoiries finales écrites du 5 octobre 2016, B_____ et C_____ ont réduit leurs prétentions à USD 947'019.-. Ce montant correspond à la différence entre le solde du compte Y_____ n° 1_____ au 30 novembre et au 31 décembre 2010.
- D.** Dans le jugement entrepris, le Tribunal a retenu que les parties étaient liées par un contrat de dépôt ouvert. Partant, seules les opérations effectuées sur instructions des clients étaient autorisées. Or, les rapports internes établis par la Banque à l'occasion des entretiens téléphoniques ou des entrevues avec les clients ne faisaient état d'aucune instruction spécifique concernant la conclusion de contrats

FOREX. Les rapports des 23 septembre 2010 et 8 novembre 2010 mentionnaient certes des opérations FOREX, mais F_____ avait affirmé ne jamais avoir donné son accord à ce sujet. Le gestionnaire qui avait établi ces rapports n'avait en outre pas pu être entendu et n'avait dès lors pas confirmé leur teneur. Alors que la procédure interne de la Banque exigeait que chaque instruction du client de conclure un contrat FOREX soit enregistrée sur un "ticket", aucun document de ce type n'avait par ailleurs été produit. Le profil d'investissement des intimés n'autorisait enfin pas les opérations FOREX spéculatives. La Banque avait dès lors violé ses obligations contractuelles en réalisant les transactions FOREX litigieuses.

Les clients ayant retiré le 15 février 2010 le relevé de compte du mois de janvier 2010, ils étaient, en vertu des conditions générales qu'ils avaient signées, forclos à formuler une objection contre la transaction effectuée durant le mois en question. En revanche, s'agissant des autres transactions litigieuses effectuées entre février et décembre 2010, la Banque n'avait pas démontré que la signature figurant sur le formulaire de remise du courrier du 24 janvier 2011 soit celle de l'un ou l'autre des époux C_____. Elle n'établissait pas non plus avoir remis les relevés des mois de février à décembre 2010 à une autre date aux clients. Dans la mesure où la Banque avait agi sciemment au détriment des clients, la clause de banque restante ne leur était pas opposable. La contestation formulée en juillet 2011 était dès lors intervenue en temps utile.

Il ressortait en outre des relevés de compte versés à la procédure que les opérations FOREX non autorisées s'étaient soldées par une perte de USD 275'648.02. La Banque était dès lors tenue de dédommager les époux C_____ à due concurrence, ce montant portant intérêt à 5% l'an dès le 31 octobre 2010.

EN DROIT

1. Interjeté contre une décision finale (308 al. 1 let. a CPC) auprès de l'autorité compétente (art. 120 al. 1 let. a LOJ) dans le délai utile de trente jours et selon la forme prescrite par la loi (art. 142 al. 1 et 3, 145 al. 1 let. c, 311 et 313 al. 1 CPC), l'appel est recevable.
2. Le juge d'appel dispose d'un pouvoir d'examen complet et revoit librement les questions de fait comme les questions de droit (art. 310 CPC). En particulier, il contrôle librement l'appréciation des preuves effectuée par le juge de première instance et vérifie si celui-ci pouvait admettre les faits qu'il a retenus (art. 157 CPC; ATF 138 III 374 consid. 4.3.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_153/2014 du 28 août 2014 consid. 2.2.3).

-
3. L'appelante fait valoir que les intimés étaient forclos à agir lorsqu'ils ont contesté les opérations litigieuses par courrier du 22 juillet 2011.

Ce moyen étant susceptible d'aboutir à l'admission de l'appel sans aborder le fond du litige, il convient de l'examiner en premier lieu.

3.1 Les conditions générales des banques prévoient usuellement que toute réclamation relative à une opération doit être formulée par le client dans un certain délai (habituellement un mois) dès la réception de l'avis de transaction ou de l'extrait de compte correspondant, faute de quoi l'opération est réputée acceptée. Le Tribunal fédéral a admis la validité d'une telle clause, qui implique donc qu'à défaut d'objection formulée en temps utile contre une opération effectuée sans instructions, le client est réputé la ratifier (arrêts du Tribunal fédéral 4A_42/2015 du 9 novembre 2015 consid. 5.2; 4A_488/2008 du 15 janvier 2009 consid. 5.1).

3.1.1 Conformément à l'art. 8 CC, il incombe à la banque de démontrer que les relevés de compte ont été remis au client. Il appartient en revanche à ce dernier de prouver qu'il a formulé sa réclamation dans le délai imparti par les conditions générales auxquelles il a adhéré.

3.1.2 La force probante d'un titre relève de l'appréciation des preuves par le juge (art. 157 CPC; HOHL, Procédure civile, Tome I - Introduction et théorie générale, 2e éd. 2016, n. 1771). L'art. 178 CPC prévoit que la partie qui invoque un titre doit en prouver l'authenticité si la partie adverse la conteste sur la base de motifs suffisants.

Le titre bénéficie donc d'une présomption d'exactitude tant que la partie adverse n'a pas soulevé de doutes quant à son authenticité. Celle-ci ne peut toutefois pas se borner à nier l'authenticité du titre; il lui incombe de fournir des éléments propres à faire naître des doutes sérieux quant à l'authenticité du document, quant à son contenu ou quant à sa signature. Ce n'est qu'à cette condition que la partie chargée du fardeau de la preuve devra en plus démontrer l'authenticité du document qu'elle invoque (HOHL, op. cit., n. 1773 et les réf. cit.).

3.2 En l'espèce, il n'a été contesté ni en première instance ni en appel que les intimés étaient liés par l'article 3 des conditions générales signées lors de l'ouverture de la relation bancaire, qui stipule que toute réclamation relative à l'exécution ou l'inexécution d'un ordre quelconque doit être formulée par le client au plus tard dans un délai de quatre semaines après notification de l'avis de transaction ou de l'extrait de compte correspondant, faute de quoi l'opération y relative est réputée acceptée. Comme l'a retenu à juste titre le Tribunal, cette disposition contractuelle, parfaitement valable, a pour effet que les intimés, s'ils entendaient formuler une objection contre une opération effectuée sans instructions par la Banque, étaient tenus de le faire au plus tard dans un délai de

quatre semaines après avoir reçu l'avis de transaction correspondant, sous peine de forclusion.

3.2.1 Il n'est pas non plus contesté en appel que les intimés ont pris connaissance, en date du 15 février 2010, du relevé de compte du 29 janvier 2010, qu'ils n'ont pas réagi dans le mois qui a suivi sa remise et qu'ils sont par conséquent déchu du droit d'agir en dommages-intérêts pour le préjudice découlant de l'opération FOREX mentionnée dans ce relevé.

3.2.2 Est en revanche litigieuse la question de savoir si les intimés ont protesté contre les autres opérations FOREX en temps utile. L'appelante prétend à cet égard que les relevés de compte couvrant la période du 26 février 2010 au 31 décembre 2010 ont été remis aux intimés le 24 janvier 2011. Ces derniers auraient dès lors réagi tardivement en ne contestant les opérations litigieuses que le 22 juillet 2011. Les intimés font à l'inverse valoir qu'ils ne se sont pas rendus à Genève le 24 janvier 2011 et que la signature figurant sur l'accusé de réception produit par la Banque ne serait pas la leur.

In casu, il sied tout d'abord de relever que contrairement à ce qu'a retenu le Tribunal, la signature figurant sur l'accusé de réception du 24 janvier 2011 ne présente pas une dissemblance suffisamment frappante avec les autres signatures de l'intimé qui figurent au dossier pour qu'il puisse être retenu qu'elle aurait été falsifiée (cf. appel, p. 15).

Indépendamment de ce qui précède, il résulte du formulaire du 24 janvier 2011 que les relevés de compte ont été retirés auprès d'une entité du groupe D_____ sise à l'étranger et non auprès de D_____ SUISSE. L'argument qu'invoque l'intimé pour nier l'authenticité de ce document, à savoir qu'il n'aurait pas voyagé à Genève au mois de janvier 2011, se révèle dès lors dénué de pertinence. Les intimés n'ont d'ailleurs ni sollicité d'expertise graphologique pour tenter de démontrer que la signature figurant sur l'accusé de réception ne serait pas la leur, ni déposé de plainte pénale pour faux dans les titres à l'encontre de la Banque ou de ses employés.

Il appert en outre que le formulaire litigieux n'a pas été contresigné par I_____ mais par deux employés de la banque dont il n'est pas allégué qu'ils auraient été impliqués dans le présent litige.

Il s'ensuit que les éléments soulevés par les intimés, respectivement retenus par le Tribunal, ne sont pas propres à faire naître de doute sérieux quant à l'authenticité de la signature apposée sur l'accusé de réception du 24 janvier 2011. Conformément aux principes mentionnés ci-dessus, celui-ci doit dès lors bénéficier de la présomption d'exactitude contenue à l'art. 178 CPC.

Partant, il doit être tenu pour établi que le formulaire a bien été signé par l'intimé et que ce dernier s'est vu remettre les extraits de compte litigieux en date du 24 janvier 2011. La réclamation figurant dans le courrier du 22 juillet 2011 n'a dès lors pas été formulée dans les quatre semaines ayant suivi la réception des avis de transaction.

A supposer que l'intimé n'ait pas retiré le courrier bancaire le 24 janvier 2011, la solution ne serait pas différente.

Il résulte en effet des courriers adressés les 22 juillet et 30 août 2011 par F_____ à l'appelante que les intimés étaient, à la date du 22 juillet 2011, en possession des relevés de compte de l'année 2010 et d'une partie des relevés d'activité de ladite année, et donc informés des transactions FOREX litigieuses.

Conformément aux principes exposés ci-dessus, il n'appartenait dès lors pas à la Banque d'établir qu'elle avait remis les relevés aux intimés plus de quatre semaines avant la réception du courrier du 22 juillet 2011. Il incombait au contraire aux intimés de mentionner en procédure les relevés dont ils disposaient au 22 juillet 2011, la date à laquelle ceux-ci leur avaient été remis et les relevés qui faisaient défaut, de manière à démontrer qu'ils contestaient les opérations litigieuses en temps utile. Or, les écritures des intimés ne comportent ni allégué ni offre de preuve à ce sujet (voir demande en paiement du 28 janvier 2015 ch. 44 et réplique du 21 septembre 2015 ad 44 et 45). Les intimés échouent par conséquent à apporter la preuve qu'ils ont formulé leur réclamation dans les quatre semaines ayant suivi le moment où ils ont reçu les relevés litigieux.

Au vu de ce qui précède, les intimés étaient en toute hypothèse déchu du droit d'agir en dommages-intérêts en relation avec les transactions énumérées dans les relevés des mois de février à décembre 2010 lorsqu'ils ont assigné l'appelante par-devant le Tribunal de première instance.

L'appel sera par conséquent admis et les intimés déboutés de toutes leurs conclusions.

4. Même dans l'hypothèse où les intimés auraient contesté les opérations litigieuses en temps utile, les conditions permettant d'engager la responsabilité de la Banque et de leur allouer des dommages-intérêts en vertu de l'art. 97 al. 1 CO ne seraient pas réunies.

4.1 Pour le client d'une banque qui souhaite procéder à des placements, il existe fondamentalement trois constructions juridiques concevables : le simple dépôt bancaire avec ordre donné par le client, le conseil en placement ou le mandat de gestion (ATF 133 III 97 consid. 7.1 p. 102; arrêt 4C.72/1999 du 26 mai 1999 consid. 2a).

4.1.1 Dans le mandat de gestion fortune, le gérant s'oblige à gérer, dans les termes du contrat, tout ou partie de la fortune du mandant, en déterminant lui-même les opérations boursières à effectuer, dans les limites fixées par le client. Dans le contrat de conseil en placement, le client sollicite des informations et conseils de la part de la banque mais décide toujours lui-même des opérations à effectuer. La banque ne peut en entreprendre que sur instructions ou avec l'accord de son client. Dans le contrat de simple compte/dépôt bancaire, (*execution only*), la banque s'engage uniquement à exécuter les instructions ponctuelles d'investissement du client, sans être tenue de veiller à la sauvegarde générale des intérêts de celui-ci (arrêt du Tribunal fédéral 4A_593/2015 du 13 décembre 2016 consid. 7.1.2 ss et les réf. cit.).

La responsabilité du conseiller en placements relève du mandat au sens des art. 394 ss CO (arrêts du Tribunal fédéral 4A_593/2015 du 13 décembre 2016 consid. 8.1; 4C.27/2003 du 26 mai 2003 consid. 3.2.2, in SJ 2003 I p. 597; 4C.278/1996 du 25 février 1998, consid. 2a et les réf. cit.), à l'instar de celle du gestionnaire de fortune (ATF 132 III 460 consid. 4.1 *in initio* et les arrêts cités).

Le mandataire doit exécuter avec soin la mission qui lui est confiée et sauvegarder fidèlement les intérêts légitimes de son cocontractant (art. 321a al. 1 CO, applicable par renvoi de l'art. 398 al. 1 CO); il est responsable envers son client de la bonne et fidèle exécution du mandat (art. 398 al. 2 CO).

4.1.2 En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de son obligation de diligence, le mandataire est tenu de réparer le dommage qui en résulte, à moins qu'il ne prouve qu'aucune faute ne lui est imputable (art. 97 al. 1 CO; ATF 128 III 22 consid. 2b; arrêt du Tribunal fédéral 4C.97/1997 du 29 octobre 1997 consid. 4a, in SJ 1998 p. 198). La responsabilité du mandataire suppose donc la réunion de quatre conditions qui sont cumulatives: une violation d'un devoir de diligence, une faute, un préjudice et une relation de causalité (naturelle et adéquate) entre la violation fautive du devoir de diligence et le préjudice survenu (cf. ATF 133 III 121 consid. 3.1 p. 124; 132 III 379 consid. 3.1 p. 381).

4.1.3 Conformément aux règles générales de la responsabilité contractuelle et à l'art. 8 CC, il incombe au client d'apporter la preuve de la mauvaise exécution du contrat par le mandataire (arrêt 4C.278/1996 du 25 février 1998 consid. 2c). Il lui incombe de même de prouver la relation de causalité entre la mauvaise exécution du contrat et le préjudice subi (ATF 124 III 155 consid. 3d p. 165).

Lorsque la preuve porte sur un fait négatif indéterminé (par exemple la non-violation d'une prohibition de concurrence), il incombe à la partie adverse de collaborer à l'administration de la preuve, conformément aux règles de la bonne foi (art. 2 CC et 52 CPC; HOHL, op. cit., n. 1977 ss.).

4.1.4 A l'instar de ce qui prévaut dans le cadre d'un mandat de gestion de fortune, la banque peut apporter la preuve qu'elle n'a pas commis de faute (art. 97 al. 1 CO). Elle peut également établir des faits libératoires, par exemple que le client a donné de nouvelles instructions ou qu'il a ratifié après coup les opérations effectuées (arrêts du Tribunal fédéral 4A_90/2011 du 22 juin 2011 consid. 2.2.2 et 4C.18/2004 du 11 juin 2008 consid. 1.5 et 1.8; GUGGENHEIM, Les contrats de la pratique bancaire suisse, 5e édition 2014, p. 305 n. 907).

Une telle ratification a notamment été admise dans une affaire où une banque avait effectué une opération en l'absence d'instruction d'un client, qui n'avait toutefois formulé aucune objection après que l'exécution de la transaction lui ait été confirmée par télécopie puis par remise de l'avis y relatif (arrêt du Tribunal fédéral 4A_262/2008 du 23 septembre 2008 consid. 3.3.4, 3.4 et 4.3.2).

Le Tribunal fédéral a également considéré qu'il n'était pas arbitraire de retenir que le client d'une banque ayant confié à celle-ci un mandat de gestion et ayant signé, par deux fois, des biens-trouvés faisant apparaître une augmentation massive du pourcentage des actions par rapport aux titres à revenu fixe, et dont il pouvait saisir la portée compte tenu de ses aptitudes, avait ratifié le changement opéré dans la politique de placement de ses fonds. L'intéressé avait par ailleurs lui-même donné des ordres boursiers et pris des renseignements, à chaque fois au sujet d'actions comportant un risque élevé, ce qui corroborait sa volonté de privilégier ce type de placement (arrêt du Tribunal fédéral 4A_380/2010 du 16 novembre 2010 consid. 2.3.3).

4.2 En l'espèce, il ressort de l'état de fait que les parties étaient liées par un contrat de compte joint, dans le cadre duquel l'appelante a pris en dépôt le portefeuille de titres des intimés et formulait des recommandations à leur attention au sujet des placements à effectuer. Les investissements étaient cependant décidés en dernier ressort par les intimés et l'appelante ne disposait d'aucun mandat de gestion discrétionnaire. Cette relation doit dès lors être qualifiée de contrat de conseil en placements. Partant, et en application de la jurisprudence mentionnée ci-dessus, seules les opérations effectuées sur instruction des intimés étaient autorisées. A défaut d'autorisation préalable, l'appelante ne peut s'exonérer de sa responsabilité qu'en établissant que les transactions ont été ratifiées après coup par les intimés.

4.2.1 Il n'est pas contesté en appel que jusqu'en 2008, le portefeuille des intimés ne comprenait rien de spéculatif et que la possibilité de conclure des contrats FOREX n'avait pas été débattue avec les intimés.

L'appelante ne fait en outre pas valoir qu'à l'occasion du changement de gérant survenu en 2009, la conclusion de ce type de contrats ait été discutée. Le profil d'investissement établi à cette occasion ne comportait d'ailleurs aucune

modification par rapport au précédent profil qui datait de 2006; il n'incluait dès lors pas les transactions FOREX.

Les rapports d'entretien établis entre le 27 avril 2009 et le 29 juillet 2010 font certes état de discussions relatives à l'adoption d'une stratégie d'investissement plus risquée et plus agressive pour une partie du portefeuille en 2010, en recourant notamment au négoce de devises (rapports des 15 février et 23 mai 2010). Certains rapports comportent également des instructions de procéder à des "*dual currency deposits*" (rapport du 23 mai 2010) ou de maintenir des positions en dollars, euros, francs suisses et or (rapport du 29 juillet 2010). Aucun rapport ne contient en revanche un ordre exprès des intimés ou de leur fils de procéder aux opérations FOREX effectuées par le gérant du compte.

Il ne saurait par ailleurs être inféré de la mention générique "*Reviewed inv. strategy of portfolio*" figurant sur la plupart des comptes-rendus que les intimés ou leur fils auraient été informés des opérations litigieuses lors des entretiens et auraient tacitement approuvé celles-ci.

Il résulte en revanche du rapport d'entretien du 23 septembre 2010 que J_____, qui s'occupait du compte Y_____ n° 1_____ avec I_____, a rencontré l'intimé ce jour-là à M_____ et lui a présenté les transactions effectuées depuis le 31 mai 2010 ainsi que la contre-performance subie par son portefeuille. Questionné par l'intimé qui s'étonnait de l'ampleur de la perte subie, J_____ lui a indiqué que celle-ci provenait des opérations ETF et FOREX effectuées avec l'accord de son fils.

Dans la mesure où la gestion du portefeuille et la relation avec les clients au quotidien était assurée par I_____, ce rapport rédigé par J_____ ne suffit pas à démontrer que le fils des intimés aurait ordonné les opérations FOREX effectuées par la Banque. Il demeure néanmoins que J_____ a confirmé, lors de son audition, la teneur dudit rapport et que les intimés n'ont fourni aucun élément qui permettrait de supposer que celui-ci ne refléterait pas la réalité. Ce compte-rendu permet dès lors de retenir que les intimés étaient, à cette date, informés des opérations FOREX effectuées par la Banque et des conséquences financières de celles-ci.

Ainsi que cela résulte du témoignage de J_____, l'intimé a, en dépit de son âge avancé, compris la situation qui prévalait puisqu'il s'est étonné de subir une perte de USD 800'000.-, a demandé si son fils était au courant des transactions à l'origine de celle-ci et a formulé le souhait de rencontrer dorénavant J_____ chaque mois à l'occasion de ses déplacements professionnels à M_____. Certes, F_____ a affirmé en audience que son père n'avait jamais évoqué cette rencontre avec lui. Cette seule affirmation, qui n'a pu être vérifiée vu la non-comparution de l'intimé, ne saurait toutefois conduire à retenir que cette rencontre n'aurait pas eu

lieu ou que l'intimé n'aurait pas saisi la situation exposée par la Banque, étant rappelé qu'il est un client averti.

A l'issue de cette entrevue, l'intimé n'a pas remis en question la stratégie adoptée par la banque. Force est dès lors de constater qu'il a, ce faisant, ratifié les transactions FOREX effectuées entre le 31 mai et le 23 septembre 2010 qui sont à l'origine du dommage qu'il estime avoir subi (étant ici précisé que les opérations antérieures et postérieures à ces dates se sont soldées par des résultats positifs).

Les échanges intervenus entre les parties durant les mois d'octobre et novembre 2010 confirment également que l'intimé était au courant de la stratégie d'investissement adoptée par la Banque, même s'il ne l'avait pas ordonnée. Lors de l'entretien du 25 octobre 2010, l'intimé a ainsi indiqué à la Banque que contrairement à son fils qui gérait activement son compte et avait son propre style d'investissement, il n'entendait pas être actif en "*currency trading*" et souhaitait que ses avoirs soient entièrement investis dans des actions et des obligations. S'ils tendent à démontrer que l'intimé n'avait pas personnellement donné d'instructions à la Banque en vue de la conclusion de contrats FOREX, ces propos attestent aussi que celui-ci était informé de ces opérations et qu'il ne les a pas remises en cause.

Il ressort en outre des comptes-rendus d'entretien des 1^{er} et 8 novembre 2010 que le chargé de compte a contacté l'intimé afin de solliciter son accord pour renouveler un contrat FOREX qui venait à échéance.

Au vu de ce qui précède, force est de constater que l'appelante n'a pas été en mesure de produire de pièces attestant du fait que les intimés auraient expressément ordonné ou validé l'ensemble des transactions FOREX effectuées pour leur compte. Il résulte en revanche de la procédure que les intimés étaient, à compter du 23 septembre 2010, informés de la stratégie d'investissement adoptée par la Banque et des pertes engendrées par celle-ci. Ils ne l'ont toutefois contestée ni lors de l'entretien susmentionné ni durant les semaines qui ont suivi. Il s'impose dès lors de conclure que les intimés ont tacitement validé les opérations FOREX ayant conduit au dommage qu'ils invoquent en procédure. Celui-ci ne peut par conséquent être imputé à la Banque.

L'appel devrait pour cette raison également être admis.

5. 5.1 Les frais sont mis à la charge de la partie succombante (art. 106 al. 1 CPC).

Aux termes de l'art. 318 al. 3 CPC, si l'instance d'appel statue à nouveau, elle se prononce sur les frais de la première instance.

S'agissant des dépens, l'art. 90 RTFMC prévoit que dans les procédures d'appel et de recours, le défraiement est réduit dans la règle d'un à deux tiers par rapport au tarif de l'art. 85 RTFMC.

5.2 En l'espèce, dès lors que les intimés succombent, les frais judiciaires de première instance seront intégralement mis à leur charge. Le Tribunal ayant arrêté ces frais à 36'828 fr. 60 conformément à la loi et le jugement n'étant pas critiqué sur ce point, ce montant sera confirmé et mis à la charge des intimés. Il sera compensé avec l'avance de frais de 37'240 fr. qu'ils ont effectuée, qui reste acquise à l'Etat de Genève (art. 111 al. 1 CPC). Le solde de 411 fr. 40 leur sera restitué.

Les dépens de première instance ont été fixés à 21'000 fr. TTC et mis à la charge de l'appelante, montant qui n'a pas non plus été contesté en appel. Les intimés seront par conséquent condamnés à verser cette somme à l'appelante à titre de défraiement pour la procédure devant le Tribunal.

5.3 Les frais judiciaires d'appel, arrêtés à 13'216 fr., seront mis à la charge des intimés, qui succombent (art. 17 et 38 RTFMC). Ils seront compensés par l'avance de frais du même montant fournie par l'appelante, laquelle reste acquise à l'Etat de Genève (art. 111 al. 1 CPC). Les intimés seront ainsi condamnés à verser à l'appelante la somme de 13'216 fr. à titre de remboursement de l'avance de frais.

Compte tenu du travail fourni par le conseil de l'appelante, les intimés seront également condamnés à payer à celle-ci la somme de 12'000 fr. à titre de dépens d'appel, débours et TVA inclus (art. 85 RFTMC; art. 23, 25 et 26 LaCC).

* * * * *

**PAR CES MOTIFS,
La Chambre civile :**

A la forme :

Déclare recevable l'appel interjeté le 30 janvier 2017 par A_____ contre le jugement JTPI/15000/2016 rendu le 8 décembre 2016 par le Tribunal de première instance dans la cause C/14324/2014-13.

Au fond :

Admet l'appel.

Cela fait, statuant à nouveau :

Annule le jugement entrepris.

Déboute B_____ et C_____ de toutes leurs conclusions.

Déboute les parties de toutes autres ou contraires conclusions.

Arrête les frais judiciaires de première instance à 36'828 fr. 60, les met à la charge conjointe et solidaire de B_____ et C_____ et les compense avec l'avance de frais versée par ces derniers, qui reste acquise à l'Etat de Genève.

Ordonne aux Services financiers du Pouvoir judiciaire de restituer à B_____ et C_____, conjointement et solidairement, le solde de leurs avances de frais en 411 fr. 40.

Condamne B_____ et C_____, conjointement et solidairement, à payer à A_____ la somme de 21'000 fr. TTC à titre de dépens de première instance.

Sur les frais :

Arrête les frais judiciaires d'appel à 13'216 fr. et dit qu'ils sont compensés par l'avance de frais versée par A_____, qui reste acquise à l'Etat de Genève.

Met lesdits frais à la charge conjointe et solidaire de B_____ et C_____.

Condamne par conséquent B_____ et C_____, conjointement et solidairement, à rembourser la somme de 13'216 fr. à A_____.

Condamne B_____ et C_____, conjointement et solidairement, à verser à A_____ la somme de 12'000 fr. TTC au titre de dépens d'appel.

Siégeant :

Monsieur Cédric-Laurent MICHEL, président; Mesdames Pauline ERARD et Paola CAMPOMAGNANI, juges; Madame Camille LESTEVEN, greffière.

Le président :

Cédric-Laurent MICHEL

La greffière :

Camille LESTEVEN

Indication des voies de recours :

Conformément aux art. 72 ss de la loi fédérale sur le Tribunal fédéral du 17 juin 2005 (LTF; RS 173.110), le présent arrêt peut être porté dans les trente jours qui suivent sa notification avec expédition complète (art. 100 al. 1 LTF) par-devant le Tribunal fédéral par la voie du recours en matière civile.

Le recours doit être adressé au Tribunal fédéral, 1000 Lausanne 14.

Valeur litigieuse des conclusions pécuniaires au sens de la LTF supérieure ou égale à 30'000 fr.