



POUVOIR JUDICIAIRE

C/16739/2017

ACJC/652/2024

ARRÊT

DE LA COUR DE JUSTICE

Chambre civile

DU MARDI 21 MAI 2024

Entre

1) A _____ SA, sise _____ (TI),

2) B _____ SA, sise _____ (ZH), p.a. succursale de Genève, sise _____ [GE],

appelantes d'un jugement rendu par la 10^{ème} Chambre du Tribunal de première instance de ce canton le 9 juin 2023, représentées par Me Frédérique BENSANEL, avocate, FBT AVOCATS SA, rue du 31-Décembre 47, case postale 6120, 1211 Genève 6,

et

1) Monsieur C _____, domicilié c/o D _____ Holding W.L.L., _____, Qatar, intimé,

2) Monsieur E _____, domicilié c/o D _____ Holding W.L.L., _____, Qatar, autre intimé,

3) D _____/1 _____ W.L.L., sise D _____ Holding W.L.L., _____, Qatar, autre intimée,

4) D _____/2 _____ W.L.L., sise D _____ Holding W.L.L., _____, Qatar, autre intimée,

Tous représentés par Me Patrick EBERHARDT, avocat, EVERSHEDES SUTHERLAND SA, rue du Marché 20, case postale 3465, 1211 Genève 3.

Le présent arrêt est communiqué aux parties par plis recommandés du _____

EN FAIT

A. Par jugement JTPI/6783/2023 du 9 juin 2023, reçu le 13 juin 2023 par les parties, le Tribunal de première instance a déclaré irrecevables la détermination spontanée du 19 octobre 2022, ainsi que ses pièces annexes, de C_____, E_____, D_____/1_____ W.L.L. et D_____/2_____ W.L.L. (chiffre 1 du dispositif) et condamné A_____ SA et B_____ SA, solidairement entre elles, à verser à C_____ les sommes de 108 fr. 27, 315.68 AUD, 188.83 EUR, 11'614.88 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2010, 47'602 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2011, 54'832.05 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2011, 34'953.48 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2013, 34'640.79 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2013, 37'035.63 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2013, 37'802.12 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 20'173.78 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2014, 14'637.21 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2014, 28'370.91 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2014, 17'626.52 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 12'586.59 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2015, 7'797.42 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2015, 6'794.65 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2015, 6'987.12 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 6'811.73 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2016, 6'695.19 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2016, 7'074.62 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2016, 4'512.41 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2016, 414'151.97 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 457'060.63 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 586'735.19 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 135'463.30 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 217'685.55 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 135'444.87 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 62'836.53 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 256'878.23 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015 et 155'424.52 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016 (ch. 2).

Le Tribunal a condamné A_____ SA et B_____ SA, solidairement entre elles, à verser à E_____ les sommes de 322.93 AUD, 186.20 EUR, 55'146.21 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2010, 84'598 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 mars 2011, 84'880.27 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2011, 2'709.79 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 61'610.84 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2013, 65'962.43 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2013, 78'943.94 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2013, 73'432.98 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 33'384.51 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2014, 33'515.67 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2014, 71'383.13 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2014, 43'256.54 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 26'796.93 USD,

avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2015, 18'694.04 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2015, 15'726.63 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2015, 15'783.47 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 15'457.86 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 mars 2016, 15'287.12 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2016, 16'753.25 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2016, 12'878.89 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2016, 10'011.47 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 23'471.42 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2014, 8'138.60 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2014, 1'081.575 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 1'246'204 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 1'735'528 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 908'382 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 148'489 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 83'609 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016, 614'739 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 189'930 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 298'192 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 1'284'052 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 1'343'935 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 941'025 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016, et 13'784'309.92 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2017 (ch. 3).

Le Tribunal a condamné A_____ SA et B_____ SA, solidairement entre elles, à verser à D_____/1_____ W.L.L. les sommes de 613'768.38 AUD, 184.26 EUR, 88'627.27 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2010, 178'651.03 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2011, 190'957.68 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2011, 2'404.17 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 104'776.93 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2013, 112'953.40 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2013, 133'936.63 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2013, 133'753.01 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 69'563.48 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2014, 61'890.18 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2014, 113'229.98 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2014, 64'530.16 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 35'577.69 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2015, 29'830.85 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2015, 25'511.41 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 24'700.86 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2016, 24'403.98 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2016, 26'857.46 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2016, 21'845.87 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2016, 1'422'396.94 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 1'655'649.36 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 2'727'718.91 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 541'898.07 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 3'093.71 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 206'898.23 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016, 1'449'186.27 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 849'362.96 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 639'767.27 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 2'877'573.10 USD, avec intérêts à 5% dès le

31 décembre 2014, 2'569'861.83 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 1'729'525.89 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016, 10'101'814.45 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2017, et 613'519.45 AUD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2017 (ch. 4).

Le Tribunal a également condamné A_____ SA et B_____ SA, solidairement entre elles, à verser à D_____/2_____ W.L.L. les sommes de 108 fr. 27, 187.16 AUD et 9'866.24 USD (ch. 5).

Enfin, le Tribunal a arrêté les frais judiciaires à 448'920 fr. (ch. 6), mis à la charge de C_____, E_____, D_____/1_____ W.L.L. et D_____/2_____ W.L.L. à hauteur de 500 fr. et à la charge de A_____ SA et B_____ SA à hauteur de 448'420 fr. (ch. 7) et compensés à concurrence de 247'740 fr. avec les avances fournies (ch. 8), condamné en conséquence les précitées, solidairement entre elles, à verser 244'740 fr. à C_____, E_____, D_____/1_____ W.L.L. et D_____/2_____ W.L.L., pris conjointement, à titre de remboursement de frais judiciaires (ch. 9) et 203'680 fr. aux Services financiers du Pouvoir judiciaire à titre de solde de frais judiciaires (ch. 10), condamné A_____ SA et B_____ SA, solidairement entre elles, à verser 388'088 fr. à C_____, E_____, D_____/1_____ W.L.L. et D_____/2_____ W.L.L., pris conjointement, à titre de dépens (ch. 11), ordonné la restitution et la libération en faveur des précités des sûretés déposées par eux en garantie des dépens, soit la somme de 388'088 fr. (ch. 12), et débouté les parties de toutes autres conclusions (ch. 13).

- B.**
- a.** Par acte expédié le 13 juillet 2023 au greffe de la Cour de justice, A_____ SA et B_____ SA ont formé appel de ce jugement, sollicitant son annulation. Cela fait, elles ont conclu au déboutement de C_____, E_____, D_____/1_____ W.L.L. et D_____/2_____ W.L.L. de toutes leurs conclusions, sous suite de frais judiciaires et dépens de première et seconde instances. Subsidièrement, elles ont sollicité le renvoi de la cause au Tribunal pour nouvelle décision.
 - b.** Dans leur réponse, C_____, E_____, D_____/1_____ W.L.L. et D_____/2_____ W.L.L. ont conclu au rejet de cet appel, sous suite de frais judiciaires et dépens.
 - c.** Dans leur réplique et duplique, les parties ont persisté dans leurs conclusions.
 - d.** Par avis du greffe de la Cour du 8 janvier 2024, les parties ont été informées de ce que la cause était gardée à juger.

C. Les faits pertinents suivants ressortent de la procédure:

i) Les parties:

a. C_____ est le président de D_____ HOLDING, l'un des plus grands groupes industriels du Qatar.

Il siège également au conseil d'administration de [la banque qatari] F_____.

b. E_____ est le frère de C_____.

c. D_____/1_____ W.L.L. est une société de placements immobiliers et de développements, qui réalise divers projets au Qatar, au Moyen-Orient et en Europe.

D_____/2_____ W.L.L. est une société de génie civil au Qatar.

Ces deux sociétés font partie du groupe D_____, dont G_____ est le responsable de la comptabilité.

d. A_____ SA (ci-après également: la banque) était un établissement financier sis à H_____ (TI), qui détenait plusieurs succursales en Suisse, dont une à Genève.

Le 24 mai 2016, l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers a relevé que A_____ SA avait gravement contrevenu à la réglementation régissant les activités financières et autorisé son rachat par B_____ SA, A_____ SA devant en conséquence être dissoute.

Actuellement, A_____ SA est encore inscrite au Registre du commerce.

ii) Les discussions précontractuelles et la signature des contrats:

a. Les 15 et 16 juin 2010, C_____, agissant pour son compte et celui de son frère, de D_____/1_____ W.L.L. et de D_____/2_____ W.L.L. (ci-après: C_____ et consorts), a rencontré une collaboratrice-cadre de A_____ SA, soit J_____, en vue de nouer des relations d'affaires.

Ces réunions avaient pour objectif de discuter des prestations bancaires que A_____ SA pouvait fournir aux précités, qui souhaitaient mettre en gage des actions qataries, notamment de la F_____, en échange de prêts, sous forme de liquidités et de crédits en vue d'effectuer des placements. J_____ a présenté à C_____ différentes projections en fonction des montants gagés et prêtés, ainsi que des retours sur investissement envisagés.

b. Le 15 juin 2010, C_____ et consorts ont signé des documents pour l'ouverture notamment des comptes n° 3_____ et 4_____ au nom de C_____, n° 5_____

au nom de E_____, n° 6_____ au nom de D_____/1_____ W.L.L. et
n° 7_____ au nom de D_____/2_____ W.L.L.

Des procurations en faveur de C_____ ont été établies pour les comptes
n° 5_____, 6_____ et 7_____.

Par leur signature, C_____ et consorts confirmaient avoir reçu une copie de
différentes conditions applicables aux comptes bancaires, annexées aux
documents, et être liés par celles-ci, soit les conditions générales de la banque, le
règlement de dépôt, la brochure sur les risques particuliers dans le commerce de
titres, les conditions applicables au prêt de titres, ainsi que les conditions
applicables au négoce de dérivés et de contrats à terme.

Les documents d'ouverture de comptes prévoyaient l'envoi de la correspondance
bancaire à une boîte postale à I_____ (Qatar).

L'art. 2 des conditions générales de la banque prévoyait que les réclamations du
titulaire du compte relatives à l'exécution ou à la non-exécution de tout ordre et
tous litiges relatifs à des relevés de comptes ou à des dépôts, ou à toute autres
communications, devaient être soulevées immédiatement après réception de la
notification correspondante, ou au plus tard dans un délai d'un mois. Si aucune
notification n'était reçue, la réclamation relative à la correspondance devait être
effectuée au moment où elle aurait normalement dû être reçue par la poste par le
titulaire du compte. Si les réclamations étaient soumises en retard, le précité
assumait la responsabilité de tous les dommages en résultant. Si des divergences
concernant des relevés de compte ou de dépôt n'étaient pas notifiées à la banque
dans un délai d'un mois au plus tard, elles étaient réputées être exactes, même si
aucun bien trouvé n'avait été signé par le titulaire du compte ou si le bien trouvé
n'avait pas été communiqué à la banque. L'accord exprès ou tacite du relevé de
compte incluait la ratification de toutes les positions y figurant, ainsi que de toutes
réserves faites par la banque.

L'art. 3 précisait que les communications de la banque étaient réputées avoir été
valablement notifiées si elles avaient été envoyées à la dernière adresse indiquée
par le titulaire du compte. La date d'expédition étant dans ce cas réputée être la
date figurant sur les copies détenues par la banque. Le courrier conservé en
banque restante était considéré comme délivré à la date figurant sur la
communication.

L'art. 9 indiquait que la banque créditait et débitait les intérêts, commissions et
frais convenus ou usuels, ainsi que les impôts, à son gré, en fin de mois, trimestre,
semestre ou d'année.

L'art. 19 prévoyait une compétence exclusive des tribunaux au lieu de l'agence de la banque où les clients détenaient leurs comptes et une élection de droit en faveur du droit suisse.

c. Le 15 juin 2010, des contrats de crédit Lombard, ainsi que des actes de nantissement et de cession, pour les comptes n° 3_____, 4_____, 5_____, 6_____ et 7_____ ont également été signés.

L'art. 2 des contrats de crédit Lombard prévoyait que les prêts devaient en tout temps être garantis par la valeur d'emprunt des avoirs gagés en faveur de la banque. Celle-ci décidait quels avoirs étaient susceptibles de lui être remis en gage et dans quelle mesure ceux-ci pouvaient être utilisés pour couvrir les prêts. La banque se réservait le droit de revoir, en tout temps et sans préavis, les conditions de couverture et du financement. A la demande du client, la banque fournirait des informations sur la valeur du collatéral, les possibilités d'utilisation du prêt et toutes les conditions du crédit.

L'art. 5 indiquait que le titulaire du compte n'excéderait pas les limites du crédit octroyé et conserverait des garanties appropriées pour de telles limites pendant toute la durée du financement. Dans l'éventualité où l'utilisation de celui-ci devait excéder les limites opérationnelles, ou si la sûreté le garantissant devait être inférieure à la limite accordée, la banque pouvait demander en tout temps au titulaire du compte la fourniture de sûretés supplémentaires ou le remboursement du montant excédant la valeur des sûretés.

Ces contrats ne mentionnaient pas les montants prêtés par A_____ SA aux titulaires des comptes, ni comment ceux-ci seraient fixés.

d. Par courriel du 5 août 2010, J_____ a récapitulé à C_____ le contenu de leurs rencontres des 15 et 16 juin 2010, en mentionnant une ligne de crédit de 235'000'000 USD, les taux d'intérêts et les frais de garde (0.2%; *custody fees*) qui seraient appliqués aux relations bancaires, ainsi que le type et le nombre d'actions qataries devant être mises en gage.

e. C_____ et J_____ se sont à nouveau rencontrés le 6 août 2010.

Par courriel du 11 août 2010, J_____ a récapitulé à C_____ le contenu de cette rencontre, en mentionnant les conditions posées par la Bourse du Qatar pour la mise en gage des actions, le fait que 900'000'000 QAR étaient nécessaires pour couvrir les emprunts de C_____ et consorts auprès de [la banque qatari] K_____ et de la F_____ et qu'à cette fin, une garantie de 1'350'000'000 QAR était nécessaire. Le type d'actions, leur nombre et leur valeur étaient détaillés.

Il était également prévu de séparer le compte de E_____, celui-ci n'ayant aucun prêt à rembourser. Les taux d'intérêts et les frais de garde étaient à nouveau

mentionnés, ces derniers étant baissés à 0.1%. C_____ devait transmettre un état des comptes auprès de la K_____ et la F_____ et une décision devait être prise à propos des actions.

f. Par courrier du 22 septembre 2010, A_____ SA a confirmé à C_____ l'ouverture des comptes auprès de sa succursale genevoise, ainsi que l'accord (*agreement*) discuté lors des réunions des 15, 16 juin et 6 août 2010, soit la mise en gage des actions pour couvrir les prêts auprès de la F_____. Un tableau détaillait lesdites actions et les taux d'intérêts discutés. Des explications étaient données au sujet du fonctionnement de la banque dépositaire des actions, soit L_____.

La banque a également confirmé que, dès réception des actions, elle émettrait un prêt et structurerait un investissement, soumis à l'approbation de C_____, qui garantirait un rendement minimum de 4% par an.

Il était mentionné, en bas des pages n° 2 et 3 du courrier et en petits caractères, que ce document (*term sheet*) était fourni sur une base indicative à des fins de discussions. Tous les taux et rendements mentionnés étaient seulement indicatifs, basés sur les conditions actuelles du marché et sujets à modification au moment de signer le contrat de crédit final.

Ce courrier était signé par A_____ SA, soit pour elle J_____ et M_____, tous deux titulaires de la signature collective à deux.

g. En octobre 2010, C_____ et consorts ont transmis les titres qataris à L_____, en vue de la constitution des gages.

h. Les parties ont continué leurs échanges, discutant du contenu du contrat de crédit qu'il était prévu de conclure.

h.a Par courriel du 21 octobre 2010, J_____ a transmis à C_____ un document intitulé *Credit Facility Agreement*. Elle a indiqué espérer que cet accord soit en adéquation avec leurs nombreuses discussions, C_____ devant, cas échéant, lui faire parvenir toutes modifications souhaitées.

A teneur du document, en référence aux contrats de crédits Lombard signés le 15 juin 2010, la banque confirmait mettre à disposition une ligne de crédit "*for the following transactions*", à savoir les débits en compte courant, les avances à terme fixe, les marges pour transactions forex, les taux d'intérêts et les métaux précieux, aux conditions suivantes, soit le nantissement et la cession des actions qataries en faveur de la banque et les taux d'intérêts définis pour les avances à terme. La durée de la ligne de crédit était convenue selon les instructions du client. Celui-ci pouvait, moyennant un préavis de cinq jours, rembourser par anticipation la totalité du crédit ou procéder à un remboursement à l'échéance du prêt, à moins

que celui-ci ne soit reconduit. Une obligation de complément était mentionnée en cas de dégradation de la notation des actions en deçà de la notation actuelle. Tous les dividendes (en espèces et en actions) ne seraient pas conservés par la banque.

Il était prévu que la limite de crédit serait déterminée par la valeur des dépôts mis en gage, calculée sur la base des escomptes appliqués par la banque, comme décrit dans la proposition d'investissement annexée (*Investment proposal*). Celle-ci mentionnait un montant mis en gage de 1'500'000'000 QAR (415'000'000 USD) et un prêt de 900'000'000 QAR (249'000'000 USD), avec intérêts à 2.08% sur une période de six mois, dont la moitié serait investie et l'autre moitié avancée en liquidités. Un retour sur investissement (*return on investment*) de 4% annuel était prévu. En effet, il était indiqué que les liquidités disponibles devaient être investies dans un produit à capital protégé avec un minimum de 4% d'intérêts garanti par an (*the available cash shall be invested in a capital guaranteed product with a minimum of 4% interest guaranteed per annum*). Le coût annuel moyen du prêt était indiqué (intérêts du prêt - retour sur investissement).

S'agissant des frais, seuls des frais de garde (*custody fees*) à hauteur de 0.1% étaient prévus. Aucun frais de dossier (*no arrangement fees*) et de gestion (*no management fees*) ne seraient prélevés.

Il était indiqué, en bas de chaque page du document et en petits caractères, que tous les taux et rendements (*rates and yields*) mentionnés étaient indicatifs, basés sur les conditions actuelles du marché et sujets à modification au moment de signer le contrat de crédit final. De même, en bas de l'annexe et en petits caractères, était mentionné que ce document (*term sheet*) était fourni sur une base indicative à des fins de discussions seulement.

Le document et son annexe étaient signés par J_____ et M_____ et une place était prévue pour la signature de C_____ avec la mention *signature for approval*.

h.b Par courriel du 28 octobre 2010, J_____ a transmis à C_____ une nouvelle version du document susvisé daté du 26 octobre 2010. Des modifications étaient apportées à l'*Investment proposal*, à savoir que pour un montant mis en gage identique de 1'500'000'000 QAR (415'000'000 USD), le prêt serait de 1'050'000'000 QAR (285'000'000 USD), avec intérêts à 3% sur une période de trente-six mois, dont la moitié serait investie et l'autre moitié avancée en liquidités.

Une proposition d'investissement était indiquée pour le fonds N_____ - A_____ BOND OPPORTUNITY FUND, dont la brochure était annexée. Il ressort de celle-ci que le rendement cible de cet investissement était de 5-6%.

h.c Par courriel du 4 novembre 2010, J_____ a transmis à C_____ une nouvelle version du document susvisé, à la demande de ce dernier (*the facility agreement amended according your requests*).

Le *Credit Facility Agreement* était modifié en ce sens qu'une condition relative à la garantie était ajoutée. Si la limite de crédit était dépassée ou si les garanties sécurisant le financement se révélaient inférieures à la limite accordée, la banque se réservait le droit de requérir le paiement d'un montant supplémentaire permettant de couvrir l'excédent.

Le tableau figurant dans l'*Investment proposal* était également modifié. Les montants de la garantie et du prêt étaient modifiés, de même que le taux d'intérêts de celui-ci (1.6%). Un rendement annuel moyen de 4% était toujours mentionné (*The principal amount shall be invested in a capital protected product with a minimum of 4% interest guaranteed per annum*).

i. Le 7 novembre 2010, C_____ a signé des autorisations pour le dépôt des titres qataris auprès de L_____. Ces documents prévoyaient notamment que l'ouverture de sous-comptes pouvait entraîner des frais à sa charge.

j. Par courrier du 15 novembre 2010, A_____ SA s'excusait auprès de C_____ des délais pris pour mettre en place les lignes de crédit, notamment en raison des procédures de la Bourse du Qatar pour la mise en gage des actions qataries.

k.a Par courriel du 17 novembre 2010, J_____ a transmis à C_____ une nouvelle version du *Credit Facility Agreement*, daté du jour même, précisant qu'il s'agissait de la version finale du *term sheet*. Elle confirmait que les frais de garde (*custody fees*) avaient été supprimés, que le retour sur investissement avait été augmenté de 0.5% et que les taux d'intérêts avaient été baissés.

Le tableau figurant dans l'*Investment proposal* était modifié, en ce sens que le montant de la garantie et du prêt étaient changés, de même que le rendement moyen (*The principal amount shall be invested in a capital protected product with a minimum of 4,5% interest guaranteed per annum*).

k.b Par courriel du 18 novembre 2010, J_____ a transmis à C_____ une nouvelle version du document susvisé, toujours daté du 17 novembre 2010, avec une nouvelle baisse du taux d'intérêts du prêt (1.55%) et un rendement garanti de 5% par an. L'intitulé du document était modifié pour la première fois, celui-ci étant nommé *Indicative Credit Facility Agreement*, sans que J_____ n'attire l'attention de C_____ sur cette modification.

Le tableau figurant dans l'*Investment proposal* indiquait un montant mis en gage de 2'000'000'000 QAR (548'696'844.99 USD) et un prêt de 1'360'000'000 QAR (373'113'854.60 USD; *advance amount*), avec intérêts à 1.55%, à investir

entièrement (*invested amount* à hauteur de 373'113'854.60 USD), soit un ratio de 68% entre la valeur des actions nanties et le prêt destiné à l'acquisition de placements, avec un retour sur investissement (*return on investment*) de 5%, ainsi qu'un prêt en liquidités de 1'224'000'000 QAR (335'802'469.14 USD), soit un ratio de 61.20% (90% de 68%) entre la valeur des actions nanties et le prêt destiné aux retraits en espèces. Compte tenu des modifications, il était indiqué que "*The principal amount shall be invested in a capital protected product with a minimum of 5% interest guaranteed per annum*".

C_____ a apposé sa signature à côté de la mention *signature for approval*, ainsi que sur la première page du document et sur l'annexe.

l. Par courriel du 24 novembre 2010, J_____ a demandé à C_____ de signer une copie du *facility agreement* et de lui renvoyer par courriel, précisant que l'original lui serait remis ultérieurement lors d'une prochaine rencontre au Qatar.

Elle indiquait également le planning des délais prévus pour l'investissement des portefeuilles, soit entre le 24 novembre et le 10 décembre 2010, et le transfert des capitaux (*cash*), soit durant la semaine du 13 décembre 2010. La banque était en train de finaliser le gage avec ses avocats au Qatar.

m. Par courriel du 1^{er} décembre 2010, A_____ SA a indiqué à C_____ que les démarches étaient en cours auprès de L_____ pour finaliser le nantissement des actions et ainsi achever la transaction dans les meilleurs délais.

n. Le 7 décembre 2010, la Bourse du Qatar a autorisé A_____ SA en tant que *pledgee member*, information transmise à celle-ci par courriel de L_____ du jour même.

J_____ a informé C_____ de ce qui précède par courriel du lendemain.

o. Par courriel du 22 décembre 2010, J_____ a transmis à C_____, à sa demande, un nouveau projet *d'Indicative Credit Facility Agreement* proposant de diminuer le montant prêté et de prévoir deux niveaux d'investissement, l'un avec un retour annuel de 5% et l'autre de 8%.

C_____ n'a pas donné suite à cette proposition.

p. Par courriel du 23 décembre 2010, dans le cadre de la constitution des actes de nantissement, J_____ a transmis à C_____ une version complétée du document du 17 novembre 2010 par l'ajout de la référence 8_____. Cette nouvelle version a été signée par C_____ sur toutes les pages.

q. Le 23 décembre 2010, C_____ a signé trois contrats de nantissement (*Shares Pledge Agreement*) établis à son nom, celui de E_____ et de D_____/1_____ W.L.L. Chacun de ces contrats mentionnait le numéro de

compte concerné, ainsi que la référence 8_____, et précisait que le titulaire du compte avait accepté de mettre en gage les actions listées en garantie du *Facility Agreement*.

r. Par courriel du 30 décembre 2010, J_____ a informé C_____ des dernières démarches à effectuer pour l'enregistrement des contrats susvisés, l'acte notarié à faire en Suisse et la légalisation à effectuer à I_____ [Qatar]. Elle indiquait avoir effectué un suivi des investissements et confirmait que les rendements étaient conformes aux engagements de la banque.

s. Les contrats de nantissement ont été légalisés par le Ministère de la justice du Qatar le 12 janvier 2011.

iii) Le déroulement de la relation d'affaires:

a. Par courriel du 27 janvier 2011, J_____ a transmis à C_____ des tableaux des retraits possibles détaillant la valeur des actions nanties et les montants prêtés pour chaque titulaire de compte, avec la répartition entre les montants investis et les liquidités. Le taux d'intérêts du prêt (1.55%) et le retour sur investissement (5%) étaient mentionnés.

Pour E_____, le montant mis en gage était de 80'000'000 USD et le montant prêté de 95'200'000 USD, soit 56'000'000 USD investis et 39'200'000 USD en liquidités. *L'average annual cost of funds*, soit le retour sur investissement prévu, duquel était déduit les intérêts dus sur le prêt, devait s'élever à 1'324'400 USD.

Pour C_____, le montant mis en gage était de 23'500'000 USD et le montant prêté de 27'965'000 USD, soit 16'950'000 USD investis et 11'515'000 USD en liquidités. *L'average annual cost of funds* devait s'élever à 389'042.50 USD.

Pour D_____/1_____ W.L.L., le montant mis en gage était de 108'822'000 USD, le montant prêté de 129'498'180 USD, soit 76'175'400 USD investis et 53'322'780 USD en liquidités. *L'average annual cost of funds* devait s'élever à 1'801'548.21 USD.

Le montant total des liquidités à transférer sur les comptes était ainsi de 104'037'780 USD.

b. Par courriel du 31 janvier 2011, J_____ a transmis à C_____ un nouveau tableau, indiquant que le montant total des liquidités à transférer était de 118'100'000 USD (14'600'000 USD en faveur du précité, 68'400'000 USD en faveur de D_____/1_____ W.L.L. et 35'100'000 USD en faveur de E_____), alors que celui pour les investissements était de 114'475'035 USD. Sur ce point, J_____ a indiqué que ce montant était inférieur à la proposition initiale de la

banque, en raison de la forte concentration en actions de la F_____ et du fait que les investissements se feraient par étapes, après réception des nouvelles actions.

c. Par courriel du 1^{er} février 2011, C_____ a indiqué à J_____ le numéro de compte sur lequel effectuer le transfert des 118'100'000 USD susvisés.

Le 4 février 2011, J_____ confirmait à C_____ le virement des 14'600'000 USD, 68'400'000 USD et 35'100'000 USD pour le 7 février 2011.

d.a Par courriel du 9 juillet 2011, G_____ a requis de J_____ un état des comptes de C_____ et consorts au 30 juin 2011, notamment concernant le retour sur investissement, faisant référence au rendement de 5% prévu dans le contrat du 17 novembre 2010.

d.b Par courriel du 11 juillet 2011, J_____ a notamment transmis à G_____ un relevé de portefeuille au 30 juin 2011 et a indiqué que le taux d'intérêts sur les prêts de liquidités à hauteur de 118'100'000 USD était de 1.8125%.

d.c G_____ et J_____ se sont échangés des courriels les 12, 15, 19 et 21 juillet 2011 au sujet des investissements effectués, G_____ les considérant insuffisants au regard de ce qui avait été convenu, le rendement étant inférieur aux 5% prévus, et relevant des différences entre les indications de J_____ et ce qui ressortait des relevés de portefeuille envoyés.

J_____ a notamment expliqué que les sommes investies dépendaient de la valeur des actions mises en gage, que celle-ci avait baissé, ce qui avait impliqué la vente de certaines positions pour respecter la ligne de crédit, et que C_____ avait demandé la libération de certaines actions gratuites, ce qui engendrait également une baisse des montants investis. Elle confirmait avoir débuté les investissements le 15 décembre 2010 pour D_____/1_____ W.L.L. et E_____ et le 27 janvier 2011 pour C_____.

G_____ s'est également interrogé au sujet du retour sur investissement relatif aux positions vendues, rappelant le rendement minimum de 5%, ainsi que sur le taux appliqué de 1.8125%.

J_____ a expliqué qu'en cas de vente des positions, le calcul du rendement se faisait sur une moyenne annuelle et que celui obtenu à la suite de la vente était réinvesti. Elle a mentionné que le taux de 5% était indicatif.

e. Une réunion a eu lieu le 9 août 2011 entre G_____, J_____ et O_____, connaissance de C_____ qui l'avait introduit auprès de A_____ SA.

G_____ a établi un compte-rendu de cette réunion qu'il a transmis à J_____ et O_____ par courriel du 11 août 2011.

Il ressort dudit compte-rendu que G_____ avait rappelé que le contrat signé le 17 novembre 2010 garantissait un retour sur investissement de 5% par an. J_____ avait mentionné des discussions avec C_____ sur des modifications de l'accord, sans toutefois qu'aucune modification écrite ou *addendum* ne soit signé. Le précité considérait que A_____ SA devait lui reverser 5% d'intérêts sur la base des investissements effectués, en relation avec la valeur des actions mises en gage.

La banque a allégué au sujet de ce compte-rendu que C_____ devait avoir conscience que l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 était un *term sheet* non contraignant étant donné, notamment, que la valeur des actions nanties de 2'000'000'000 QAR mentionnée dans ce document n'avait pas correspondu à la valeur des actions finalement nanties.

f. Par courriel du 11 août 2011, J_____ a indiqué à O_____ que le contenu du compte-rendu susvisé était inacceptable et que, dans ces circonstances, tous les contrats devaient être revus, de nouveaux devaient être faits ou alors le remboursement intégral pourrait être demandé.

g. Par courriel du 25 août 2011, G_____ a demandé à J_____ si elle avait des commentaires au sujet dudit compte-rendu.

La précitée n'a pas donné suite à ce courriel. A cet égard, A_____ SA a allégué que J_____ avait déjà transmis les informations nécessaires à G_____ dans les échanges de courriels de juillet 2011.

h. Par courriel du 21 septembre 2011, J_____ a demandé à G_____ si tout était clair et s'il lui manquait des informations.

Par courriel du 27 septembre 2011, G_____ a répondu devoir rencontrer C_____ avant de lui envoyer une réponse détaillée, précisant que les informations qu'elle lui avait transmises ne correspondaient pas à ce qui avait été discuté lors de leur réunion.

i.a Par courriel du 16 octobre 2011, G_____ a requis urgemment de J_____ qu'elle organise un rendez-vous avec son supérieur pour clarifier les points soulevés lors de la réunion du 9 août 2011.

i.b Une réunion s'est tenue le 22 novembre 2011 entre G_____ et M_____.

G_____ a établi un compte-rendu de cette réunion qu'il a transmis à M_____ par courriel du jour même (M_____@A_____.com), ainsi qu'à une employée de A_____ SA, P_____, précisant qu'il était destiné au précité.

Il ressort dudit compte-rendu que G_____ avait rappelé que J_____ n'avait pas apporté toutes les réponses aux questions soulevées le 9 août 2011. Il avait évoqué

des problèmes relatifs aux investissements effectués par la banque, s'étonnant que l'intégralité de la somme prêtée n'avait pas été investie et qu'aucune clause n'était prévue dans le contrat stipulant que la banque avait besoin de temps pour tout investir. G_____ considérait que le retour sur investissement de 5% devait être compté depuis la mise en gage des actions en octobre et novembre 2010 et non à la signature des contrats de nantissement en janvier 2011, étant donné qu'à ce moment-là, certains investissements avaient déjà été faits et que les actions avaient été transmises à L_____ en octobre 2010. Il était convenu que M_____ étudierait les solutions à apporter à ces problèmes.

j.a Par courriel du 5 décembre 2011, adressé à l'adresse électronique M_____@A_____.com, G_____ a indiqué à M_____ être en attente de nouvelles de sa part.

j.b Le 12 décembre 2011, G_____ et M_____ se sont entretenus par téléphone.

j.c Par courriel du 20 décembre 2011, adressé à l'adresse électronique M_____@A_____.com et à P_____ en copie, G_____, n'ayant toujours pas de nouvelles, a relancé M_____, en relevant que l'absence de réponse lui donnait une mauvaise impression.

j.d Par courriel du 9 janvier 2012, adressé à l'adresse électronique M_____@A_____.com et à P_____ en copie, G_____ a, à nouveau, relancé M_____, espérant que lors de cette nouvelle année la communication serait améliorée.

j.e Par courriel du 10 janvier 2012, M_____ a répondu à G_____ que son adresse électronique était M_____@A_____.com et s'est excusé pour le retard pris, indiquant qu'une réponse lui serait envoyée rapidement.

k. Par courriel du 11 janvier 2012, M_____ a indiqué à G_____ que l'accord signé en "octobre" 2010 était le résultat de nombreuses discussions menées avec J_____ dans le but d'augmenter le portefeuille sur une durée de trois ans. L'accord mentionnait un taux indicatif de 5% attendu (*the agreement did mention an indicative ratio of 5% p.a. of expected return*), mais ne précisait pas si celui-ci devait être crédité chaque mois ou chaque année avant l'échéance de trois ans. Les investissements avaient pu débuter en janvier 2011 après la finalisation des contrats de nantissement. Se basant sur la bonne foi, la banque avait accepté d'investir un petit montant en décembre 2010 afin de profiter de la situation favorable du marché. Il comprenait la frustration de C_____ et la banque faisait de son mieux pour compenser les pertes d'opportunité durant les deux mois au cours desquels les fonds n'avaient pas été investis. J_____ avait toutefois été en contact régulier avec le précité, lequel avait été informé de l'évolution de la situation. Un rapport complet sur les investissements serait transmis chaque mois.

M_____ a transmis en annexe du courriel les relevés de portefeuille des trois comptes à la fin de l'année.

l. Par courriel du 23 janvier 2012, G_____ a répondu à M_____, en rappelant que l'accord signé prévoyait que le montant principal serait investi dans des produits à capital protégé avec un minimum de 5% de rendement garanti par an et qu'aucune mention d'un taux indicatif n'y figurait. L'accord du 17 novembre 2010 était joint au courriel. En outre, entre l'ouverture des comptes le 9 août 2010 et la mise en gage des actions le 18 octobre 2010, la banque avait eu suffisamment de temps pour planifier les investissements. Le taux devait être indiqué dans les relevés de portefeuille afin de suivre la performance des investissements. La banque n'avait pas commencé les investissements sur la base de la bonne foi, mais parce qu'elle avait reçu les actions nanties.

G_____ a également transmis des remarques sur les relevés de portefeuille.

m. Par courriel du 17 février 2012, M_____ a répondu à G_____ en sollicitant sa présence à la prochaine réunion prévue le 23 février 2012 entre C_____, Q_____, directeur général de A_____ SA, et J_____.

n. Lors de la réunion du 23 février 2012, les parties ont discuté du document signé le 17 novembre 2010, C_____ affirmant que la banque s'était engagée à lui garantir un retour sur investissement de 5%, Q_____ contestant que A_____ SA puisse prendre un tel engagement.

C_____ a allégué, au sujet de cette réunion, que la discussion s'était envenimée lorsque la banque avait refusé de tenir ses engagements, fruits de longues discussions.

La banque a allégué qu'elle ne s'était jamais engagée en ce sens et qu'elle avait précisé à C_____, lors de cette réunion, que s'il persistait sur cette question, elle mettrait un terme à la relation.

o. Le soir même, C_____, O_____ et Q_____ se sont rencontrés dans le lobby d'un hôtel.

La banque a allégué que C_____ aurait renoncé à ses revendications concernant la garantie d'un rendement de 5% lors de cette rencontre, ce que le précité a contesté, alléguant que ce sujet n'avait pas été abordé.

iv) Les contrats du 16 avril 2012:

a. Une nouvelle réunion s'est tenue entre les parties le 16 avril 2012.

C_____ a allégué que l'objet de cette réunion était les modalités d'exécution par A_____ SA de son obligation d'assurer un rendement minimum de 5%, ce que la banque a contesté, ce sujet ayant été "évacué" le soir du 23 février 2012.

b. A cette occasion, la banque a fait signer à C_____ des mandats de gestion de fortune (*Asset management mandate*) à son nom, celui de E_____ et de D_____/1_____ W.L.L., prévoyant un profil de risque modéré, les autres options étant *low, medium* et *high*.

Il ressort de ces mandats que la banque pouvait investir dans différents types de produits (*Forex, Bonds, Shares, Metal*), notamment s'agissant des actions dans des "*structured products with no guarantee of capital (shares)*" (seuls éléments desdits mandats allégués en première instance).

c. A_____ SA a également fait signer à C_____ trois documents intitulés *Credit Facility*, l'un au nom du précité daté du 7 février 2011, le deuxième au nom de E_____ daté du 7 février 2011 et le troisième au nom de D_____/1_____ W.L.L. daté du 13 septembre 2011.

C_____ a allégué que ces documents comportaient deux pages et avaient la même teneur, à l'exception du montant de la ligne de crédit, soit 29'000'000 USD pour C_____, 78'000'000 USD pour E_____ et 123'000'000 USD pour D_____/1_____ W.L.L.

Sur la première page figuraient les types d'investissements prévus avec les montants prêtés (*current account overdraft; fixed term advances; issuance of guarantees; derivatives: option contracts on securities and indexes, forward contracts on securities, forward contracts on index; forex: forward contracts or option contracts to currencies, interest rates and precious metal*) et les conditions de validité du prêt, soit que la limite de crédit était déterminée sur la base de la valeur d'emprunt des dépôts gagés, telle qu'établie par la banque conformément aux réductions qu'elle opérait, en tenant compte de l'ensemble de la documentation relative aux sûretés. Toutes les formalités requéraient de finaliser la mise en gage des actions qataries. La valeur d'emprunt de ces actions serait de 0% jusqu'à la vérification et l'approbation par la banque de toutes les formalités nécessaires.

La première page de chaque document était paraphée par G_____.

Sur la deuxième page étaient mentionnés les documents faisant partie de ce contrat, soit les contrats de crédit Lombard, les conditions *Trading in Derivatives and Forward Contracts*, les *Terms and Conditions of share pledge (Qatar)*, les *Share pledge agreement* et les conditions générales de la banque. Il était demandé de signer et retourner une copie de ce document pour confirmation de l'accord.

Deux noms de cadres de la banque étaient indiqués en bas de cette page, soit R_____ et S_____, sans la signature de ceux-ci. Le nom de C_____ n'y figurait pas. Celui-ci a apposé sa signature, avec la date du 16 avril 2012.

C_____ a allégué ne pas avoir reçu ces documents avant la réunion, contrairement à l'usage entre les parties, notamment en 2010 durant les négociations avec la banque, lors desquelles il recevait un document, signé par deux représentants de celle-ci, et faisait part de ses remarques. En lisant les documents susvisés, dans la mesure où ceux-ci ne prévoyaient pas de modifications du contrat du 17 novembre 2010, en particulier concernant le rendement de 5% garanti, et ne s'y référaient pas, il les avait signés. Il était uniquement en possession de copies desdits documents, les originaux ayant été conservés par la banque. Il n'avait pas reçu les documents signés par celle-ci après cette réunion.

d. A_____ SA a allégué que les *Credit Facility* signés le 16 avril 2012 correspondaient à la formalisation des contrats de crédit. Ces documents comportaient quatre pages, lesquelles étaient numérotées.

Les pages n° 2 et 3 des documents produits par la banque comportaient plusieurs clauses, différentes de celles figurant dans l'accord du 17 novembre 2010. Il était prévu que la valeur d'emprunt serait déterminée à l'entière discrétion de la banque, sur la base de ces directives internes. A_____ SA se réservait diverses possibilités dans l'hypothèse où la valeur d'emprunt des avoirs fournis à titre de sûretés tomberait en-dessous du 100% des montants dus. Elle pouvait réduire le montant mis à disposition, interdire toute utilisation supplémentaire, procéder à la réalisation des avoirs fournis à titre de sûretés, exiger la fourniture d'avoirs supplémentaires et mettre un terme à la facilité de crédit. Tous les frais liés à la documentation et à l'exécution de la ligne de crédit, y compris ceux relatifs au respect des droits de la banque, étaient à la charge des clients. Il était également prévu de débiter toutes commissions, lesquelles n'étaient pas détaillées. Des clauses sur les taux d'intérêts, la situation de paiement anticipé, les produits dérivés et le marché des changes étaient également prévues.

La première page de chaque document était paraphée par G_____ et par les deux représentants de la banque, tandis que la deuxième et la troisième comportaient uniquement le paraphes des précités, et la quatrième page comportait la signature de ceux-ci et celle de C_____.

e. Par courriel du 17 avril 2012, Q_____ a remercié C_____ pour la réunion susvisée, notamment pour la clarification des malentendus.

v) La transmission des relevés de portefeuille:

a. A_____ SA a allégué que, sur demande de C_____, le mode de communication prévu entre les parties dans les documents d'ouvertures de comptes du 15 juin 2010, soit l'envoi de la correspondance à une boîte postale à I_____ (Qatar) avait été modifié à partir du 20 octobre 2010. La documentation bancaire était désormais conservée en banque restante.

A l'appui de cet allégué, la banque a produit des documents pour chaque compte, intitulés notamment changement d'instruction d'expédition, non signés par C_____, mais uniquement par deux représentants de la banque.

C_____ et consorts ont contesté avoir donné leur accord à ce changement, les documents produits ne comportant pas leur signature.

b. La banque a également allégué que C_____ et consorts avaient accès à toute la documentation bancaire sur la plateforme protégée V_____. A cet égard, elle a produit des documents visés et signés par elle, mais non par les précités, datant de novembre 2010, lesquels mentionnaient comme services "visualisation du portefeuille" et "secure e-mail".

Par courriel du 23 juillet 2013, G_____ a demandé à J_____ l'envoi des accès V_____ pour les cinq comptes.

C_____ et consorts ont allégué que la banque n'avait pas prouvé que ces accès avaient bien été envoyés, en 2010 ou en 2013, ni qu'il était convenu qu'ils auraient accès à toute la documentation bancaire par ce biais.

c. De nombreux envois, par courriel et par W_____ [entreprise de transport], ont été effectués par la banque, essentiellement sur demande des clients.

d. Par courriel du 28 février 2011, J_____ a transmis à C_____ les relevés de portefeuille de deux comptes, indiquant les investissements effectués depuis décembre 2010.

e. Par courriel du 11 juillet 2011, J_____ a transmis à C_____ les relevés de portefeuille de trois comptes au 30 juin 2011.

f. Par courriel du 8 juin 2012, J_____ a transmis à C_____ un calcul des portefeuilles consolidé au 31 décembre 2011.

g. Par courriel du 1^{er} octobre 2012, J_____ a transmis à C_____ les relevés de portefeuilles de trois comptes au 31 décembre 2011.

h. Par courriel du 8 février 2013, J_____ a transmis à C_____ les relevés de portefeuille des cinq comptes au 31 décembre 2012 et pour les mois de janvier et début février 2013.

i. T_____, spécialiste en investissement auprès de A_____ SA, a également envoyé des documents à C_____ détaillant des investissements par courriels des 11 et 19 février, 5 mars, 12 et 30 avril, 15 et 28 mai 2013.

j. Par courriel du 7 juin 2013, J_____ a transmis à C_____ des relevés de portefeuille consolidé pour 2012 (corrigé) et 2013. Elle expliquait qu'il ne serait plus possible d'envoyer des relevés de portefeuille par courriel et que des accès V_____ seraient envoyés la semaine suivante pour chaque compte.

k. Par courriel du 23 août 2013, J_____ a confirmé à G_____ qu'un relevé mensuel serait envoyé automatiquement par W_____.

l. Par courriel du 12 septembre 2013, G_____ a indiqué à J_____ avoir reçu par W_____ les rapports de janvier à juin 2013 et requérait l'envoi des relevés de comptes depuis leur ouverture, afin de vérifier et comprendre les rapports.

m. Par courriel du 26 septembre 2013, G_____ a réitéré sa demande, les documents transmis par J_____ ne correspondant pas à ceux attendus.

n. Par courriel du 5 décembre 2013, J_____ a transmis à G_____ les relevés de compte des cinq comptes pour le période du 1^{er} juillet 2011 au 26 novembre 2013, ainsi que des contrats de gage pour signature.

o. Par courriels des 9 et 12 décembre 2013, G_____ a indiqué à J_____ être toujours dans l'attente des compte-rendu des portefeuilles des mois d'août, septembre, octobre et novembre 2013, ainsi que des relevés de comptes depuis leur ouverture jusqu'au 30 juin 2011, rappelant que sa demande était urgente.

p. Par courriel du 6 janvier 2014, G_____ a requis de J_____ l'envoi des relevés de compte du 26 novembre au 31 décembre 2013, ainsi que ceux depuis l'ouverture des comptes jusqu'au 30 juin 2011, rappelant l'urgence de sa requête.

q. Par courriel du 10 janvier 2014, J_____ a envoyé les relevés de compte pour trois comptes au 30 juin 2011, les relevés de compte du 26 novembre au 31 décembre 2013, ainsi que les relevés de portefeuille des cinq comptes au 31 décembre 2013.

r. Par courriel du 20 août 2014, G_____ a demandé à J_____ l'envoi des comptes-rendus de portefeuille des mois d'avril, mai, juin et juillet 2014.

Il a réitéré sa demande par courriel du 22 octobre 2014, requérant également les comptes-rendus de portefeuille des mois d'août et septembre 2014.

Par courriel du 31 octobre 2014, J_____ a envoyé lesdits documents, précisant à G_____ qu'ils étaient également envoyés par W_____.

Par courriel du 6 novembre 2014, G_____ a informé J_____ de la réception de l'envoi par W_____, les comptes-rendus des mois d'avril à septembre 2014 étaient manquants.

Il a réitéré sa demande par courriel du 13 novembre 2014. Le même jour, J_____ a répondu que tous les relevés demandés avaient été envoyés par courriel et W_____.

Par courriel du 17 décembre 2014, G_____ a répondu qu'il n'avait pas reçu les documents demandés, que ce soit par courriel ou W_____. Il avait reçu les relevés bancaires et non les relevés d'activités pour tous les mois concernés.

s. Par courriel du 3 février 2015, G_____ a demandé à J_____ l'envoi des rapports d'activité sur une base mensuelle et a indiqué attendre les relevés bancaires des mois d'octobre, novembre, décembre 2014 et janvier 2015. Il indiquait également que des relevés de deux comptes pour les mois d'avril à septembre 2014 étaient toujours manquants.

Par courriel du 13 mars 2015, J_____ a transmis les relevés demandés, confirmant leur envoi également par W_____.

t. Par courriel du 23 avril 2015, J_____ a transmis à G_____ les relevés de compte de deux comptes pour la période de janvier 2014 à avril 2015.

u. Par courriel du 27 août 2015, G_____ a requis auprès de la nouvelle gestionnaire de la relation, U_____, l'envoi des relevés de compte et de portefeuille au 31 juillet 2015.

Par courriel du 2 septembre 2015, G_____ a indiqué à la précitée que les documents envoyés par elle le 28 août 2015 étaient incomplets. Elle a répondu le même jour, s'excusant pour l'omission, et a transmis les relevés des cinq comptes pour les mois de juin à août 2015.

v. Par courrier du 7 juin 2017, une fois les comptes clôturés, le conseil de C_____ et consorts a requis des relevés de portefeuille manquants pour la période de janvier 2011 à juin 2011.

Par courriel du 12 juin 2017, A_____ SA a répondu qu'en raison d'un changement du système informatique survenu en juin 2011, il n'était pas possible pour elle de transmettre des relevés mensuels, mais uniquement un relevé annuel.

vi) Le litige relatif aux frais:

a. Le 17 juillet 2014, une réunion a eu lieu entre J_____ et G_____ au sujet des frais prélevés par la banque.

G_____ a établi un compte-rendu de cette réunion, que J_____ a signé, et qu'il lui a envoyé par courriel du jour même.

Il ressort dudit compte-rendu que G_____ requérait le remboursement des *custody charges* indûment prélevés, car ils n'étaient pas contractuellement prévus. J_____ devait vérifier dans le détail avec le département concerné et donner une justification de ces frais. G_____ mentionnait également des *hold mail charges* et des *statement charges*, relevant, s'agissant de ces derniers, qu'il n'avait reçu aucun état des comptes avant décembre 2013. J_____ devait se renseigner et essayer de les rembourser. Il attendait des clarifications à propos des *security delivery charges*, J_____ devant se renseigner et essayer de les rembourser. Il ne comprenait pas non plus les *metal account charges* dans la mesure où il y avait eu très peu d'activités, que c'était une partie du portefeuille et qu'il considérait qu'ils ne pouvaient pas être prélevés. J_____ devait regarder les opérations en détail et apporter une réponse. Il avait relevé que des *administrative charges* et des *closing charges* avait été débités. G_____ avait établi un tableau avec ces charges dont il contestait la justification. Enfin, il attendait des explications à propos des *interest charges* et des *pledge charges*.

b. Par courriel du 20 août 2014, G_____ a relancé J_____ à propos de ces frais et des explications attendues.

c. Par courriels des 8 et 16 septembre 2014, J_____ a répondu en expliquant être dans l'attente d'un retour du département administratif. Elle pouvait toutefois préciser que les *custody charges* étaient des frais liés au nantissement des actions auprès de L_____ et ne représentaient pas un revenu pour A_____ SA. Les *hold mails charges* et *statement charges* étaient des frais payés par tous les clients pour produire les rapports trimestriels, les garder ou les envoyer par W_____, si requis. Les *security delivery charges* correspondaient à des frais engendrés par la libération des actions entre la Bourse du Qatar et L_____ et incluait la gestion des inscriptions des titres dans le système de la banque. Enfin, les *metal account charges* étaient en lien avec des investissements dans l'or réalisés sur le compte.

d. Par courriel du 22 octobre 2014, G_____ a répondu que C_____ lui avait confirmé qu'il n'avait jamais été convenu le prélèvement de frais de mise en gage (*pledging fees*). Concernant les *hold mail charges* et *statement charges*, il considérait qu'il était inapproprié de prélever de tels frais alors que les relevés n'avaient été remis pour la première fois qu'en décembre 2013, longtemps après les avoir requis, ce qui revenait à facturer une prestation qui n'avait pas été fournie. Les *security delivery charges* concernaient la relation entre A_____ SA

et L_____ et non C_____ et consorts, avec qui il n'avait jamais été prévu que de tels frais leur seraient imputés. Il attendait le remboursement des *metal charges* et regrettait de n'avoir aucune clarification à propos des autres frais.

e. Par courriel du 13 novembre 2014, G_____ a relancé J_____ à propos des frais et des explications attendues.

f. Par courriel du 3 février 2015, G_____ a, à nouveau, relancé J_____ et indiqué attendre le remboursement des frais qui n'avaient pas été acceptés par C_____ et consorts, soit les *bank statement charges, hold mail charges excluding courier charges, security delivery charges, custody charges* et *metal charges*.

g. Par courriel du 13 mars 2015, J_____ a répondu qu'il n'était pas possible de rembourser lesdits frais, ceux-ci étant des frais fixes inclus à l'ouverture de compte auprès de A_____ SA, à l'octroi de la ligne de crédit et à la mise en gage des actions. Elle donnait quelques détails sur les différents frais et ce qu'ils couvraient.

h. Les 2 et 6 mai 2015, les parties se sont rencontrées et C_____ et G_____ ont confirmé leur position.

vii) Le litige relatif à la limite de crédit et la demande de libération de fonds supplémentaires:

a. Par courriel du 28 juin 2012, faisant suite à une conversation téléphonique, J_____ a indiqué à G_____ que le nantissement d'actions supplémentaires devait être effectué pour un total de 30'000'000 USD (environ 109'000'000 QAR), avec le détail pour chaque compte.

b. Par courriel du 30 juin 2012, G_____ a répondu en requérant des explications complémentaires. Il ne comprenait pas les raisons pour lesquelles la banque demandait le nantissement d'actions supplémentaires, afin de débloquer un prêt additionnel de 109'000'000 QAR, portant le ratio entre les actions mises en gage et le montant prêté à 40.5%.

c. Par courriel du 4 juillet 2012, J_____ a répondu que des actions supplémentaires étaient nécessaires pour couvrir le niveau actuel des investissements, les investissements additionnels et les emprunts. Des contrats de nantissement étaient joints au courriel.

d. Par courriel du 8 juillet 2012, G_____ a répondu que la révision de la valeur des actions nanties n'était pas correcte. Il a établi un tableau de l'évolution de ladite valeur, en se basant sur un rapport au 30 juin 2012 du Qatar Exchange Index (DSM), et de la limite de crédit en prenant en compte les ratios prévus dans

l'accord du 17 novembre 2010. Selon ses calculs, la limite de crédit n'était pas dépassée.

e. Par courriel du 2 août 2012, J_____ a confirmé les calculs susvisés, de sorte que la banque ne requerrait aucune augmentation du nombre d'actions nanties. Si C_____ souhaitait obtenir une augmentation de la ligne de crédit, le nantissement de nouvelles actions était nécessaire, car il était actuellement en situation de violation de ligne de crédit, contrairement à E_____ et D_____/1_____ W.L.L.

f. Les parties ont continué à échanger des courriels sur ce sujet.

A_____ SA a allégué que l'augmentation des lignes de crédit n'avait finalement pas eu lieu, tandis que C_____ a allégué que les lignes de crédit avaient fluctué au cours de la relation d'affaires.

g. Par courriels du 17 juin 2013 adressés à J_____, G_____ a relevé des erreurs concernant les relevés de portefeuille 2012 et 2013. Il a établi un tableau comparatif entre ses calculs et ceux de la banque.

Il a également indiqué que C_____ et consorts pouvaient, selon ses calculs, effectuer des retraits d'espèces supplémentaires à hauteur de 34'107'799 USD, le total actuel des actions nanties s'élevant à 314'065'031 USD, le *free cash flow* disponible étant de 192'207'799 USD (correspondant au ratio: 90% des 68% de la valeur des actions gagées, soit 61.20%) et compte tenu du retrait déjà effectué de 118'100'000 USD et de 40'000'000 USD pour l'achat d'obligations. La banque avait reçu de C_____ et consorts des actions supplémentaires de trois entreprises qataries, ce qui avait augmenté la valeur des actions gagées et du montant de l'investissement. Il demandait la libération d'actions en faveur des précités.

h. Par courriel du 5 juillet 2013, J_____ a répondu que les calculs susvisés étaient incorrects et qu'il fallait se référer aux relevés bancaires. Elle a également précisé qu'il n'était pas possible de réduire le prêt, car il était prévu dans le mandat d'investir la limite maximale disponible. Pour réduire le montant, il était nécessaire de vendre tous les investissements et que C_____ décide de changer sa stratégie.

i. Par courriel du 23 juillet 2013, G_____ a répondu s'étonner d'avoir reçu des documents incorrects. Il expliquait que C_____ voulait s'assurer qu'il percevait de l'argent après paiement des intérêts du prêt. Il indiquait également que les actions qataries avaient pris de la valeur et demandait la libération d'actions supplémentaires, accompagnant sa demande d'un calcul du ratio des montants prêtés et investis et du solde disponible (le montant disponible pour retrait en espèce correspondait à 61.20% de la valeur des actions nanties et celui disponible pour les investissements à 68%).

j. Entre le 23 et le 26 septembre 2013, G_____ et J_____ se sont échangé des courriels au sujet de la valeur des actions nanties, le premier constatant des différences entre ses calculs et les rapports de A_____ SA.

k. Par courriel du 4 octobre 2013, J_____ a requis de G_____ la signature de contrats de nantissement afin de mettre en gage des actions supplémentaires. Elle indiquait que les calculs effectués par la banque avaient été faits en fonction de la ligne de crédit en place et devait être respectée en tant que telle.

Par courriel du 9 octobre 2013, G_____ a répondu attendre la confirmation de la Bourse du Qatar concernant la libération des actions, après quoi C_____ et consorts procéderaient à l'accord de nantissement d'actions.

l. Par courriel du 4 novembre 2013, G_____ a précisé n'avoir constaté aucun changement dans les actions nanties dans le rapport de la Bourse du Qatar.

m. Par courriel du 13 novembre 2013, G_____ a transmis à J_____ un tableau calculant le montant disponible pour des retraits en espèces, soit 12'475'769.04 USD, sur la base des valeurs des actions nanties au 31 octobre 2013, soit 247'365'289.27 USD (ratio de 61.20% du montant précité = 151'387'557.04 USD - 118'100'000 déjà retirés - 20'811'788 USD retirés pour l'achat d'obligations = 12'475'769.04 USD).

C_____ et consorts ont allégué que la banque n'avait jamais contesté les calculs de G_____, ni la méthode ceux-ci. En outre, A_____ SA n'avait jamais fourni de calculs précis ni d'explications pour définir les limites de crédit fixées par elle.

A_____ SA a allégué que le courriel du 4 octobre 2013 de J_____ expliquait clairement que la limite de crédit était déterminée sur la base de la valeur d'emprunt des dépôts gagés, telle qu'établie par la banque, ce qui permettait à C_____ de comprendre que seuls les calculs de celle-ci faisaient foi.

n. Par courriel du 22 mai 2015, Q_____ a informé C_____ de ce que la FINMA avait effectué un audit de la banque. Elle considérait les actions qataries comme peu sûres et que leur relation comportait un risque en raison d'une concentration inadéquate desdites actions. Il était donc prévu de réexaminer les prêts et de prendre des mesures pour restructurer les crédits concernés.

o. Par courriel du 31 juillet 2015, Q_____ a informé C_____ de la démission de J_____ et proposé une rencontre en vue de discuter des mesures à prendre.

p. Par courriel du 24 août 2015, A_____ SA a informé C_____ d'une situation de dépassement de crédit, en raison d'une récente baisse du marché. Elle a indiqué la limite pour chaque compte, le montant utilisé, le dépassement, ainsi que la valeur de marché des actions et proposé de discuter des mesures à prendre.

C_____ et consorts ont allégué qu'aucune explication ne leur avait été donnée sur la manière dont ces dépassements de crédit avaient été calculés, ce que A_____ SA a contesté, au motif que les informations figurant dans le courriel susvisé étaient suffisantes.

q. Par courriel du 25 août 2015, A_____ SA a indiqué à C_____ que le dépassement de crédit continuait à se creuser.

r. Par courriel du 27 août 2015, G_____ a requis de la banque des explications complémentaires, ne comprenant pas comment il était possible d'être en situation de dépassement de crédit, alors que la limite de crédit dépendait de la valeur des actions qataries et le *cash flow formula*.

s. Par courriel du 28 août 2015, U_____, nouvelle gestionnaire de la relation, a répondu que les limites de crédit étaient prévues dans des documents signés les 7 février et 13 septembre 2011 - soit ceux signés en réalité par C_____ le 16 avril 2012 - et joignait ceux-ci à son courriel. Elle apportait également quelques précisions aux calculs de dépassement de crédit.

C_____ et consorts ont allégué que les versions des documents joints par U_____ différaient de celles signées le 16 avril 2012, lesquelles ne comportaient que deux pages, alors que celles transmises le 28 août 2015 en comprenaient quatre.

A_____ SA a allégué que ces documents avaient toujours comporté quatre pages.

t. Par courriel du 13 septembre 2015, G_____ a contesté la manière dont U_____ déterminait la limite de crédit, se référant à la définition donnée dans le contrat du 17 novembre 2010, alors que cette dernière renvoyait à celle figurant en page n° 2 des documents signés le 16 avril 2012 - soit l'une des pages manquantes selon C_____. La valeur du prêt en espèces était de 61.20%. Ses propres calculs laissaient apparaître un solde disponible des retraits en espèces.

C_____ a allégué qu'il n'aurait pas accepté une telle modification de la détermination de la valeur des actions si cette page n° 2 lui avait été soumise lors de la réunion du 16 avril 2012.

Par courriel du 23 décembre 2015, U_____ a répondu que le système de surveillance du crédit de la banque contrôlait automatiquement et en permanence la valeur de prêt de la garantie par rapport à la limite de crédit en place et à l'utilisation faite par l'emprunteur, déterminant quotidiennement si la valeur de la garantie était excédentaire ou insuffisante. Ce contrôle des marges était prévu dans la section "Contrôle des marges" de l'accord conclu entre les parties en

février 2011 (page n° 2). Elle reviendrait rapidement à lui concernant la problématique du ratio de 61.20% pour la détermination du prêt.

u. Par courriel du 16 décembre 2015, Q_____ a rappelé à C_____ et G_____ que la situation de violation de la limite de crédit perdurait, expliquant qu'il était nécessaire que le précité verse un montant complémentaire de 14'363'398 USD.

Par courriel du 23 décembre 2015, G_____ a une fois de plus contesté l'appel de marge susvisé et l'exactitude des chiffres de la banque.

v. Par courriel du 15 janvier 2016, G_____ a toutefois informé U_____ que l'ordre de transfert du montant requis avait été effectué.

Par courriel du jour même, la précitée a accusé bonne réception du versement de C_____. Elle a indiqué que la Bourse du Qatar avait subi une nouvelle chute, de sorte qu'un appel de marge supplémentaire de 7'835'691 USD était nécessaire. Elle a expliqué se référer aux trois *Credit Facility* signés le 16 avril 2012, lesquels, en tant que *final agreement*, supplantaient l'*Indicative Credit Facility* du 17 novembre 2010, ce qui expliquait les malentendus survenus les mois précédents.

w. Par courrier du 27 mai 2016, A_____ SA a requis de C_____ le versement d'un nouvel appel de marge de 3'031'020 USD pour le précité, 13'426'257 USD pour E_____ et 18'067'958 USD pour D_____/I_____ W.L.L.

C_____ et consorts n'ont pas donné suite à ces appels de marge.

viii) La fin de la relation d'affaires entre les parties:

a. Par courrier du 18 février 2016, C_____ a rappelé à A_____ SA la teneur de ses discussions avec J_____ en 2010, lesquelles avaient abouti à la signature de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010. Il était entré en relation avec la banque dans le but de procéder à des investissements opérés par celle-ci et d'en retirer un avantage financier pour ses besoins personnels.

Il avait été discuté que le montant prêté serait supérieur à la valeur des actions mises en gage pour garantir le prêt (129%), lequel serait, pour une partie, investi par la banque, selon ses choix d'investissements, et pour une autre partie, retiré en espèces. Un retour sur investissement de 5% par an avait été convenu et la banque ne devait percevoir aucun frais. Les termes de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 correspondaient à ses discussions avec J_____. Après sa signature, les actions avaient été mises en gage. Ce contrat était pleinement applicable et avait été exécuté lors de la mise en gage des actions. Aucun autre document n'avait été signé ensuite.

Cela étant, des frais avaient été prélevés indûment par la banque, à hauteur de 2'922'567.04 USD et le retour sur investissement de 5% n'avait pas été respecté. Il se référait en outre au nouvel appel de marge de U_____, considérant que le ratio de 129% n'était pas dépassé et qu'il était erroné de mentionner un ratio de 100%.

Il revenait également sur l'affirmation de U_____, selon laquelle les documents signés le 16 avril 2012 supplantaient celui du 17 novembre 2010, et relevait de sérieuses anomalies dans les documents transférés. Les pages n° 2 et 3 ne comprenaient ni sa signature ni son paraphe ou celui de G_____. Seules les pages n° 1 et 4 lui avaient été présentées lors de la réunion du 16 avril 2012. Celles-ci ne comportant aucune modification par rapport au contrat signé le 17 novembre 2010, il les avait signées. J_____ était repartie avec les originaux et devait lui renvoyer un exemplaire signé, ce qu'elle n'avait jamais fait. Les dates sur la première page étaient le 11 février et le 13 septembre 2011 alors que celle sur la dernière page était le 16 avril 2012, ce qui était un signe que quelque chose n'allait pas avec ces documents.

Il demandait la confirmation que leur relation était régie par *l'Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, l'annulation de l'appel de marge du 15 janvier 2016, de créditer immédiatement le retour sur investissement de 5%, ainsi que tous les frais indûment prélevés.

b. Par courrier du 14 avril 2016, A_____ SA a répondu que *l'Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 contenait une note prévoyant que la confirmation du mandat nécessitait la signature d'un *final agreement*, lequel avait été signé par C_____ le 16 avril 2012 et remplaçait en conséquence *l'Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010. Une seule version du contrat signé le 16 avril 2012 existait et elle lui avait été soumise dans son intégralité. Ses réclamations au sujet de l'appel de marge, du remboursement des frais et du retour sur investissement de 5% n'étaient donc pas acceptées.

c. Par courrier du 10 juin 2016, C_____ et consorts ont fait valoir leurs prétentions, requérant de la banque le paiement du retour sur investissement de 5% et le remboursement des frais indûment prélevés.

d. Divers échanges sont ensuite intervenus entre les parties, chacune maintenant sa position.

C_____ et consorts estimaient que la valeur des actions qataries avait augmenté et que l'appel de marge de A_____ SA était par conséquent injustifié, tandis que celle-ci déterminait une valeur du collatéral inférieure aux montants investis, raison pour laquelle elle considérait que les précités étaient en situation de violation de crédit et requérait le versement d'un montant supplémentaire.

C_____ et consorts considéraient que les parties étaient liées par l'accord du 17 novembre 2010 tandis que A_____ SA estimait que les contrats signés le 16 avril 2012 régissaient leurs relations.

e. Le 31 octobre 2016, C_____ et consorts ont fait part à la banque de leur souhait de mettre fin à la relation d'affaires.

Le nécessaire a ainsi été fait pour clôturer les comptes, rembourser les montants prêtés et libérer les actions mises en gage.

ix) Le transfert de patrimoine entre A_____ SA et B_____ SA:

a. Les 21, 22 et 23 décembre 2016, A_____ SA a fait publier des appels aux créanciers dans la Feuille officielle suisse du commerce.

b. Par courrier du 23 février 2017, C_____ et consorts ont répondu à cet appel aux créanciers, en faisant valoir des prétentions à hauteur de 42'961'466.09 USD et en s'opposant à la réduction du capital-actions envisagée par A_____ SA.

Par courrier du 28 février 2017, A_____ SA a répondu que B_____ SA assumerait toutes les prétentions qu'elle serait condamnée à payer, tout en précisant qu'en l'état, elle les contestait. La réduction du capital-actions n'aurait pas d'impact sur les prétentions émises. Elle restait redevable des prétentions, solidairement avec B_____ SA, dans les trois ans qui suivaient la date du transfert.

c. Le 5 avril 2017, un contrat de transfert de patrimoine a été signé entre A_____ SA et B_____ SA. Il ressort de celui-ci que les précitées avaient dressé un inventaire des relations faisant l'objet du transfert, avec une liste des clients concernés, dont notamment C_____ et consorts.

D. a. Par acte du 31 janvier 2018, C_____ et consorts ont assigné, sous suite de frais judiciaires et dépens, A_____ SA et B_____, solidairement entre elles, en paiement des montants suivants:

Pour C_____: 108 fr. 27, 315.68 AUD, 188.83 EUR et 2'800'613.21 USD, répartis comme suit: à titre de frais indûment prélevés (chef de conclusion n° 1): 11'614.88 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2010, 47'602 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2011, 54'832.05 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2011, 34'953.48 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2013, 34'640.79 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2013, 37'035.63 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2013, 37'802.12 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 20'173.78 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2014, 14'637.21 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2014, 28'370.91 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2014, 17'626.52 USD, avec intérêts à 5% dès le

31 décembre 2014, 12'586.59 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2015, 7'797.42 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2015, 6'794.65 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2015, 6'987.12 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 6'811.73 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2016, 6'695.19 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2016, 7'074.62 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2016 et 4'512.41 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2016; à titre de sous-performance des investissements (chef de conclusion n° 2): 414'151.97 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 457'060.63 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 586'735.19 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, et 135'463.30 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015; à titre de perte de gain sur les placements non effectués (chef de conclusion n° 3): 217'685.55 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 135'444.87 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 62'836.53 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 256'878.23 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, et 155'424.52 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016.

Pour E_____ : 322.93 AUD, 186.20 EUR et 24'556'534.42 USD, répartis comme suit: à titre de frais indûment prélevés (chef de conclusion n° 1): 55'146.21 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2010, 84'598 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 mars 2011, 84'880.27 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2011, 2'709.79 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 61'610.84 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2013, 65'962.43 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2013, 78'943.94 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2013, 73'432.98 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 33'384.51 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2014, 33'515.67 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2014, 71'383.13 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2014, 43'256.54 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 26'796.93 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2015, 18'694.04 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2015, 15'726.63 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2015, 15'783.47 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 15'457.86 avec intérêts à 5% dès le 30 mars 2016, 15'287.12 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2016, 16'753.25 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2016, 12'878.89 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2016, 10'011.47 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 23'471.42 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2014, et 8'138.60 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2014; à titre de sous-performance des investissements (chef de conclusion n° 2): 1'081.575 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 1'246'204 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 1'735'528 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 908'382 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 148'489 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, et 83'609 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016; à titre de perte de gain sur les placements non effectués (chef de conclusion n° 3): 614'739 USD, avec intérêts à

5% dès le 31 décembre 2011, 189'930 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 298'192 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 1'284'052 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 1'343'935 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, et 941'025 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016; à titre de perte de capital sur les placements vendus (chef de conclusion n° 4): 13'784'309.92 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2017.

Pour D_____/1_____ W.L.L.: 613'768.38 AUD, 184.26 EUR et 28'219'990.98 USD, répartis comme suit: à titre de frais indûment prélevés (chef de conclusion n° 1): 88'627.27 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2010, 178'651.03 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2011, 190'957.68 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2011, 2'404.17 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 104'776.93 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2013, 112'953.40 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2013, 133'936.63 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2013, 133'753.01 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 69'563.48 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2014, 61'890.18 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2014, 113'229.98 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2014, 64'530.16 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 35'577.69 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2015, 29'830.85 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2015, 25'511.41 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 24'700.86 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2016, 24'403.98 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2016, 26'857.46 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2016, et 21'845.87 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2016; à titre de sous-performance des investissements (chef de conclusion n° 2): 1'422'396.94 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 1'655'649.36 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 2'727'718.91 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 541'898.07 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 3'093.71 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, et 206'898.23 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016; à titre de perte de gain sur les placements non effectués (chef de conclusion n° 3): 1'449'186.27 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 849'362.96 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 639'767.27 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 2'877'573.10 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 2'569'861.83 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, et 1'729'525.89 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016; à titre de perte de capital sur les placements vendus (chef de conclusion n° 4): 10'101'814.45 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2017, et 613'519.45 AUD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2017.

Pour D_____/2_____ W.L.L.: 108 fr. 27, 187.16 AUD et 9'866.24 USD à titre de frais indûment prélevés (chef de conclusion n° 1).

En substance, C_____ et consorts ont allégué que le contrat conclu le 17 novembre 2010 était applicable à leur relation contractuelle avec la banque et que celui-ci contenait des dispositions spéciales et des conditions particulières relatives aux prêts octroyés et à la gestion des fonds provenant des crédits, à savoir que A_____ SA s'était engagée à ne prélever aucun frais bancaire, à obtenir un rendement minimal annuel de 5% sur les placements qu'elle achèterait avec les fonds fournis à titre de crédit, à utiliser l'intégralité de la limite disponible de crédit en vue d'acquérir des placements et à n'investir que dans des placements à capital protégé. En effet, le but poursuivi était que les gains réalisés sur les placements dépassent les intérêts perçus par la banque sur les prêts octroyés, afin de réaliser un bénéfice net. Or, A_____ SA avait violé ses obligations contractuelles précitées. En revanche, les *Credit Facility* de 2012 n'étaient pas applicables pour cause d'acceptation tardive, subsidiairement avaient été invalidés pour dol.

Pour le calcul du dommage subi (expliqué sur environ 50 pages du mémoire, allégués n° 536 à 742 comportant des tableaux explicatifs, ainsi que des exemples précis), G_____ avait analysé les relevés de compte et de portefeuille, les extraits du Dépositaire central de titres du Qatar, soit une société de services détenue par la Bourse du Qatar et titulaire d'une autorisation délivrée par l'Autorité des marchés financiers du Qatar qui délivre des extraits aux créanciers gagistes comportant de nombreuses données relatives aux actions mises en gage, et les rapports mensuels des transactions publiés par la Bourse du Qatar (portant mention de la valeur vénale des actions nanties). Il avait procédé aux calculs de leurs prétentions, qu'il avait scindées en quatre catégories, au sein desquels des calculs avaient été effectués pour chaque compte et chaque monnaie. Ils avaient ensuite mandaté X_____ SA, société indépendante d'audit, de conseils et de services comptables, fiscaux et juridiques, en vue d'analyser la documentation bancaire, soit les relevés de compte et de portefeuille, les frais prélevés par la banque, les performances et les retours sur investissement, ainsi que vérifier les calculs des pertes effectués par G_____. X_____ SA avait établi son rapport en date du 19 décembre 2017.

Le chef de conclusions n° 1 concernait les frais indûment prélevés par A_____ SA entre octobre 2010 et février 2017. Tous les types de frais prélevés sur chaque compte avaient été relevés, soit les frais de garde (*custody charges*), de courrier en banque restante (*hold mail charges*), de relevés de compte (*statement charges*), d'expédition de titres (*security delivery charges*), de compte métaux précieux (*metal account charges*), d'administration (*administrative charges*) et de clôture (*closing charges*). A cet égard, les prétentions de C_____ (comptes n° 3_____ et n° 4_____) s'élevaient à 108 fr. 27, 315.68 AUD, 188.83 EUR et 411'399.08 USD, celles de E_____ à 322.93 AUD, 186.20 EUR et 812'373.99 USD, celles de D_____/1_____ W.L.L. à 248.93 AUD,

184.26 EUR et 1'470'610.04 USD et celles de D_____/2_____ W.L.L. à 108 fr. 27, 187.16 AUD et 9'866.24 USD.

Il ressort du rapport de X_____ SA que celle-ci a vérifié que tous les frais mentionnés dans le calcul de G_____ étaient conformes aux relevés bancaires et y figuraient, ainsi que l'exactitude arithmétique des calculs opérés par ce dernier.

Le chef de conclusions n° 2 concernait la sous-performance des investissements, soit la différence entre le rendement annuel de 5% garanti contractuellement et le rendement effectif. A cet égard, les prétentions de C_____ s'élevaient à 1'560'944.43 USD, celles de E_____ à 5'203'786.45 USD et celles de D_____/1_____ W.L.L. à 6'557'655.21 USD. G_____ avait déterminé le montant total des placements effectivement acquis sur la base des relevés de portefeuille mensuels, puis avait calculé le montant moyen annuel des placements sur une année donnée. Il avait ensuite appliqué le taux de rendement de 5% qui aurait dû être obtenu annuellement et avait comparé ce résultat aux gains effectivement obtenus, la différence étant le gain manqué réclamé.

Il ressort du rapport de X_____ SA que celle-ci a vérifié que l'intégralité des montants indiqués dans le calcul détaillé comme montants investis étaient conformes aux montants indiqués dans les relevés de portefeuille, que l'intégralité des montants indiqués comme rendement annuel de 5% correspondaient bien au 5% des montants investis, ainsi que l'exactitude arithmétique des calculs. Elle a également vérifié l'exactitude des montants effectivement crédités sur les comptes bancaires à titre de retour sur investissement.

Le chef de conclusions n° 3 concernait la perte de gain sur les placements non-effectués, C_____ et consorts considérant que A_____ SA n'avait pas utilisé l'intégralité du solde disponible des crédits d'investissement et avait ainsi omis d'effectuer des placements avec ce solde. Il en résultait une perte de gain, dès lors qu'aucun retour sur investissement de 5% n'avait eu lieu sur ces montants. La banque aurait dû investir des montants correspondant à 68% de la valeur des actions nanties, lesquels auraient dû rapporter un gain de 5%. Ils rappelaient également que les actions nanties avaient été transférées et immobilisées en octobre 2010. A cet égard, les prétentions de C_____ s'élevaient à 828'269.70 USD, celles de E_____ à 4'698'872.17 USD et celles de D_____/1_____ W.L.L. à 10'115'277.31 USD. G_____ avait, dans un premier temps, déterminé la valeur vénale moyenne des actions nanties sur une année donnée, en se basant sur l'extrait du Dépositaire central des titres du Qatar. Il avait ensuite comparé cette valeur aux montants effectifs des placements afin de déterminer les parts des crédits d'investissements qui n'avaient pas été utilisées pour l'acquisition de placements, puis avait déterminé le rendement annuel de 5% non crédité. Il avait également chiffré les taux d'intérêts qu'ils auraient dû payer à la banque si ces crédits d'investissement avaient été utilisés comme convenu. La

différence entre le rendement de 5% et les intérêts qui auraient été versés à la banque constituait le gain manqué réclamé.

Il ressort du rapport de X_____ SA que celle-ci a vérifié le calcul de la valeur des actions mises en gage, que ce calcul était conforme à l'extrait du Dépositaire central des titres du Qatar, que l'intégralité des montants mentionnés comme investis par A_____ SA était conforme aux relevés de portefeuille, que la conversion de la valeur des actions de QAR en USD était correcte, que le calcul du montant qui aurait dû être investi était arithmétiquement correct, que les taux d'intérêts utilisés pour déterminer la charge théorique sur les montants qui auraient dû être investis étaient conformes aux taux d'intérêts effectivement débités par A_____ SA et que les calculs étaient arithmétiquement corrects.

Le chef de conclusions n° 4 concernait le dommage subi du fait que A_____ SA ne s'était pas conformée à son obligation contractuelle d'acheter des produits à capital protégé, mais avait acquis d'autres types de produits, ayant engendré une perte, en raison d'une vente des placements inférieure à leur prix d'achat. Pour ces placements, non seulement le minimum garanti de 5% n'avait pas été obtenu par C_____ et consorts, mais ils avaient également perdu de l'argent. Les prétentions de E_____ à ce titre s'élevaient à 13'784'309.92 USD et celles de D_____/I_____ W.L.L. à 613'519.45 AUD et 10'101'814.45 USD.

Il ressort du rapport de X_____ SA que celle-ci a vérifié que l'intégralité des montants reportés dans les tableaux des calculs des prétentions étaient corrects et correspondaient aux relevés bancaires fournis, que les soldes des débits et fins de période pour les placements concernés correspondaient aux relevés bancaires, que les calculs de la perte de capital étaient corrects et conformes aux relevés bancaires, que les montants reportés à titre de débits et de crédits dans les tableaux étaient conformes aux relevés bancaires, ainsi que l'exactitude arithmétique des calculs.

b. Le 4 avril 2018, A_____ SA et B_____ SA ont requis la fourniture de sûretés en garantie des dépens, en raison du domicile à l'étranger de C_____ et consorts, d'un montant de 388'088 fr.

Par ordonnance du 8 août 2018, le Tribunal a fait droit à cette requête.

c. Le 20 septembre 2018, A_____ SA et B_____ SA ont requis la limitation de la procédure à la question des conventions applicables entre les parties, ce à quoi C_____ et consorts se sont opposés.

Par ordonnance du 1^{er} octobre 2018, le Tribunal n'a pas fait droit à cette requête.

d. Dans leur réponse, A_____ SA et B_____ SA ont conclu au déboulement de C_____ et consorts de toutes leurs conclusions, sous suite de frais judiciaires et dépens.

En substance, elles ont allégué que l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 ne s'appliquait pas à la relation d'affaires entre les parties. En effet, celui-ci n'avait pas déployé d'effets juridiques entre elles, dès lors qu'il s'agissait d'un simple *term sheet* envoyé sur une base indicative à des fins de discussions. Par ailleurs, les taux et rendements mentionnés étaient uniquement indicatifs. Ce document ne contenait donc pas d'obligations contraignantes pour la banque et il ne portait d'ailleurs pas sur tous les points essentiels de la relation, de sorte qu'il ne s'agissait pas d'un contrat de prêt valablement conclu. La relation d'affaires entre les parties était, dans un premier temps, régie par les documents signés à l'ouverture des comptes le 15 juin 2010, puis, dès le nantissement des actions qataries en janvier 2011, les parties avaient arrêté les termes du prêt, lesquels avaient été consignés dans les *Credit Facility Agreement* établis les 7 février et 13 septembre 2011 et appliqués dès le 7 février 2011 - date correspondant à la mise à disposition des 118'100'000 USD - et signés le 16 avril 2012. La banque avait respecté ses obligations découlant desdits *Credit Facility Agreement*. Si l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 était applicable, alors C_____ et consorts n'avaient pas exécuté leurs propres obligations, soit celle d'apporter des actions qataries d'une valeur de 548'696'845 USD. A_____ SA n'était donc pas tenue d'exécuter ses prétendues prestations (art. 82 CO). En tous les cas, les prétentions de C_____ et consorts étaient tardives, conformément à l'art. 2 des conditions générales de la banque. En effet, ces derniers avaient accès en tout temps à la documentation relatives à la relation d'affaires, en banque restante et sur la plateforme informatique V_____ et toutes les informations utiles à leurs réclamations y figuraient. A cet égard, A_____ SA et B_____ SA ont notamment allégué qu'il ressortait des relevés de portefeuille du 29 décembre 2010 au 31 décembre 2016 que les investissements entrepris portaient notamment sur des produits structurés à capital non garanti en renvoyant à leurs pièces produites n° 94 à 96 (soit l'équivalent de deux classeurs fédéraux).

A_____ SA et B_____ SA ont contesté la manière dont C_____ et consorts avaient calculé leur prétendu dommage. Elles ont allégué que les extraits du Dépositaire central des titres du Qatar et les rapports mensuels des transactions publiés par la Bourse du Qatar ne faisaient pas foi entre les parties. Elles ont contesté le rapport de X_____ SA, tant dans son principe, sa méthodologie que sur les chiffres retenus. Celui-ci était fondé sur des prémisses inexactes, soit le fait que l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 était un contrat de crédit, qu'un rendement contractuel minimum de 5% était garanti, que les crédits d'investissement devaient correspondre en tout temps à 68% de la valeur des actions mises en gage, que ladite valeur était déterminée par la cotation du

Dépositaire central des titres du Qatar, alors qu'elle devait être fondée sur les relevés de la banque, et que les investissements devaient être effectués dans des produits à capital protégé. Elles ont admis le prélèvement des frais, contestant le fait qu'ils auraient été indûment prélevés.

e. Dans leur réplique, C_____ et consorts ont persisté dans leurs conclusions.

Ils ont notamment contesté que l'art. 2 des conditions générales de la banque trouvait application, soit le délai de contestation d'un mois. En effet, les performances que la banque devait réaliser étaient annuelles, les relevés de portefeuille démontraient à tort une performance conforme aux engagements, les relevés de compte n'avaient pas été transmis jusqu'au début 2014, l'analyse ultérieure de la documentation complète n'était pas possible en un mois au vu de la quantité de celle-ci, de la continuité des investissements et des irrégularités dans la gestion de ceux-ci, qui ne pouvaient pas être reconnues à la simple lecture des relevés. Il ne ressortait, en outre, pas des pièces produites n° 94 à 96 par A_____ SA et B_____ SA que des investissements dans des produits structurés à capital non garanti avaient été effectués. Leurs prétentions n'étaient donc pas tardives.

f. Dans leur duplique, A_____ SA et B_____ SA ont persisté dans leurs conclusions.

Elles ont notamment allégué que C_____ et consorts cherchaient, en 2010, à obtenir un crédit afin de couvrir des emprunts en cours auprès de la K_____ et de la F_____, qui appliquaient des taux d'emprunt trois à cinq fois supérieur à ceux appliqués par A_____ SA. Compte tenu de la concentration des sûretés offertes, soit des titres qataris, et de leur faible liquidité, il était difficile aux précités de trouver un partenaire contractuel. Ils étaient donc très intéressés à nouer une relation d'affaires avec A_____ SA. Elles ont également persisté à alléguer que les relevés de portefeuille mentionnaient des investissements dans des produits structurés à capital non protégé en renvoyant à près d'une centaine de pièces produites. Les calculs du dommage effectués par C_____ et consorts comportaient des erreurs et des incohérences (les "*bonus shares*" étaient pris en compte par la banque dans le calcul de la valeur d'avance; ils n'avaient pas tenu compte de la valeur d'emprunt attribuée par la banque aux actifs nantis; ils confondaient les crédits d'investissement avec la valeur des investissements entrepris). A_____ SA et B_____ SA ont allégué quelques exemples à l'appui de leurs allégués. Selon elles, même à admettre l'application de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, celui-ci ne protégeait pas C_____ et consorts de pertes en capital relatives à leurs investissements. A cet égard, les précités confondaient les produits à capital garanti, dont l'entier du capital était assuré, et les produits à capital protégé. En effet, celui-ci ne garantissait qu'une

partie du capital investi et ce, dans la limite d'un pourcentage déterminé à l'avance. Elles ont produit un extrait internet de la définition des produits précités.

g. Lors de l'audience du Tribunal du 28 août 2019, C_____ et consorts se sont déterminés oralement sur les allégués formulés par A_____ SA et B_____ SA dans leur duplique. Les parties ont persisté dans leurs conclusions.

h. Lors de l'audience du 6 octobre 2021, C_____ a déclaré avoir rencontré J_____ au Qatar en juin 2010. Elle lui avait proposé une mise à disposition de fonds de deux sortes, soit un prêt de liquidités pour une utilisation personnelle et des prêts d'investissement, le but étant d'acquérir des titres, générant un rendement. Le plus important était que l'opération génère un bénéfice net, à savoir qu'il subsistait un solde après le paiement des intérêts dus sur tous les prêts. La banque choisissait les investissements de manière indépendante, sans son accord préalable ou celui de ses consorts. Il avait négocié de longs mois avec J_____, lors desquels plusieurs projets de contrats lui avaient été présentés, jusqu'à celui signé le 17 novembre 2010, garantissant un retour sur investissement de 5%, une baisse des taux d'intérêts et l'absence de prélèvement de frais. La première proposition prévoyait un rendement insuffisant, ne permettant pas de couvrir les frais et intérêts, raison pour laquelle il avait continué à négocier jusqu'à la dernière proposition de contrat acceptée le 17 novembre 2010. Il n'avait pas prêté attention au fait que le titre du document avait changé et était devenu *Indicative Credit Facility Agreement*. Le courriel d'accompagnement ne le mentionnait pas. L'ajout du terme *Indicative* ne changeait rien, l'offre de la banque la liait après les nombreux mois qu'ils avaient passé à négocier. Le rapport de confiance faisait qu'il ne s'arrêtait pas à l'emploi d'un terme ou d'un autre. Il n'avait pas donné suite au projet du 22 décembre 2010, car il était satisfait de l'accord du 17 novembre 2010 qu'il avait signé.

Lors d'une réunion en février 2012, lors de laquelle la banque avait affirmé qu'il lui était impossible de continuer à garantir un rendement de 5%, des tensions étaient apparues. Il avait rappelé à cette occasion qu'il n'était pas question de revenir sur la garantie de performance de 5%. Il s'attendait à ce que Q_____ ne remette pas en cause le contrat qui avait été signé. Il avait rencontré le précité plus tard à l'hôtel. Ils n'avaient pas parlé affaires à cette occasion, en particulier il n'avait pas indiqué qu'il ne reviendrait pas sur la question du rendement.

Il n'avait jamais eu connaissance des pages n° 2 et 3 des *Credit Facility Agreement* d'avril 2012 et n'avait pas remarqué que les pages qu'il avait signées étaient numérotées n° 1 et 4 en petits caractères en bas de celles-ci.

La communication avec la banque se faisait par courriel. Les relevés bancaires parvenaient par W_____ [entreprise de transport], mais il y avait eu de

nombreux problèmes et retards dans l'acheminement des communications, ce qui avait donné lieu à plusieurs plaintes.

En cours d'audience, le Tribunal a interrogé l'interprète, avocat de profession, et les parties sur la traduction du mot *term sheet*. L'interprète a proposé "feuille de conditions" ou "résumé des conditions", tandis que C_____ considérait qu'il pouvait être traduit par "conditions du contrat" et la banque par "document qui pose les conditions à discuter."

i. Lors de l'audience du 2 février 2022, G_____, entendu en qualité de témoin, a déclaré qu'en tant que directeur financier du groupe D_____, il gérait les comptes du groupe et des sociétés appartenant à celui-ci. Il avait assisté à une réunion en février 2012, dont le but était de s'assurer auprès de la banque du respect du rendement de 5% convenu dans le *Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010. Avec C_____, ils s'étaient rendu compte que ce rendement n'était pas atteint et cherchaient à en comprendre les raisons. Ils avaient également relevé que la banque n'investissait pas le plein potentiel des investissements, ce qui diminuait le rendement obtenu. Il était étonnant que la banque s'engage à garantir un rendement de 5%, si elle n'était pas en mesure de tenir un tel engagement. Ils avaient insisté sur le respect de ce taux. La réunion s'était achevée abruptement. Q_____ avait dit que si C_____ insistait sur les 5%, il serait mis un terme à la relation d'affaires, ce qui n'avait pas été le cas. C_____ n'avait pas renoncé à ce rendement. Le précité lui avait indiqué avoir rencontré les représentants de la banque à l'hôtel lors d'une réunion informelle. Rien n'avait été convenu à cette occasion.

Une nouvelle réunion avait eu lieu le 16 avril 2012, lors de laquelle C_____ avait signé des documents, qui ne leur avaient pas été soumis avant. Ils n'étaient pas signés par les représentants de la banque. Le point principal pour C_____ et consorts étant de s'assurer du rendement de 5%, ils n'avaient vu aucun inconvénient à signer ces documents dans la mesure où ils ne mentionnaient ni le contrat précédent ni de référence au rendement. Ils n'entraient pas en conflit avec le contrat signé le 17 novembre 2010. Pour chaque contrat, il avait paraphé la première page et C_____ avait signé la dernière. Il avait ensuite photocopié les deux pages du contrat pour en garder copie dans ses dossiers. Les exemplaires des contrats ont été repris par la banque. Ces contrats ne comportaient que deux pages. Ils n'avaient eu connaissance des pages n° 2 et 3 que lorsqu'il avait reçu des copies de ceux-ci en 2015. S'il les avait vues, il aurait déconseillé à C_____ de les signer en raison des différences importantes avec le contrat du 17 novembre 2010.

La banque lui avait envoyé un relevé de portefeuille le 8 juin 2012, mais il n'était pas en mesure de vérifier l'exactitude de son contenu, puisqu'il n'avait pas reçu les relevés de compte. Il n'était donc pas possible de reconstituer ce que la banque

récapitulait dans son analyse de rendement. Lorsqu'il avait reçu les relevés de compte, il s'était aperçu que la banque avait débité des montants importants alors qu'il avait été convenu entre les parties qu'aucun frais ne seraient prélevés. Une réunion avec J_____ pour évoquer cette problématique avait eu lieu en juillet 2014.

Il avait effectué les calculs du dommage en reconstituant les données correctes relatives aux placements et en analysant les relevés de compte. A la fin de la relation d'affaires, il avait additionné la totalité des débits d'investissement et des crédits pour chacun des titulaires de compte. Si le solde était négatif, alors cela signifiait qu'il y avait eu une perte de capital.

L'accès à la plateforme V_____ n'avait été activé qu'en 2016. La banque communiquait donc les rapports de performance par des envois W_____, mais pas les relevés de compte.

j. Lors des audiences du 9 mars et 18 mai 2022, le Tribunal a entendu d'autres témoins.

Q_____ a déclaré avoir été directeur général responsable notamment du Moyen Orient auprès de A_____ SA, puis de B_____ SA, et être actuellement retraité. Il se souvenait d'une réunion à I_____ [Qatar] dont l'objet était le prétendu engagement de la banque à garantir un rendement de 5%. La banque avait prêté de l'argent à C_____ et consorts. Ce prêt était évalué en fonction de la valeur des actions mises en gage. A_____ SA était en charge de la gestion de l'argent prêté. Il avait expliqué à C_____ qu'une banque privée ne pouvait en aucun cas s'engager à garantir un rendement minimal. Il était possible que la question du rendement ait été abordée lors des discussions préparatoires. Un tel rendement était possible dans de bonnes conditions du marché, mais la banque ne pouvait que s'engager à faire au mieux. Lui-même ne s'était pas occupé de la négociation des contrats. Au moment de la réunion, la phase des négociations précontractuelles était terminée. La banque avait commencé à prêter de l'argent et à le gérer, tandis que C_____ et consorts avaient mis en gage leurs actions. Il ne se souvenait pas si le précité avait parlé d'un document à l'appui de son exigence, ni que quelqu'un de la banque lui aurait expliqué qu'il s'agissait d'un *term sheet*. Il n'avait jamais vu le document signé le 17 novembre 2010. Devant l'insistance de C_____, il avait mis fin à la réunion, précisant que s'il maintenait cette exigence de rendement, la banque pourrait mettre fin à la relation. Il avait revu le précité plus tard à l'hôtel. Celui-ci lui avait dit qu'il comprenait la position de la banque, qu'il souhaitait continuer la collaboration et avait demandé de continuer à faire au mieux. Il n'avait toutefois pas explicitement renoncé à son exigence de rendement. Lui-même avait compris de cette discussion que C_____ renonçait à cette exigence et que la relation pouvait donc se poursuivre.

S_____ a déclaré avoir travaillé jusqu'en 2013 pour A_____ SA en qualité de vice-responsable, puis responsable des crédits Lombard. Il avait signé les *Credit Facility Agreement* datés des 7 février et 13 septembre 2011 et les avait paraphés. Il avait pour habitude de signer les documents le jour de leur rédaction, mais ne pouvait pas être catégorique sur le fait que tel avait été le cas pour lesdits documents. Un autre service de la banque, soit le fichier central, vérifiait ensuite la conformité de la signature du client et en attestait avec un timbre humide, comme celui figurant au-dessus de la date du 16 avril 2012.

R_____ a déclaré avoir travaillé jusqu'en 2018 pour A_____ SA en tant que responsable des crédits Lombard. Il avait signé les *Credit Facility Agreement* datés des 7 février et 13 septembre 2011 et les avait paraphés. La pratique de la banque était de signer d'abord les contrats avant de les faire signer aux clients. La date qui faisait foi était celle indiquée sur le document. Il ne pouvait pas être catégorique sur le fait que tel avait été le cas pour les contrats signés par C_____. Ensuite, le fichier central vérifiait la signature du client, ce qui était attesté par le timbre humide figurant sur les documents.

M_____ a déclaré avoir travaillé jusqu'en 2015 pour A_____ SA en qualité de gestionnaire. Il avait accompagné à I_____ [Qatar] J_____, gestionnaire des comptes de C_____ et consorts, ainsi que Q_____. Des discussions sur le rendement des placements et sur l'enveloppe de crédit avaient eu lieu. Il ne se souvenait pas de revendications formulées par C_____ au sujet d'un rendement minimal, ni de discussions sur le cadre contractuel. La réunion s'était terminée abruptement en raison du mécontentement du précité concernant la performance du portefeuille et le refus de la banque de lui accorder un crédit supplémentaire. Il n'avait pas lui-même participé aux discussions précontractuelles avec C_____ et ignorait ce qui avait été convenu. Il savait toutefois qu'il était difficile pour un détenteur d'actions qataris libellées en monnaie locale, telles que l'étaient celles de C_____, de se faire prêter de l'argent là-dessus et de l'accompagner dans son projet.

O_____ a déclaré avoir fait la connaissance de C_____ lorsqu'il travaillait pour la F_____. Le précité était un client de celle-ci. C'était par son entremise que C_____ et J_____ s'étaient rencontrés. Il avait été impliqué dans les discussions précontractuelles. La banque s'était engagée à offrir un rendement minimal de 5% sur le capital investi. Il n'avait pas participé à la réunion lors de laquelle C_____ avait fait part de son mécontentement au sujet du rendement insuffisant. J_____ l'avait appelé après cette réunion pour qu'il rencontre C_____, Q_____ et elle-même à l'hôtel, afin d'apaiser les tensions. Lors de cette rencontre, ils n'avaient pas parlé affaires, les discussions étaient générales. Au sujet de l'avenir de la relation, il avait simplement été convenu qu'une nouvelle réunion serait fixée ultérieurement.

k. Lors de l'audience du 25 mai 2022, J_____, convoquée en qualité de témoin, ne s'est pas présentée. Les parties ont renoncé à son audition d'un commun accord.

l. Dans leurs plaidoiries finales écrites, C_____ et consorts ont persisté dans leurs conclusions et leur argumentation, à savoir que l'accord signé le 17 novembre 2010 formalisait l'intention des parties s'agissant des conditions essentielles du contrat et que les *Credit Facility* de 2012 n'étaient pas applicables.

m. Dans leurs plaidoiries finales écrites, A_____ SA et B_____ SA ont persisté dans leurs conclusions, réclamant des dépens à hauteur de 566'133 fr. 70, conformément à une note d'honoraires produite, ainsi que dans leur argumentation, à savoir que l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 n'était pas contraignant, les prétentions étaient tardives et que C_____ et consorts n'avaient pas établi leur prétendu dommage.

n. Les parties ont chacune répliqué les 31 août et 2 septembre 2022.

o. Le 12 septembre 2022, A_____ SA et B_____ SA ont déposé une détermination spontanée, faisant notamment valoir que C_____ et consorts avaient allégué des faits nouveaux dans leur réplique.

p. Le 19 septembre 2022, C_____ et consorts ont conclu à l'irrecevabilité de l'écriture spontanée susvisée, au motif que celle-ci constituait une troisième écriture prohibée, subsidiairement à l'octroi d'un délai pour y répondre.

q. Le 27 septembre 2022, A_____ SA et B_____ SA ont contesté l'irrecevabilité de leur précédente détermination et se sont opposés à l'octroi d'un délai à la partie adverse.

r. Le 4 octobre 2022, C_____ et consorts ont persisté dans leurs conclusions formulées le 19 septembre 2022.

s. Par ordonnance du 9 novembre 2022, le Tribunal a gardé la cause à juger.

E. Dans le jugement entrepris, le Tribunal a retenu que les parties étaient liées par des contrats de crédit, la banque ayant prêté de l'argent à C_____ et consorts, dont une partie avait été utilisée pour leurs besoins personnels et une autre avait été investie, dans le cadre d'un contrat de gestion de fortune.

L'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 était un contrat liant les parties et engageant la responsabilité de la banque, qui n'avait pas fourni les prestations promises y afférentes. En effet, la chronologie des événements telle que décrite par la banque ne convainquait pas. Elle serait entrée en négociation, aurait transmis des documents de discussions non contraignant (*term sheet*), signés par elle, dont la version du 17 novembre 2010 aurait été acceptée par C_____ et consorts, sans que les parties ne soient liées par celle-ci. Elle aurait

ensuite fait le nécessaire pour mettre en gage les actions des précités et débloqué une somme considérable en faveur de ces derniers, au lieu de faire signer un contrat final, contraignant pour les parties, et sur la seule base d'un document de discussion. Puis, elle aurait rédigé des contrats les 7 février et 13 septembre 2011, dont le contenu était singulièrement différent des discussions entre les parties, et attendu le 16 avril 2012 pour faire signer ces contrats, non soumis aux clients ni signés par elle au préalable. A défaut pour les parties d'avoir conclu un contrat final à l'issue des négociations, l'accord liant celles-ci ne pouvait être que le document signé le 17 novembre 2010. Par ailleurs, un *term sheet*, comme défini par la banque, formalisait l'intention des parties, soit leurs manifestations réciproques et concordantes, d'être liées par son contenu dans un futur contrat. En outre, tous les *term sheet* signés et transmis par la banque étaient des offres soumises à acceptation à C_____ et consorts. La signature de ces derniers sur l'offre du 17 novembre 2010 constituait l'aboutissement des négociations et donc la conclusion d'un contrat. Si la banque n'avait pas eu l'intention de faire figurer dans un contrat final les clauses du *term sheet*, son attitude serait alors déloyale et empreinte de mauvaise foi. Il n'était ainsi pas concevable d'adhérer à la thèse de la banque alors qu'à la fin de la phase des négociations, après la signature du document du 17 novembre 2010, elle avait exécuté les prestations convenues, soit libéré en faveur des clients plus de 200'000'000 de USD, commencé à investir une partie de ce montant, effectué les démarches nécessaires auprès de sa banque dépositaire et de la Bourse du Qatar pour mettre en gage les actions de ses clients. Chaque partie avait exécuté sa prestation, ce qui démontrait leur volonté réelle d'être liée par le document signé le 17 novembre 2010.

Le Tribunal a également constaté des lacunes dans l'organisation interne de la banque. Q_____ et M_____ ignorant tous des discussions entre J_____ et les clients et de ce qui avait été convenu. Elle était responsable desdites lacunes et devait en assumer les conséquences.

Ainsi, soit la banque n'avait pas négocié sérieusement lorsqu'elle avait préparé et signé un document contenant des clauses dont elle savait qu'elle ne pourrait jamais s'engager contractuellement à fournir les prestations prévues et que ces clauses ne se retrouveraient pas dans un contrat final, et avait donc négocié en adoptant une attitude contraire à la bonne foi, engageant sa responsabilité. Soit le document signé le 17 novembre 2010 était un contrat liant les parties, de sorte que la banque devait fournir les prestations prévues et que sa responsabilité était engagée par le fait qu'elle n'avait pas rempli sa part du contrat.

Concernant les *Credit Facility* du 16 avril 2012, la banque n'avait pas démontré que les pages n° 2 et 3 avaient été remises à C_____ et consorts, qu'ils avaient accepté ces nouvelles clauses ou encore que ces contrats s'appliquaient rétroactivement au début des relations contractuelles, en lieu et place du contrat signé le 17 novembre 2010.

Le Tribunal a considéré que la communication entre les parties s'effectuait par des envois W_____ et par courriel, principalement sur requête de C_____ et consorts, et non par banque restante ou via la plateforme V_____, aucun de ces deux modes de communication n'ayant été convenu entre les parties pour la transmission de tous les relevés de compte et de portefeuille.

La banque ne pouvait pas se prévaloir de la clause de réclamation, prévoyant un délai d'un mois, contenue dans ses conditions générales pour s'opposer aux réclamations de C_____ et consorts. En effet, elle avait elle-même compliqué la vérification des documents bancaires par les précités en les envoyant de manière irrégulière et incomplète et les précédentes réclamations étaient restées vaine. Elle avait procédé à un envoi massif de documents, dont l'analyse approfondie avait nécessité du temps.

S'agissant du dommage, C_____ et consorts avaient effectué des calculs extrêmement précis et détaillés, en analysant des milliers de pages de relevés de portefeuille et de compte, confirmés par une expertise privée. Celle-ci n'avait pas été contestée de manière sérieuse et suffisante par la banque, de sorte que le Tribunal a fait siennes les conclusions de ladite expertise. Pour chaque poste du dommage, C_____ et consorts avaient appliqué des méthodologies de calculs convaincantes et fondée sur des données précises. La banque avait formulé des critiques imprécises et lacunaires, sans préciser où ses allégations pouvaient être aisément vérifiées. Notamment, elle n'avait fourni aucune explication sur sa méthodologie pour déterminer la valeur des actions nanties et le montant des lignes de crédit, ce qui n'était pas suffisant. En outre, une contestation en bloc d'un dommage allégué de manière précise n'était pas suffisante.

Par conséquent, le Tribunal a admis tous les postes du dommage allégués et condamné A_____ SA et B_____ SA, solidairement entre elles, à verser les montants réclamés par C_____ et consorts.

EN DROIT

1. **1.1** Le jugement querellé est une décision finale de première instance (art. 308 al. 1 let. a CPC), rendue dans une affaire patrimoniale, dont la valeur litigieuse au dernier état des conclusions était supérieure à 10'000 fr. (art. 308 al. 2 CPC). La voie de l'appel est ainsi ouverte.
- 1.2** Interjeté dans le délai et les formes prescrits par la loi (art. 130, 131 et 311 al. 1 CPC), l'appel est recevable.
- 1.3** Par soucis de compréhension, l'appelante A_____ SA sera nommée ci-après la banque. En outre, il ne sera pas fait de distinction entre les intimés, C_____ ayant agi au nom et pour le compte des autres intimés, ce qui n'est pas remis en cause par les parties.

-
2. La Cour revoit la cause avec un plein pouvoir d'examen (art. 310 CPC), dans la limite des griefs motivés qui sont formulés (ATF 142 III 413 consid. 2.2.4).

Elle 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 (ATF 138 III 374 consid. 4.3.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_153/2014 du 28 août 2014 consid. 2.2.3).

Elle applique la maxime des débats et le principe de disposition (art. 55 al. 1 et art. 58 al. 1 CPC).

3. Les parties ne remettent, à juste titre, pas en cause les compétences des juridictions genevoises, ainsi que l'application du droit suisse à la présente cause (art. 5 al. 1, 21 al. 1, 112 al. 1 et 116 al. 1 LDIP).
4. Les appelantes reprochent au Tribunal d'avoir procédé à une constatation inexacte et incomplète des faits sur de nombreux points. L'état de fait présenté ci-dessus a donc été rectifié et complété dans la mesure utile pour la résolution du litige, sur la base des actes et des pièces de la procédure.

Les griefs des appelantes liés à l'appréciation du premier juge des faits constatés, selon elles, arbitrairement seront examinés ci-après.

5. Les appelantes font, en substance, grief au Tribunal d'avoir violé les règles applicables à la formation et à l'interprétation des contrats, en retenant que l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 liait les parties et non les *Credit Facility Agreement* du 16 avril 2012.

5.1.1 A teneur de l'art. 1 al. 1 CO, le contrat est parfait lorsque les parties ont, réciproquement et d'une manière concordante, manifesté leur volonté (art. 1 al. 1 CO).

Si les parties se sont mises d'accord sur tous les points essentiels, le contrat est réputé conclu, lors même que des points secondaires ont été réservés (art. 2 CO).

Les points objectivement essentiels forment le noyau nécessaire du contrat et permettent de l'identifier comme un tout cohérent, en indiquant l'objet de l'engagement de chaque partie. En matière de contrats générateurs d'obligations, les points objectivement essentiels se rapportent aux obligations principales des parties (TERCIER/PICHONNAZ, *Le droit des obligations*, 2019, n° 614; MORIN, *Commentaire romand CO I*, 2021, n° 2 ad art. 2 CO). Tous les points qui ne sont pas objectivement essentiels sont objectivement secondaires. Une partie peut toutefois élever un point objectivement secondaire au rang de point subjectivement essentiel en faisant clairement savoir à l'autre avant la conclusion du contrat qu'un accord sur ce point est une condition *sine qua non* de son

engagement (TERCIER/PICHONNAZ, op. cit., n° 615; MORIN, op. cit., n° 58 ad art. 1 CO et n° 5 ad art. 2 CO).

L'art. 3 al. 1 CO prévoit que toute personne qui propose à une autre la conclusion d'un contrat en lui fixant un délai pour accepter, est liée par son offre jusqu'à l'expiration de ce délai. Lorsque l'offre a été faite sans fixation de délai à une personne non présente, l'auteur de l'offre reste lié jusqu'au moment où il peut s'attendre à l'arrivée d'une réponse expédiée à temps et régulièrement (art. 5 al. 1 CO).

5.1.2 Lorsque, en vertu de la volonté des parties, les divers rapports qui les lient ne constituent pas des contrats indépendants, mais représentent des éléments de leur convention liés entre eux et dépendant l'un de l'autre, on est en présence d'un contrat mixte ou d'un contrat composé ou complexe, qui doit être appréhendé comme un seul et unique accord (ATF 131 III 528 consid. 7.1.1; 118 II 157 consid. 3a, in JdT 1993 I 648; arrêt du Tribunal fédéral 4A_219/2020 du 12 mars 2021 consid. 3.1). On parle d'un contrat composé ou complexe lorsque la convention réunit plusieurs contrats distincts, mais dépendants entre eux (ATF 139 III 49 consid. 3.3, in JdT 2014 II 217; arrêt du Tribunal fédéral 4A_335/2018 du 9 mai 2019 consid. 4.2).

5.1.3 L'offre de contracter est la proposition de conclure un contrat que fait une partie à l'autre. Il s'agit d'une manifestation de la volonté de se lier (art. 7 CO; arrêt du Tribunal fédéral 4A_69/2019 du 27 septembre 2019 consid. 3.1). L'offre se définit ainsi comme une proposition ferme de conclure un contrat, de façon à ce que son destinataire puisse décider sans autres s'il l'accepte ou s'il la refuse, en partant de l'idée que la conclusion du contrat ne dépend que de son éventuel consentement (MORIN, op. cit., n° 80 ad art. 1 CO)

Le contrat est parfait sitôt que l'acceptant a déclaré son acceptation (ATF 105 II 23, in JdT 1979 I 474), concordant à l'offre (arrêts du Tribunal fédéral 4A_431/2019 du 27 février 2020 consid. 5.1 et 4A_69/2019 du 27 septembre 2019 consid. 3.1).

5.1.4 Tant pour déterminer si un contrat a été conclu que pour l'interpréter, le juge doit tout d'abord s'efforcer de déterminer la commune et réelle intention des parties, sans s'arrêter aux expressions ou dénominations inexactes dont elles ont pu se servir, soit par erreur, soit pour déguiser la véritable nature de leur convention (interprétation subjective; art. 18 al. 1 CO; ATF 144 III 93 consid. 5.2.2; 132 III 626 consid. 3.1; arrêts du Tribunal fédéral 4A_431/2019 du 27 février 2020 consid. 5.1). Constituent des indices en ce sens non seulement la teneur des déclarations de volonté - écrites ou orales -, mais encore le contexte général, soit toutes les circonstances permettant de découvrir la volonté réelle des parties, qu'il s'agisse de déclarations antérieures à la conclusion du contrat ou de

faits postérieurs à celle-ci, en particulier le comportement ultérieur des parties établissant quelles étaient à l'époque les conceptions des contractants eux-mêmes (ATF 144 III 93 consid. 5.2.2; arrêt du Tribunal fédéral 4A_643/2020 du 22 octobre 2021 consid. 4).

Ce n'est que si le juge ne parvient pas à déterminer la volonté réelle et commune des parties - parce que les preuves font défaut ou ne sont pas concluantes - ou s'il constate qu'une partie n'a pas compris la volonté exprimée par l'autre à l'époque de la conclusion du contrat - ce qui ne ressort pas déjà du simple fait qu'elle l'affirme en procédure, mais doit résulter de l'administration des preuves -, qu'il doit recourir à l'interprétation normative (ou objective), à savoir rechercher leur volonté objective, en déterminant le sens que, d'après les règles de la bonne foi, chacune d'elles pouvait et devait raisonnablement prêter aux déclarations de volonté de l'autre. Il s'agit d'une interprétation selon le principe de la confiance (ATF 144 III 93 consid. 5.2.3; arrêt du Tribunal fédéral 4A_643/2020 précité consid. 4).

5.1.5 Dans la pratique bancaire, le prêt en espèces est appelé avance à terme fixe ou crédit ferme. Son montant est fixe et il doit être remboursé soit à une échéance fixe, soit ensuite de résiliation. Ce prêt peut être assorti de différentes garanties (arrêts du Tribunal fédéral 4A_286/2019 du 27 novembre 2019 consid. 3.2 et 4A_69/2018 du 12 février 2019 consid. 4.1.1).

La nature juridique du contrat d'ouverture de crédit ou contrat de crédit est controversée, mais il est généralement qualifié de contrat de prêt avec un élément durable de mandat, imposant notamment à la banque des devoirs d'information et de conseil. Lorsque banque et client sont liés par une relation de crédit, les obligations de l'emprunteur sont soumises aux règles du prêt de consommation, mais ses prétentions en dommages-intérêts contre la banque à concurrence de tout ou partie de sa dette, déduites de la violation par la banque de ses devoirs contractuels, sont examinées à l'aune des règles du mandat, au sens des art. 394 et ss CO (arrêt du Tribunal fédéral 4A_286/2019 précité consid. 3.1).

5.1.6 La conclusion d'un contrat de gestion de fortune peut intervenir oralement ou par actes concluants (GUGGEMHEIM/GUGGENHEIM, Les contrats de la pratique bancaire suisse, 2014, n° 806)

Dans le mandat de gestion de fortune, le client charge la banque de gérer tout ou partie de sa fortune en déterminant elle-même les opérations boursières à effectuer, dans les limites fixées par le contrat en ce qui concerne la stratégie de placement et l'objectif poursuivi par le client (ATF 144 III 155 consid. 2.1.1; arrêts du Tribunal fédéral 4A_72/2020 du 23 octobre 2020 consid. 5; 4A_54/2017 du 29 janvier 2018 consid. 5.1.2 et 4A_41/2016 du 20 juin 2016 consid. 3.1).

La banque engage sa responsabilité à l'égard de son client chaque fois qu'elle manque à l'une de ses obligations contractuelles, par exemple lorsqu'elle sort du cadre de son mandat ou lorsqu'elle garantit un certain résultat qui n'est pas atteint (GUGGENHEIM/GUGGENHEIM, op. cit., n° 907 et ss). En effet, lorsque la banque promet un résultat déterminé à son client, soit par exemple la croissance de sa fortune de 8% au moins par an, elle donne une garantie. Rien n'oblige la banque à émettre une telle garantie en faveur de son client. Si elle le fait, il suffit que le résultat promis ne soit pas atteint pour que sa responsabilité soit mise en cause (GUGGENHEIM/GUGGENHEIM, op. cit., n° 907 et ss et n° 912).

La garantie d'un rendement est certes étrangère au mandat de gestion de fortune, elle n'est cependant pas interdite et elle n'est pas exclue par le but social. Deux signataires autorisés d'une banque zurichoise avaient ainsi promis par écrit à trois clients un rendement garanti (*performance guarantee*) de 7.57% par an pour la période de mars 2007 à février 2008 et même 8.02% par an pour mars 2008 à février 2009. Bien qu'elle eût contesté la validité de cet engagement unique par tous les moyens, la banque fut condamnée par le Tribunal de commerce de Zurich à honorer cette promesse inusuelle (arrêt n° HG080025 et HG080027 du Tribunal de Commerce de Zurich du 21 février 2014; arrêts du Tribunal fédéral 4A_212/2014 du 9 octobre 2014 et 5A_514/2015 du 28 janvier 2016; THEVENOZ/EMMENEGGER/PODA, Le droit bancaire privé suisse 2013-2013, in SZW 2014, p. 420).

5.1.7 Dès l'instant où les parties entrent véritablement en discussion en vue de conclure un contrat et jusqu'à ce qu'elles le concluent ou y renoncent, elles sont unies par une relation juridique particulière appelée la relation précontractuelle (ATF 134 III 390 consid. 4.3.2; 132 III 24 consid. 6.1.2; 121 III 350 consid. 6 b-c; 120 II 331 consid. 5a). Celle-ci est soumise au principe de la liberté contractuelle: les parties sont libres de contracter ou non, de rompre ou de poursuivre les négociations. Cette liberté s'arrête cependant au moment du dépôt d'une offre, celle-ci étant en principe irrévocable. Dans la période des pourparlers, le principe de la liberté contractuelle trouve sa limite dans celui de la bonne foi: les parties peuvent rompre les négociations, mais à condition de se comporter loyalement, sans quoi elles pourraient engager leur responsabilité précontractuelle (TERCIER/PICHONNAZ, op. cit., n° 640).

Nul ne peut entamer des négociations s'il n'a pas l'intention sérieuse de conclure (ATF 121 III 350) ou s'il donne l'impression que le contrat sera certainement conclu alors qu'il n'a pas la compétence de le signer (ATF 105 II 75 consid. 2); de même ne peut-il les poursuivre à partir du moment où il n'a (vraiment) plus la volonté de conclure (ATF 105 II 75 consid. 2; TERCIER/PICHONNAZ, op. cit., n° 679 et 686).

La responsabilité fondée sur la confiance, ou *culpa in contrahendo*, repose sur l'idée que les parties doivent se comporter selon les règles de la bonne foi pendant les négociations contractuelles. L'entrée en négociation entraîne nécessairement des obligations réciproques. Cela implique notamment que les parties s'informent mutuellement, dans une certaine mesure, des faits susceptibles d'influencer la décision de l'autre partie quant à la conclusion du contrat ou à ses conditions (ATF 132 III 24 consid. 6.1.2).

5.1.8 Une autorité se rend coupable d'un déni de justice formel prohibé par l'art. 29 al. 2 Cst. lorsqu'elle omet de se prononcer sur des griefs qui présentent une certaine pertinence ou de prendre en considération des allégués et arguments importants pour la décision à rendre. L'autorité ne doit toutefois pas se prononcer sur tous les moyens des parties; elle peut se limiter aux questions décisives (ATF 142 III 433 consid. 4.3.2; 142 II 154 consid. 4.2; 141 IV 249 consid. 1.3.1; arrêt du Tribunal fédéral 5A_17/2020 du 20 mai 2020 consid. 3.2.1).

La jurisprudence admet qu'un manquement au droit d'être entendu puisse être considéré comme réparé si la partie concernée a la possibilité de s'exprimer devant une autorité de seconde instance disposant d'un pouvoir de cognition complet en fait et en droit (ATF 145 I 167 consid. 4.4) et, lorsqu'il s'agit d'un vice grave, si le renvoi constituerait une vaine formalité et aboutirait à un allongement inutile de la procédure, incompatible avec l'intérêt de la partie concernée à ce que sa cause soit tranchée dans un délai raisonnable (ATF 142 II 218 consid. 2.8.1; 137 I 195 consid. 2.3.2; 136 V 117 consid. 4.2.2.2).

5.2.1 En l'espèce, les parties se sont rencontrées les 15 et 16 juin 2010 afin de discuter des prestations que la banque pouvait fournir aux intimés, qui souhaitaient mettre en gage des actions qataries afin d'obtenir un prêt, sous forme de liquidités et de crédits en vue d'effectuer des placements. A cette occasion, les parties ont notamment signé les documents d'ouverture de compte, ainsi que des contrats de crédit Lombard. Elles ont ainsi établi le cadre de leur future relation d'affaires, à savoir un prêt garanti par le nantissement d'actions, dont une partie des fonds prêtés serait investie par la banque, soit une relation caractérisée par des composantes relevant du contrat de crédit, respectivement du mandat de gestion, comme retenu par le premier juge.

Devant la Cour, les appelantes insistent sur l'intérêt des intimés à conclure une relation d'affaires avec la banque et à obtenir un crédit de la part de celle-ci, afin de se désengager d'emprunts effectués auprès de banques qataries, lesquelles appliqueraient un taux d'intérêts supérieur à celui que pouvait proposer la banque. Les motivations des intimés à nouer une relation avec la banque ne sont toutefois pas déterminantes pour l'issue du litige. En tous les cas, les allégations des appelantes à cet égard confirment celles des intimés, à savoir que le but de l'opération était de réaliser un bénéfice, en ce sens que le rendement réalisé sur les

investissements effectués par la banque devait être suffisant pour rembourser les intérêts du prêt et dégager un solde positif. Il y avait ainsi une liaison intrinsèque entre le prêt et le mandat de gestion, qui étaient dépendants l'un de l'autre, une partie du prêt devant être investie pour réaliser un bénéfice afin notamment de rembourser les intérêts du prêt. Contrairement à ce que soutiennent les appelantes, ce n'est donc pas exclusivement autour d'une relation de crédit que s'est nouée la relation entre les parties, mais également autour d'un mandat de gestion, dans le cadre d'un contrat qualifiable de complexe.

Ce qui précède ressort également du contenu des négociations qui ont suivi durant plusieurs mois entre les parties sur les termes de leur relation d'affaires.

En effet, il ressort des courriels de la banque des 5 et 11 août 2010 et de son courrier du 22 septembre 2010 que les parties ont discuté du nombre d'actions qataries à mettre en gage, ainsi que du montant du prêt, des taux d'intérêts et des frais appliqués. La banque a également confirmé, dans son courrier susvisé, que dès réception des actions, elle émettrait un prêt et structurerait un investissement, qui garantirait un rendement minimum de 4% par an. Les discussions ont ainsi porté sur les deux composantes de la relation d'affaires.

Le 21 octobre 2010, la banque a transmis aux intimés la première version du document intitulé *Credit Facility Agreement*, qu'elle espérait conforme à leurs nombreuses discussions. Ce document mentionnait les éléments de durée du prêt, de garantie de celui-ci, de remboursement et des frais appliqués. Il comportait également une annexe intitulée *Investment proposal*, dont le tableau mentionnait le montant des actions nanties, le montant total prêté, celui fourni en liquidités et celui investi, le taux d'intérêts et le retour sur investissement (4%). A cet égard, il était expressément indiqué les montants seraient investis dans un produit à capital garanti avec un minimum de 4% d'intérêts garantis par an (*the available cash shall be invested in a capital guaranteed product with a minimum of 4% interest guaranteed per annum*).

Des nouvelles versions de ce document ont été transmises par la banque aux intimés les 28 octobre, 4, 17 et 18 novembre 2010, dont il ressort - au vue des modifications apportées - que les négociations entre les parties portaient notamment sur les taux d'intérêts, le rendement des investissements garanti par la banque et les frais de garde. La banque a, au fur et à mesure des négociations, augmenté le rendement annuel garanti et diminué les frais appliqués. Les discussions portaient donc sur les deux aspects de la relation, soit le prêt et l'utilisation de celui-ci par le biais d'investissements devant réaliser un certain rendement. Contrairement à ce que soutiennent les appelantes, les parties n'ont pas discuté en parallèle et de manière séparée de ces deux éléments, qui portent sur un accord unique. En envisageant tant le coût du prêt, soit les intérêts, que le

rendement possible sur les investissements, les parties se sont autant entendues sur la partie crédit de leur relation que sur celle mandat de gestion.

Concernant les différentes versions du *Credit Facility Agreement*, le premier juge a, à juste titre, considéré que celles-ci constituaient toutes des offres soumises par la banque aux intimés. En effet, ces documents étaient tous préalablement signés par deux représentants de la banque et soumis pour acceptation aux intimés (*signature for approval*). Ces offres engageaient donc la banque, ce que les appelantes ne contestent pas en tant que tel. Par ailleurs, ces documents étaient tous intitulés *Agreement*, qui se traduit par accord, convention ou contrat. Ces éléments démontrent le caractère contraignant de ces documents et la volonté de la banque d'être liée par ceux-ci. Le fait que ces documents contenaient la mention *term sheet* ou que J_____ ait employé ce terme dans ses courriels d'accompagnement ne modifie pas ce qui précède. En effet, comme relevé par le premier juge, il serait incompréhensible et illogique que la banque transmette des documents de discussions non contraignants, soit un *term sheet* selon la définition donnée par celle-ci, à ses clients comprenant des engagements qu'elle ne souhaiterait en réalité pas tenir, ni faire figurer dans un contrat final (cf. consid. 5.2.2 *infra*). Si la banque considérait qu'il s'agissait de simples *term sheets* non contraignants, alors il lui appartenait de l'indiquer aux intimés, de n'y faire figurer que des clauses qu'elle acceptait de faire figurer dans le contrat final et de rédiger celui-ci en bonne et due forme au terme des négociations.

Les appelantes ne peuvent pas non plus se prévaloir de la mention, en petits caractères et en bas de pages des différentes versions des *Credit Facility Agreement*, à teneur de laquelle les taux et rendements (*rates and yields*) mentionnés étaient indicatifs, alors même que les négociations entre les parties portaient sur ces points et que la banque a modifié les montants y afférents dans les différentes versions soumises afin de répondre aux exigences des intimés.

Le *Credit Facility Agreement* daté du 17 novembre 2010 et transmis aux intimés le 18 novembre 2010, préalablement signé par deux représentants de la banque, était donc une offre soumise à acceptation. Les intimés ont signé celle-ci, de sorte qu'ils l'ont acceptée. Ce document lie les parties. Le fait que l'intitulé de cette version a été modifié en *Indicative Credit Facility Agreement* ne modifie pas ce qui précède. En effet, aucune des versions antérieures ne contenait le terme *Indicative* et J_____ n'a pas attiré l'attention des intimés sur cet ajout dans son courriel d'accompagnement. En outre, comme relevé par le premier juge, cet ajout est en contraction avec le terme *Agreement*. En effet, il ne peut pas s'agir d'un accord si ce qui y figure n'est qu'indicatif et non contraignant, de sorte qu'utiliser les deux termes dans le même intitulé ne fait pas sens et ne saurait enlever tout caractère contraignant à cette offre acceptée par les intimés. D'ailleurs, J_____, dans son courriel du 24 novembre 2010, a requis de l'intimé C_____ qu'il signe une copie de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 en

employant les termes "*facility agreement*", renforçant ainsi la thèse que les parties s'estimaient liées par cet accord.

Les négociations entre les parties ont ainsi abouti à l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, dûment signé par elles. Le fait que la banque a transmis une nouvelle version de celui-ci le 22 décembre 2010, à la demande de l'intimé C_____, est sans conséquence sur ce qui précède. En effet, cette nouvelle version n'a pas été signée par le précité et donc n'a pas été acceptée par les intimés. Contrairement à ce que soutiennent les appelantes, cette nouvelle version ne permet pas de retenir que le précité ne s'estimait pas lié par l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 et souhaitait continuer les pourparlers, dès lors qu'il s'agit de la seule version signée par lui, pour son compte et celui des autres intimés.

En outre, par courriel du 23 décembre 2010, la banque a sollicité de l'intimé C_____ qu'il signe à nouveau l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, auquel avait été ajoutée la référence 8_____ correspondant à celle également apposée dans les contrats de nantissements signés le jour même. Ce fait atteste encore de la volonté des parties d'être liées par l'accord du 17 novembre 2010 et de son caractère contraignant, étant relevé que les appelantes restent silencieuses sur ce fait dans leur appel. Par ailleurs, il ressort desdits contrats de nantissement que les intimés avaient accepté de mettre en gage leurs actions en garantie du *Facility Agreement*, qui ne peut être que celui du 17 novembre 2010, seul accord signé par les parties à ce moment.

Après la phase des négociations et la signature de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, la banque a libéré en faveur des intimés une somme considérable, soit plus de 230'000'000 USD, effectué les démarches nécessaires auprès de sa banque dépositaire et de la Bourse du Qatar pour mettre en gage les actions des intimés et commencé à investir une partie du montant prêté. Les intimés, quant à eux, ont mis leurs actions en gage au nom de la banque. Les parties ont ainsi chacune exécuté les prestations convenues, ce qui démontre encore leur réelle et commune volonté d'être liées par l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, seul document signé par les parties faisant référence tant au prêt qu'à son utilisation. Comme relevé par le premier juge, il serait en effet incompréhensible qu'un établissement bancaire libère une telle somme en faveur de clients et procède à des placements alors que les négociations ne seraient pas finies et qu'aucun contrat n'aurait été conclu, étant relevé que les contrats de crédit Lombard des 15 juin 2010 ne sauraient suffire à cet égard, ceux-ci ne comportant aucune indication sur l'utilisation et la structure du prêt envisagé par les parties.

Compte tenu de l'ensemble de ces circonstances, le premier juge était fondé à retenir, sur la base d'une interprétation subjective et non objective comme soutenu

par les appelantes, que les parties avaient manifesté leur réelle et commune intention d'être liées par l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, qui constitue le fondement contractuel de leur relation d'affaires.

En vertu du principe de la liberté contractuelle, les appelantes ne peuvent pas valablement se prévaloir du fait que l'accord susvisé ne contiendrait pas tous les éléments constitutifs d'un contrat de crédit et d'un mandat de gestion, pour s'en libérer. Comme déjà relevé, il est établi et non contesté que les parties avaient la volonté commune de mettre en place un prêt, garanti par des actions, sous forme de liquidités et de fonds à investir par la banque. Or, cet accord a été formalisé dans l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, qui contient les éléments précités, soit les points objectivement essentiels formant le noyau nécessaire de l'accord et permettant de l'appréhender comme un tout cohérent. Les obligations principales de chacune des parties, telles que décrites ci-dessus, y sont mentionnées. Les appelantes ne peuvent donc pas non plus se prévaloir du fait que le nombre d'actions à mettre en gage, ainsi que leur valeur, n'étaient pas connus des parties lors de la signature dudit accord, de sorte qu'il ne s'agirait que d'un document d'intention (*term sheet*). A nouveau, cette thèse n'est pas crédible, les parties ayant exécuté leurs prestations alors qu'aucun contrat final n'aurait été conclu, à retenir cette hypothèse.

Par ailleurs, l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 contient des éléments essentiels du contrat de prêt, soit les noms du prêteur et les numéros des comptes emprunteurs, la durée du prêt, la garantie de celui-ci, le principe de la détermination de sa limite, les conditions liées à son remboursement, ainsi que les intérêts appliqués.

Ce document ne contient certes pas d'éléments sur l'activité de gestion à proprement parler, mais il mentionne expressément, s'agissant des investissements à effectuer, que les montants seront investis dans un produit à capital protégé avec un minimum de 5% d'intérêts garantis par an (*Investments: The principal amount shall be invested in a capital protected product with a minimum of 5% interest guaranteed per annum*). Le tableau *Investment proposal* mentionne également ce rendement de 5% et un investissement dans le N_____ - A_____ BOND OPPORTUNITY FUND est proposé, dont la brochure transmise aux intimés le 28 octobre 2010 indique un rendement cible de 5-6%. L'intimé C_____ a déclaré lors de son audition que le rendement était important afin de couvrir les intérêts du prêt et de réaliser un bénéfice, ce qui est confirmé par la teneur des négociations entre les parties, cet élément ayant été discuté et le rendement augmenté pour répondre aux souhaits des intimés. Le rendement était un point objectivement essentiel du contrat. Le fait que ce point soit mentionné dans l'annexe de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 n'y change rien, l'entier de ce document formant un tout cohérent, conforme aux discussions entre les parties.

La garantie d'un rendement, soit d'un résultat, est certes étrangère à un mandat de gestion de fortune; elle n'est toutefois pas interdite. Dans le cadre de l'accord des parties, la banque a librement formulé la garantie d'un certain résultat, soit un rendement de 5% sur les investissements qu'elle devait entreprendre. Le fait que le témoin Q_____, ancien directeur général de la banque responsable notamment du Moyen Orient, ait déclaré avoir expliqué à l'intimé C_____, lors de la réunion du 23 février 2012, qu'une banque privée ne pouvait pas s'engager à garantir un rendement minimal n'est pas déterminant. En effet, ledit témoin a admis ne jamais avoir vu l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010. Il n'a d'ailleurs pas participé aux négociations et ignorait donc ce qui avait été convenu avec les intimés, notamment les engagements pris par la représentante de la banque. Par ailleurs, le témoin O_____ a déclaré avoir participé aux discussions précontractuelles entre les parties et a confirmé que la banque s'était bien engagée à garantir un rendement minimal.

Les appelantes soutiennent encore que le comportement ultérieur des parties ne permettrait pas de corroborer la garantie d'un rendement sur les investissements. Or, la banque a, par courriel du 24 novembre 2010, indiqué aux intimés le planning des délais pour les investissements et a confirmé, en juillet 2011, avoir commencé à effectuer ceux-ci début décembre 2010. Il ressort du courriel de la banque du 30 décembre 2010 que les investissements avaient débuté, cette dernière précisant expressément que les rendements y afférents étaient conformes à ses engagements. Or, à ces dates le seul document signé par les parties contenant la composante gestion des fonds prêtés était l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, par lequel la banque s'engageait à garantir un rendement de 5% par an. Par courriel du 27 janvier 2011, J_____ a encore confirmé un retour sur investissement à hauteur de 5%.

Ce n'est qu'à partir de juillet 2011, sur insistance des intimés sur ce point, que la banque, soit pour elle J_____, a commencé à se prévaloir du fait que le rendement de 5% prévu ne serait qu'indicatif. La précitée a toutefois, par courriel du 11 août 2011, mentionné la nécessité de revoir l'accord, ce qui impliquait bel et bien l'existence d'un contrat liant les parties à ce moment-là, que la banque cherchait à remettre en cause, comme relevé par le premier juge. Cela ressort également du courriel du 11 janvier 2012 de M_____, qui confirme l'existence d'un accord signé en "octobre" 2010, résultant de nombreuses discussions entre les parties, même si selon lui cet accord mentionnait un rendement indicatif.

Compte tenu de l'ensemble de ces circonstances, contrairement à ce que soutiennent les appelantes, la banque a manifesté de manière claire et non équivoque sa volonté à s'engager, sur la base de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, à garantir un rendement annuel de 5% pour les fonds investis - confirmé par courriel du 30 décembre 2010 comme indiqué *supra* -, ce que les intimés étaient également fondés à comprendre,

indépendamment de savoir s'ils étaient des clients expérimentés ou non. Le fait que la banque, dès juillet 2011, a souhaité revenir sur cet accord n'a pas d'incidence sur le caractère contraignant de celui-ci.

Ainsi, l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 est un contrat liant les parties, par lequel la banque s'est notamment engagée à ne prélever aucun frais, à investir l'intégralité des fonds prêtés dans un capital protégé, avec la garantie d'un rendement de 5% par an.

Concernant les frais, l'art. 9 des conditions générales de la banque, signées par les intimés le 15 juin 2010, prévoyait que celle-ci débitait les commissions et frais convenus ou usuels. Les documents d'autorisation pour le dépôt des actions auprès de L_____, signés par les intimés le 7 novembre 2010, prévoyaient également que l'ouverture du sous-compte pouvait entraîner des frais à leur charge. Cela étant, comme indiqué *supra*, l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, signé par les intimés après les documents susvisés, indiquait expressément et sans équivoque qu'aucun frais de dossier (*arrangement fees*), de gestion (*management fees*) et de garde (*custody charges*) ne seraient prélevés. Ce contrat prévoyant des conditions particulières applicables à la relation entre les parties, le premier juge a, à juste titre, considéré que la banque avait renoncé à la possibilité de facturer les frais de garde liés au dépôt des actions auprès de L_____, ainsi que tous autres frais de dossier et de gestion. En outre, lors des négociations, la banque a, par courriel du 17 novembre 2010, expressément confirmé qu'aucun frais de garde (*custody fees*) ne seraient prélevés. Si malgré cela, elle entendait tout de même répercuter les frais de garde de la banque dépositaire en les prélevant sur les comptes des intimés, elle aurait dû l'indiquer à ces derniers, conformément à son devoir d'information. Son silence à cet égard renforce la thèse selon laquelle elle a renoncé à prélever les frais de garde de la banque dépositaire.

S'agissant de l'obligation de la banque d'investir le montant maximum disponible, ce qui ressort de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 - l'*advance amount* étant égal à l'*invested amount* -, J_____ a encore confirmé ce point par courriel du 5 juillet 2013.

Concernant la limite de crédit, il a été convenu dans l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 que celle-ci serait déterminée en fonction de la valeur des actions mises en gage, calculée sur la base des escomptes appliqués par la banque, comme décrit dans l'*Investment proposal*. Or, il ressort de celui-ci que le montant des crédits d'investissement (*invested amount*) devait correspondre à 68% de la valeur des actions nanties (*amount pledged*) et le prêt en liquidités à 61.20% de celle-ci. Ces ratios ont été évoqués à de nombreuses reprises par les intimés, soit pour eux G_____, qui les appliquait et les indiquait expressément dans ses courriels. Or, dans ses réponses, la banque n'a pas expressément contesté

l'existence de ces ratios. Dans son courriel du 2 août 2012, J_____ a d'ailleurs confirmé les calculs effectués par le précité, qui se fondaient expressément sur lesdits ratios. La banque est ensuite revenue sur ceux-ci et la détermination de la limite de crédit sans toutefois fournir d'explication claire et précise sur ce point, soit la manière dont elle calculait ladite limite.

5.2.2 Dans une argumentation subsidiaire, le premier juge a retenu que la responsabilité de la banque était également engagée si l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 devait être considéré comme un simple *term sheet*, comme soutenu par les appelantes, ce qui n'est pas critiquable.

Dans ce cas de figure, la banque a négocié avec les intimés en adoptant une attitude contraire à la bonne foi. En effet, elle a négocié durant plusieurs mois les éléments d'un futur contrat avec les intimés, tels l'absence de prélèvement de frais et la garantie d'un rendement de 5% par an sur les investissements, sans l'intention de respecter ceux-ci. Elle a ensuite rédigé, signé et transmis ce *term sheet* pour approbation aux intimés, alors qu'elle savait ne pas vouloir s'engager contractuellement à fournir les prestations convenues dans celui-ci, ni à les faire figurer dans un contrat final. Comme relevé par le premier juge, une telle attitude est déloyale vis-à-vis des intimés et empreinte de mauvaise foi. Ces derniers étaient légitimés à croire que la banque était prête à s'engager contractuellement à respecter les clauses contenues dans ce *term sheet*.

La banque a ainsi engagé sa responsabilité, qu'elle soit de nature (pré)contractuelle ou fondée sur le principe de la confiance, aucun contrat valable reprenant les clauses du *term sheet* n'ayant été conclu entre les parties (cf. consid. 5.2.3 *infra*). La banque doit donc tenir ses engagements pris dans l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, dès lors qu'elle a exécuté une partie de ses prestations, à savoir qu'elle a prêté des fonds et effectué des placements pour le compte des intimés par le biais d'une partie de ces fonds.

5.2.3 Le 16 avril 2012, les intimés ont signé des documents intitulés *Credit Facility*.

A cet égard, le premier juge a retenu que la banque n'avait pas établi que les pages n° 2 et 3 de ces documents avaient été remises aux intimés, que ces derniers avaient accepté les clauses y afférentes et que ces contrats s'appliquaient en lieu et place de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, ce qui n'est pas critiquable, les circonstances entourant la signature de ces documents étant troubles.

Tout d'abord, ces documents sont datés respectivement des 7 février et 13 septembre 2011, alors qu'ils n'ont été soumis aux intimés que le 16 avril 2012. La banque n'explique pas de manière convaincante les raisons pour lesquelles ces *Credit Facility* ont été soumis aux intimés pour ratification plus d'un an après leur

établissement, alors que, selon elle, ils formaliseraient la relation contractuelle entre les parties. La banque ne peut pas se prévaloir des revendications prétendument injustifiées des intimés pour expliquer un tel écart temporel, celle-ci n'ayant à aucun moment opposé aux précités l'existence des *Credit Facility* pourtant rédigés depuis de nombreux mois. En outre, aucun effet rétroactif ne ressort desdits documents, alors que les parties avaient déjà exécuté leurs principales prestations au moment de leur signature. Par ailleurs, si la banque avait eu la réelle intention d'être liée par ces *Credit Facility* dès la fin des négociations avec les intimés, elle n'explique pas non plus les raisons pour lesquelles ces documents ne correspondent pas au contenu desdites négociations et n'ont pas été soumis, ni signés, par les intimés immédiatement après cette phase. En effet, les pages n° 2 et 3 de ces *Credit Facility* sont différentes, voire contraires, à toutes les versions des *Credit Facility Agreement* de 2010 négociées entre les parties, ainsi qu'à l'*Indicative Credit Facility Agreement* signé par les intimés le 17 novembre 2010. A cet égard, le premier juge a, à juste titre, relevé qu'il était étonnant que les intimés aient pu accepter ces nouvelles clauses sans les discuter ou les négocier, alors qu'elles ne correspondaient pas à leurs exigences durant les négociations, ni à leurs revendications ultérieures. Sur ce point, la banque n'a pas établi que les intimés auraient renoncé en date du 23 février 2012 à leurs revendications, en particulier à la garantie d'un rendement de 5% sur les investissements. Le témoin Q_____ a d'ailleurs admis que l'intimé C_____ n'y avait pas expressément renoncé lors de la rencontre à l'hôtel faisant suite à la réunion du 23 février 2012.

Ensuite, les témoins S_____ et R_____ ont déclaré que la pratique de la banque était de signer elle-même les documents qu'elle rédigeait le jour-même, puis de les transmettre au client pour signature, ce qui avait été le cas pour les différentes versions des *Credit Facility Agreement* en 2010. Or, les *Credit Facility* soumis aux intimés le 16 avril 2012 n'étaient pas préalablement signés, ni paraphés, par les représentants de la banque, comme cela ressort des exemplaires produits par les intimés. Contrairement à ce que soutiennent les appelantes, le premier juge était ainsi fondé à retenir que ces documents n'avaient pas été signés par la banque le jour de leur établissement, que ce soit le 7 février, 13 septembre 2011 ou le 16 avril 2012.

Par ailleurs, les exemplaires des *Credit Facility* signés le 16 avril 2012 produits par les intimés ne contiennent que deux pages, dont la première a été paraphée par G_____ et la deuxième par l'intimé C_____. En revanche, les exemplaires produits par les appelantes contiennent quatre pages, dont celles n° 2 et 3 ne comportent pas le paraphe d'un des précités, mais uniquement ceux des représentants de la banque, ce qui accrédite la thèse des intimés, à savoir qu'ils n'ont pas eu connaissance de ces pages, qui ne leur avaient pas été soumises, ce qui est également confirmé par le témoin G_____. Le fait que les exemplaires produits par les intimés soient effectivement numérotés pages n° 1 et 4 n'est pas

déterminant, mais renforce la thèse selon laquelle ces documents ont été signés "les yeux fermés" par les intimés, comme relevé par le premier juge, à savoir sans explication de leur contenu par la banque et donc sans réel accord entre les parties. Ces documents n'ont donc pas clarifié la situation, ni mis un terme aux revendications des intimés, comme soutenu par les appelantes. D'autant plus que, comme déjà relevé, le contenu des pages n° 2 et 3 est différent, voire contraire, à la teneur des négociations entre les parties et de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010. Ainsi, aucun élément probant du dossier ne permet de retenir que lesdites pages ont bien été remises aux intimés le 16 avril 2012 et que ces derniers ont acceptés les clauses contenues dans celles-ci, ce qu'ils contestent.

Contrairement à ce que soutiennent les appelantes, il n'apparaît pas que le contenu des pages n° 1 et 4 des *Credit Facility* signés le 16 avril 2012 entrerait clairement en contradiction avec l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010. En effet, celui-ci indiquait déjà que la limite de crédit serait déterminée par la valeur des dépôts mis en gage, calculée sur la base des escomptes appliqués par la banque. La mention des documents ajoutés à la suite de ce qui précède dans les *Credit Facility* du 16 avril 2012 ne permet pas encore de comprendre que les ratios convenus dans l'*Investment proposal* du 17 novembre 2010 ne seraient plus applicables.

Par conséquent, les pages n° 2 et 3 des *Credit Facility* du 16 avril 2012 n'ayant pas été acceptées par les intimés et celles n° 1 et 4 n'étant pas contraires aux engagements pris dans l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, les prétentions des intimés ne sont pas infondées en raison de la signature des *Credit Facility* le 16 avril 2012, comme soutenu par les appelantes. Ces documents n'ont pas valablement et d'un commun accord entre les parties modifié les engagements pris par la banque dans l'accord du 17 novembre 2010. Le courriel de Q_____ du 17 avril 2012, à teneur duquel il remerciait les intimés pour la clarification des malentendus, n'est donc pas déterminant, comme soutenu par les appelantes. D'autant plus que, pour rappel, le précité ne connaissait pas le contenu des négociations entre les parties, ni de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010.

Contrairement ce que soutiennent les appelantes, les intimés ont réagi au courriel de U_____ du 28 août 2015, auquel était joint une version complète des *Credit Facility* signés le 16 avril 2012 (soit les quatre pages), par courriel du 13 septembre 2015, en réaffirmant l'application de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 et des ratios convenus dans celui-ci. Le fait que les intimés ont tout de même donné suite à l'appel de marge en janvier 2016 n'est pas déterminant, celui-ci ayant été expressément contesté par courriel du 23 décembre 2015, de même que la méthode de calcul de la banque pour retenir un dépassement de crédit.

En date du 16 avril 2012, les intimés ont également signé des *Asset Management Mandates*. A nouveau, aucun élément probant du dossier ne permet de retenir que ces documents entreraient directement en contradiction avec les engagements pris par la banque dans le cadre de l'accord du 17 novembre 2010. En effet, les appelantes n'expliquent pas clairement, ni *a fortiori* établissent, dans quelle mesure ces documents, instituant un profil de risque modéré dans le cadre des investissements que la banque devait effectuer pour les intimés, annulerait les engagements pris par celle-ci dans le cadre de l'accord du 17 novembre 2010. En particulier, aucune disposition des *Asset Management Mandates* ne vient modifier l'engagement de la banque à réaliser un rendement de 5% par an sur la totalité des investissements. Par ailleurs, dans le cadre des nombreux échanges entre les parties sur cette question, la banque n'a à aucun moment fait mention de ces *Asset Management Mandates* lors des revendications des intimés. Contrairement à ce que soutiennent les appelantes, il n'est pas notoire que les types de produits dans lesquels la banque pouvait investir selon les *Asset Management Mandates* ne seraient être assimilés à des produits à capital protégé. Compte tenu des allégués limités soulevés en première instance à cet égard, il ne saurait être reproché au premier juge de ne pas avoir retenu que la simple mention de la possibilité pour la banque d'investir, s'agissant uniquement des actions, dans des "*structured products with no guarantee of capital (shares)*" annulerait purement et simplement les engagements pris par la banque dans un accord négocié durant plusieurs mois entre les parties. Les appelantes n'ont d'ailleurs pas établi à satisfaction de droit avoir effectué des investissements dans des produits structurés à capital non garanti (cf. consid. 6.2.2. *infra*).

5.2.4 Les appelantes font grief au Tribunal d'avoir violé leur droit d'être entendues en ne se prononçant pas sur l'un de leurs arguments, à savoir que, si l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010 liait les parties, alors les intimés avaient violé leur obligation de nantir des actions d'une valeur de 548'696'845 USD. La banque était ainsi fondée à ne pas exécuter ses propres obligations conformément à l'art. 82 CO et les intimés commettaient un abus de droit en réclamant l'exécution de ses obligations.

Or, les intimés ont fondé leurs conclusions sur la valeur des actions réellement nanties et non sur celle susvisée et mentionnée dans l'*Investment Proposal* du 17 novembre 2010. En effet, ils n'ont pas allégué que les montants prévus dans ledit document devaient être atteints ou effectifs. Au contraire, ils se sont prévalus du fait que les parties s'étaient mises d'accord sur les ratios qui ressortaient dudit document. L'argument soulevé par la banque à cet égard est ainsi dénué de sens et de fondement, de sorte qu'en ne se prononçant pas sur ce point, le premier juge n'a pas violé le droit d'être entendues des appelantes.

En tous les cas, une éventuelle violation pourrait, quoi qu'il en soit, être réparée devant la Cour, qui dispose d'un plein pouvoir d'examen en fait et en droit et

devant laquelle les appelantes ont pu s'exprimer librement à deux reprises, de sorte qu'un renvoi de la cause au Tribunal pour ce motif ne serait pas justifié.

6. Les appelantes reprochent, en substance, au Tribunal d'avoir violé les règles applicables en matière de ratification des opérations. Selon elles, les prétentions des intimés étaient tardives, une réclamation à la banque devant être effectuée dans le délai d'un mois dès réception de la communication. De plus, les intimés avaient obtenu toutes les informations utiles à temps.

6.1.1 L'obligation de documenter est une obligation de nature organisationnelle. Elle exige que l'on retrouve dans la documentation interne du prestataire de services, en format papier ou informatique, la nature et l'étendue des prestations qu'il fournit aux clients et l'exécution qu'elles reçoivent pour pouvoir s'assurer du respect des obligations légales imposées au prestataire (LOMBARDINI, Gestion de fortune: réglementation, contrats et instruments, Droit bancaire suisse, 2021, p. 245).

En rendant des comptes, le prestataire fournit des renseignements et des documents au client pour le renseigner sur l'exécution donnée aux obligations contractuelles; le client peut ainsi surveiller le prestataire et détecter des comportements ou des opérations irrégulières. Il peut également apprécier les chances et les risques des réclamations qu'il peut vouloir formuler. Le client est dès lors dans une position meilleure pour exercer ses droits (LOMBARDINI, op. cit., p. 247).

Selon l'art. 8 CC, chaque partie doit, si la loi ne prescrit pas le contraire, prouver les faits qu'elle allègue pour en déduire son droit.

6.1.2 Lorsque les conditions générales de la banque prévoient une clause de réclamation, le client doit s'opposer à toute opération dans un certain délai dès réception de l'avis d'exécution de l'ordre ou du relevé de compte ou de dépôt, faute de quoi l'opération ou le relevé est réputé accepté par lui (arrêts du Tribunal fédéral 4A_161/2020 du 6 juillet 2020 consid. 5.2.1; 4A_119/2018 du 7 janvier 2019 consid. 6.1.2 et 4A_471/2017 du 3 septembre 2018 consid. 4.2.2).

En effet, les communications de la banque ne servent pas seulement à l'information du client, mais visent aussi à permettre la détection et la correction en temps utile d'écritures erronées, voire d'opérations irrégulières, à un moment où les conséquences financières ne sont peut-être pas encore irrémédiables. Les règles de la bonne foi imposent au client une obligation de diligence relativement à l'examen des communications reçues de la banque et à la contestation des écritures qui lui paraissent irrégulières ou infondées (arrêts du Tribunal fédéral 4A_354/2020 du 5 juillet 2021 consid. 3.3.1 et 4A_161/2020 précité consid. 5.2.1). Faute de contestation, même s'il n'a pas consciemment voulu ratifier les opérations par son comportement, le client doit se laisser opposer la fiction de

ratification (contenue dans les conditions générales), même si le chargé de relation au sein de la banque ne s'était pas tenu à ses instructions (arrêts du Tribunal fédéral 4A_161/2020 précité consid. 5.2.1 et 4A_119/2018 du 7 janvier 2019 consid. 6.1.2).

Ce n'est que si l'application stricte de la clause de réclamation, emportant fiction de ratification, conduit à des conséquences choquantes que le juge peut exclure celle-ci en se fondant sur les règles de l'abus de droit (art. 2 al. 2 CC). La fiction de ratification n'est en effet opposable au client que pour autant que la banque ne commette pas d'abus de droit (art. 2 al. 2 CC). L'abus de droit a été admis notamment lorsque la banque profite de la fiction pour agir sciemment au détriment du client, lorsqu'après avoir géré un compte pendant plusieurs années conformément à la stratégie convenue oralement, elle s'en écarte intentionnellement alors que rien ne le laissait prévoir (par exemple en cas de contrat de gestion de fortune) (arrêts du Tribunal fédéral 4A_354/2020 précité consid. 3.3.1 et 4A_556/2019 du 29 septembre 2020 consid. 5.2) ou encore lorsqu'elle sait que le client n'approuve pas les actes communiqués en banque restante (par exemple lorsqu'elle agit sans instructions dans le cadre d'un contrat *execution only* ou de conseil en placement) (arrêts du Tribunal fédéral 4A_161/2020 précité consid. 5.4.5 et 4A_119/2018 du 7 janvier 2019 consid. 6.1.3).

Une telle disposition s'applique principalement dans les rapports *execution only*; sa portée dans les rapports de conseil en placement et de gestion de fortune est limitée. Elle ne peut déployer des effets dans ces derniers cas de figure que si le client est à même d'identifier un acte ou un comportement de sa contrepartie, de comprendre qu'il y a là une violation du devoir de diligence et que, malgré ces circonstances qu'il a précisément identifiées, il est d'accord avec ce qui se passe. Il incombe au prestataire de prouver que ces conditions sont réalisées (LOMBARDINI, op. cit., p. 229).

Le silence du client ne lui est pas opposable, s'il n'a pas été renseigné complètement et de façon véridique. La banque doit pouvoir considérer sur le fondement de toutes les circonstances du cas d'espèce que le client est d'accord avec ce qui s'est passé. La disposition n'est pas applicable si elle a pour effet de couvrir des irrégularités commises par la banque, si la banque doit présumer que le client ne donnera de toute façon pas son consentement à ce qui a pu se dérouler ou si elle a des doutes quant au fait que le client est réellement d'accord avec la transaction litigieuse. Ainsi, une banque ne peut se prévaloir d'une fiction de ratification si elle est abusive (LOMBARDINI, op. cit., p. 229).

Le client qui ne réagit pas aux communications qui lui sont adressées ne perd pas pour autant le droit de se plaindre d'une gestion de mauvaise qualité. Si le client a donné un mandat de gestion, c'est justement parce qu'il veut être déchargé d'une tâche qu'il confie à un professionnel. Il ne saurait donc être question de

contraindre le client à intervenir, en l'obligeant à analyser régulièrement les transactions sur son compte, alors que justement il a indiqué ne pas vouloir s'occuper de ces mêmes transactions. Le principe s'applique même si le client est un professionnel (LOMBARDINI, droit bancaire suisse, 2008, p. 828, qui se réfère à l'arrêt du Tribunal fédéral 4A_351/2007 du 15 janvier 2008 consid. 2.3.6).

6.1.3 Dans le cadre de la maxime des débats (art. 55 al. 1 CPC), il incombe aux parties, et non au juge, de rassembler les faits du procès, c'est-à-dire d'alléguer les faits pertinents (fardeau de l'allégation subjectif) et d'offrir les moyens de preuve propres à établir ceux-ci (fardeau de l'administration de la preuve; ATF 144 III 519 consid. 5.1).

Un simple renvoi global aux pièces annexes ne suffit en général pas (arrêts du Tribunal fédéral 4A_264/2015 du 10 août 2015 consid. 4.2.2 et 5A_61/2015 du 20 mai 2015 consid. 4.2.1.3). Il importe que le tribunal et la partie adverse n'aient pas besoin de rechercher la présentation des faits dans l'ensemble des annexes. Ce n'est pas à eux qu'il incombe de fouiller dans les pièces pour chercher si l'on peut y trouver des éléments en faveur de la partie qui supporte le fardeau de l'allégation (arrêt du Tribunal fédéral 4A_195/2014 du 27 novembre 2014 consid. 7.3.3; cf. également consid. 7.1.4 *infra*).

6.2.1 En l'espèce, les appelantes soutiennent que les intimés ont reçu toute la documentation utile durant la relation d'affaires et avaient accès à celle-ci en tout temps, que ce soit par le biais de la communication en banque restante ou la plateforme informatique V_____, de sorte qu'ils disposaient des informations nécessaires à la vérification de l'activité de la banque.

Les appelantes ne sauraient être suivies. En effet, elles ne contestent pas en appel ne pas avoir démontré que les intimés auraient consenti à une communication en banque restante, la pièce produite à cet égard n'étant pas signée par les précités. Elles ne peuvent pas non plus soutenir que les intimés n'auraient pas contesté le prélèvement des frais afférents à ce moyen de communication. A cet égard, il est admis que les parties se sont réunies le 17 juillet 2014 pour discuter des frais prélevés par la banque. Or, il ressort du compte rendu de cette réunion que G_____ s'est bel et bien interrogé sur le prélèvement des frais *hold mail charges*, ce qui ressort également de ses courriels des 22 octobre 2014 et 3 février 2015, et a requis des explications à ce sujet, ainsi que le remboursement de ces frais. Par ailleurs, la banque a confirmé l'envoi mensuel des relevés par W_____ [entreprise de transport] par courriel du 23 août 2013, ce qui n'est pas compatible avec la thèse des appelantes, selon laquelle les parties se seraient entendues sur une communication en banque restante.

Les appelantes n'ont pas non plus établi que les intimés auraient eu accès à toute la documentation par le biais de la plateforme informatique V_____. En effet,

comme relevé par le premier juge, les pièces produites à cet égard par les appelantes ne sont pas signées par les intimés et ne permettent pas de retenir qu'ils avaient par ce biais accès tant aux relevés de compte que de portefeuille, ce que les appelantes ne contestent pas en appel. Le témoignage de G_____ ne leur est d'ailleurs d'aucun secours, ce dernier ayant déclaré que l'accès à ladite plateforme n'avait été activé qu'en 2016. Par ailleurs, par courriel du 7 juin 2013, J_____ a informé les intimés qu'un accès V_____ serait envoyé la semaine d'après pour chacun des comptes, les relevés de portefeuilles ne pouvant plus être transmis par courriel. Par courriel du 23 juillet 2013, G_____ a toutefois requis l'envoi desdits accès, ce qui permet de retenir que les intimés ne les avaient pas encore reçus contrairement aux indications du courriel susvisé. Contrairement à ce que soutiennent les appelantes, aucun élément du dossier ne permet de retenir que cette demande aurait été satisfaite. Le fait que les intimés ne soient pas revenus sur ce point n'est pas surprenant, dès lors que par courriel du 23 août 2013, J_____ a confirmé que les documents seraient envoyés par W_____.

Comme retenu par le premier juge, la documentation a essentiellement été envoyée aux intimés par courriels/courriers et sur demande de leur part. En effet, il ressort des nombreux échanges de courriels que la banque ne communiquait pas régulièrement ni spontanément les relevés de compte et de portefeuille de tous les comptes aux intimés. Une majorité des envois ne concernaient effectivement pas tous les comptes. Les calculs de la performance consolidée transmis par la banque contenaient par ailleurs des erreurs en 2012, les relevés de portefeuille consolidé pour 2012 ayant dû être corrigés. Ainsi, la documentation n'était pas non plus exacte.

6.2.2 Les appelantes font valoir que les intimés ont ratifié toutes les opérations effectuées par elle, conformément à l'art. 2 de ses conditions générales, qui prévoyait une clause de réclamation avec un délai d'un mois au plus tard dès réception de la documentation. Le premier juge a considéré que la banque commettait un abus de droit en se prévalant de ladite clause, ce qui n'est pas critiquable.

En effet, concernant la garantie de rendement sur les investissements, celle-ci était prévue sur une échéance annuelle, de sorte qu'une contestation mensuelle des relevés de compte et de portefeuille n'était pas pertinente, d'autant plus que ceux-ci n'étaient pas transmis tous les mois. Comme relevé par le premier juge, il ne s'agissait pas de contester une transaction en particulier, raison d'être de la clause de réclamation, mais l'ensemble des investissements effectués sur une année. Or, seule une analyse minutieuse de tous les relevés de compte et de portefeuille permettait de se rendre compte que le rendement garanti n'était pas réalisé par la banque. Les intimés ont d'ailleurs réclamé, sans succès, les relevés de compte et ce jusqu'en début d'année 2014. En effet, le premier envoi de ces documents par la banque a eu lieu le 5 décembre 2013, mais celui-ci était incomplet, puis, après

deux relances des intimés, les relevés de compte ont été transmis le 10 janvier 2014. Vu la quantité de documents reçus à cette date et d'investissements effectués sur plusieurs années, l'analyse complète de ceux-ci ne pouvait raisonnablement pas être effectuée en un mois.

En outre, les appelantes ne remettent pas en cause la doctrine citée *supra* et dans le jugement entrepris, selon laquelle une clause de réclamation est limitée dans le cadre d'un rapport de gestion de fortune, comme en l'espèce. En effet, les intimés n'avaient pas le devoir de vérifier et analyser régulièrement tous les investissements entrepris, ce qui irait au-delà d'une simple obligation de diligence, mais reviendrait à une surveillance accrue de la banque, alors même que la tâche lui avait été déléguée et qu'elle avait garanti un certain résultat.

Par ailleurs, comme déjà relevé, l'importance pour les intimés de réaliser un certain rendement sur les investissements était connue de la banque. Dès juillet 2011, G_____ a d'ailleurs requis des informations, ainsi que des explications, concernant le rendement garanti et des réunions ont eu lieu à cet égard en août et novembre 2011, ainsi qu'en février 2012. Les intimés ont fait part à plusieurs reprises à la banque de leur insatisfaction concernant le rendement réalisé, de sorte que celle-ci ne peut pas se prévaloir de l'art. 2 de ses conditions générales pour soutenir que les précités auraient tacitement approuvé les transactions, à défaut de contestation dans le délai d'un mois dès réception de la documentation. La banque a d'ailleurs contesté être tenue de réaliser un rendement de 5%, de sorte que, comme relevé par le premier juge, elle ne peut pas valablement objecter une absence de réclamation dans ledit délai, alors qu'aucune des plaintes formulées par les intimés n'a eu pour effet de modifier son comportement.

Pour les mêmes motifs, la transmission de documents concernant les investissements effectués par T_____ n'est pas déterminante, étant précisé que les nouvelles allégations des appelantes sur ce point ne sont pas recevables en appel.

L'ensemble de ce qui précède, en particulier l'application limitée d'une clause de réclamation dans le cadre d'une relation de gestion de fortune, l'envoi irrégulier et incomplet de la documentation, ainsi que l'inutilité d'une contestation de chaque relevé de compte ou de portefeuille, s'applique également à la problématique de la limite de crédit, soit que le maximum de la ligne de crédit, calculée en fonction de la valeur des actions nanties, n'était pas investi par la banque.

A cet égard, les appelantes ne peuvent pas se prévaloir du fait que les intimés pouvaient, sur la base des relevés de comptes, déterminer aisément le niveau d'emprunt. En effet, les intimés ont requis à plusieurs reprises des renseignements sur la détermination de celui-ci en juin 2012, juin et septembre 2013 ou encore en août 2015, sans obtenir d'explication claire sur la manière dont la banque fixait la

limite de crédit, à savoir notamment comment et sur quelle base celle-ci déterminait la valeur des actions mises en gage.

Il ressort des nombreux échanges de courriels que les problématiques du rendement sur les investissements et de l'utilisation de la limite de crédit, en particulier le calcul de celle-ci, étaient connues de la banque. Celle-ci n'a pas démontré que les parties se seraient finalement entendues sur ces sujets ou que les intimés auraient renoncé à leurs revendications fondées sur *l'Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010. Elle ne peut donc pas se prévaloir du fait que les intimés n'ont plus émis de contestation sur le rendement entre le 23 février 2012 et le 18 février 2016. En effet, elle ne pouvait pas déduire de l'ensemble des circonstances que les intimés étaient d'accord sur le fait de ne pas obtenir un rendement de 5% par an sur tous les investissements. Il en va de même concernant l'utilisation de la limite de crédit, les intimés ayant régulièrement contesté la méthode de calcul de la banque entre juin 2012 et décembre 2015. Elle ne peut donc pas se prévaloir du fait que la première réclamation formelle des intimés sur ce point datait de 2016.

Les appelantes ne peuvent pas non plus se prévaloir du fait qu'il ressortirait clairement de la documentation que des investissements étaient effectués dans des produits structurés à capital non protégé. En effet, en première instance, les appelantes se sont limitées à alléguer dans leur réponse que de tels investissements étaient mentionnés dans les relevés, portant sur six ans, en se référant à ses pièces n° 94 à 96 (équivalant à deux classeurs fédéraux), sans aucunement préciser les relevés concernés (date et page), ni à quelle date les intimés les avaient reçus. Cette mention ayant été contestée par les intimés, les appelantes ont persisté dans celle-ci dans leur duplique en se référant cette fois à une centaine d'autres pièces, sans plus de précision. Dans ces circonstances, le premier juge était fondé à ne pas retenir ce fait, non établi. Il ne lui appartenait effectivement pas d'effectuer lui-même l'analyse de plus de mille pages pour vérifier qu'il était reconnaissable à la lecture des relevés de portefeuille que la banque avait effectué des investissements dans des produits à capital non protégé et ce en violation de *l'Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010.

La reproduction par les appelantes d'un tableau des investissements effectués au 31 décembre 2010 dans leur mémoire réponse concernant l'allégué n° 177 des intimés ne saurait suffire à cet égard. En effet, les appelantes n'ont pas allégué quand le relevé de portefeuille y afférent avait été transmis, ni que l'un des investissements mentionnés concernait bien un produit structuré à capital non protégé, ce qui ne ressort pas de leur intitulé.

Dans ces circonstances, les appelantes ne peuvent pas se prévaloir du fait que les intimés n'ont pas réagi aux communications des relevés de portefeuille avant 2016, dont il n'est pas établi qu'il ressortait que des investissements dans des

produits structurés à capital non protégé étaient effectués. En tous les cas, les intimés n'ont pas perdu, sur le principe, le droit de se plaindre d'une gestion non conforme aux garanties fournies dans l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010.

S'agissant du prélèvement des frais, le premier juge a, à juste titre, retenu que celui-ci était aisément reconnaissable à la consultation des relevés de compte. Cela étant, lesdits relevés n'ont été transmis par la banque aux intimés, de manière complète depuis le début de la relation d'affaires, qu'en début d'année 2014. Comme déjà relevé, il s'agissait alors d'examiner un nombre considérable de pages portant sur une période de plus de trois ans. Il ne saurait également être reproché aux intimés d'avoir attendu d'obtenir la documentation complète avant de procéder à son analyse, d'autant plus que suite au premier envoi du 5 décembre 2013, ils ont dû relancer la banque à deux reprises pour obtenir la totalité des relevés. Après cette analyse, les intimés ont requis des explications sur les prélèvements de frais, ce qui a fait l'objet de la réunion du 17 juillet 2014. Comme retenu par le premier juge, compte tenu de l'envoi tardif desdits relevés et de leur nombre conséquent, la banque ne peut pas valablement reprocher aux intimés de ne pas avoir communiqué de réclamation à cet égard dans un délai d'un mois conformément à ses conditions générales.

Suite à la réunion susvisée, les intimés ont dû relancer la banque, à trois reprises en août, novembre 2014 et février 2015, pour obtenir des explications sur le prélèvement des frais, tout en contestant celui-ci et requérant leur remboursement, soit des *bank statement charges, hold mail charges excluding courier charges, security delivery charges, custody charges* et *metal charges*, ce qui ressort du courriel de G _____ du 3 février 2015. En outre, la contestation du prélèvement des *administrative charges* et *closing charges* ressort du compte-rendu de la réunion du 17 juillet 2014, signé par J _____. Les appelantes ne peuvent donc pas soutenir que les intimés ne se seraient pas plaints sur le principe du prélèvement de ces frais. Ce n'est qu'en mars 2015 que la banque a refusé le remboursement desdits frais. En tardant à fournir des explications, la banque est d'autant moins légitimée à se prévaloir de la cause de réclamation et du délai d'un mois.

En outre, les parties se sont encore rencontrées en mai 2015 et les intimés ont confirmé leur position concernant le prélèvement indu des frais. Les appelantes ne sont donc pas fondées à soutenir que les réclamations des intimés en février 2016 seraient tardives, ces derniers ayant contesté un tel prélèvement et aucun accord à cet égard n'ayant été trouvé.

Compte tenu de l'ensemble des circonstances, le premier juge était fondé à retenir que les appelantes commettaient un abus de droit en opposant l'art. 2 des conditions générales de la banque aux réclamations des intimés. Une ratification

fictive par les intimés des prélèvements des frais et des opérations d'investissements ne saurait donc être retenue.

7. Les appelantes font, en substance, grief au Tribunal d'avoir violé les principes applicables en matière de fardeau de la réfutation et d'établissement du dommage.

7.1.1 La responsabilité du gérant étant soumise aux règles du mandat, le gérant est responsable envers le client de la bonne et fidèle exécution du contrat (art. 398 al. 2 CO; ATF 124 III 155 consid. 2b). Le gérant a un devoir de diligence et répond du dommage qu'il cause au client en violant ce devoir intentionnellement ou par négligence (art. 321e CO applicable par renvoi de l'art. 398 al. 1 CO; ATF 124 III 155 consid. 3).

Sa responsabilité est donc subordonnée aux quatre conditions suivantes, conformément au régime général de l'art. 97 CO: une violation des obligations qui lui incombent en vertu du contrat, un dommage, un rapport de causalité (naturelle et adéquate) entre la violation du contrat et le dommage et une faute (arrêt du Tribunal fédéral 4A_556/2019 du 29 septembre 2020 consid. 4.3). Si le client ne peut obtenir l'exécution de l'obligation ou ne peut l'obtenir qu'imparfaitement, le gérant est donc tenu de réparer le dommage en résultant, à moins qu'il ne prouve qu'aucune faute ne lui est imputable (arrêt du Tribunal fédéral 4A_90/2011 du 22 juillet 2011 consid. 2.2.2).

Le dommage se définit comme une diminution involontaire de la fortune nette, qui peut consister en une diminution de l'actif, une augmentation du passif ou un gain manqué. Il correspond à la différence entre le montant actuel du patrimoine du lésé et le montant que ce même patrimoine aurait atteint si l'événement dommageable ne s'était pas produit. Il peut survenir sous la forme d'une diminution de l'actif, d'une augmentation du passif, d'une non-augmentation de l'actif ou d'une non-diminution du passif (ATF 144 III 155 consid. 2.2).

7.1.2 A teneur de l'art. 42 CO, la preuve d'un dommage incombe à celui qui en demande réparation (al. 1). Lorsque le montant exact du dommage ne peut pas être établi, le juge le détermine équitablement, en considération du cours ordinaire des choses et des mesures prises par la partie lésée (al. 2).

Cette disposition tend à instaurer une preuve facilitée en faveur du lésé; néanmoins, elle ne le libère pas de la charge de fournir au juge, dans la mesure où cela est possible et où on peut l'attendre de lui, tous les éléments de fait qui constituent des indices de l'existence du dommage et qui permettent ou facilitent son estimation; elle n'accorde pas au lésé la faculté de formuler sans indications plus précises des prétentions en dommages-intérêts de n'importe quelle ampleur (ATF 131 III 360 consid. 5.1; 133 III 462 consid. 4.4.2).

Dans plusieurs contestations concernant la responsabilité du gérant de fortune, le Tribunal fédéral a admis que le dommage pouvait être déterminé par comparaison entre le résultat du portefeuille effectivement en cause et celui d'un portefeuille hypothétique constitué et géré conformément au contrat pendant la même période (arrêts du Tribunal fédéral 4A_351/2007 du 15 janvier 2008 consid. 3.2.2; 4C_295/2006 du 30 novembre 2006 consid. 5.2.2 et 4C_18/2004 du 3 décembre 2004 consid. 2). Cette méthode permet de prendre en considération, à l'avantage du gérant fautif, la perte que le mandant aurait probablement aussi subie avec un gérant consciencieux, par l'effet d'une baisse généralisée des cours dans la période en cause; cela se justifie car une perte de ce genre ne se trouve pas en lien de causalité avec l'exécution défectueuse du contrat (arrêts du Tribunal fédéral 4A_45/2016 du 20 juin 2016 consid. 2.4.3 et 4A_481/2012 du 14 décembre 2012 consid. 3, in SJ 2013 I 487).

L'art. 42 al. 2 CO ne trouve application qu'à la condition qu'une preuve stricte ne soit pas possible ou ne puisse être exigée. Dans le cadre de l'ATF 144 III 155, le Tribunal fédéral a distingué deux types de violations contractuelles: d'une part, le dommage peut provenir d'une gestion fautive du portefeuille dans son entier due à une stratégie d'investissement non conforme au contrat, d'autre part, la violation du contrat peut se limiter à quelques investissements déterminés effectués de manière non conforme au contrat. Dans la première hypothèse, le dommage peut uniquement être estimé en confrontant le résultat du portefeuille administré en violation du contrat avec celui d'un portefeuille hypothétique géré de manière conforme au contrat; l'art. 42 al. 2 CO trouve ainsi application. Dans la seconde hypothèse, le dommage se limite à la différence entre la valeur réelle des investissements effectués en violation du contrat et la valeur hypothétique du patrimoine si l'investissement en question avait été conforme au contrat, c'est-à-dire selon la stratégie d'investissement; l'art. 42 al. 2 CO n'est donc pas applicable.

Le Tribunal fédéral reconnaît que la distinction entre la gestion fautive de l'entier d'un portefeuille et la mauvaise exécution de quelques investissements peut s'avérer difficile en pratique. La doctrine propose ainsi de reconnaître une gestion fautive de l'entier du portefeuille lorsque les investissements fautifs ne sont plus déterminables ou lorsqu'il n'existe pas assez d'investissements exécutés en bonne et due forme en comparaison avec les investissements fautifs. Cette seconde hypothèse ne s'applique que si la part d'investissements fautifs l'emporte sur les investissements conformes ou si l'écart par rapport à la stratégie d'investissement initialement convenue est clairement reflété dans le patrimoine final du client (HIRSCH, La preuve du dommage en cas de transactions non autorisées, publié par le Centre de droit bancaire le 14 mai 2018).

7.1.3 Le produit structuré combine plusieurs instruments financiers, par exemple une obligation et une option, pour en faire un nouveau produit (arrêt du Tribunal fédéral 4A_525/2011 du 3 février 2012 consid. 5.2); sa valeur de remboursement

dépend de l'évolution d'une ou plusieurs valeurs de base ("sous-jacentes"). Il englobe souvent une opération de taux d'intérêt avec une composante de dérivée. Les produits dits à capital protégé garantissent le remboursement du capital investi à l'échéance; en général, la garantie porte sur la valeur nominale (RAYROUX, Les produits structurés, in Journée 2005 de droit bancaire et financier, 2006, p. 44, 46 et 47).

Le produit structuré à "protection" du capital, autrefois appelé produit structuré à "capital garanti", permet une participation indirecte dans un ou plusieurs sous-jacents combinés à l'engagement par l'émetteur de rembourser tout ou partie du montant nominal investi à l'échéance du produit structuré. Le profil de risque-rendement d'un tel type de produit peut se résumer comme suit: si, à l'échéance, le sous-jacent termine en-dessus de sa valeur au moment de l'émission du produit structuré, l'investisseur reçoit le montant du capital investi ainsi qu'une participation à la hausse du sous-jacent; si, au contraire, la valeur du sous-jacent termine en dessous, l'investisseur est, en principe, protégé contre cette baisse et reçoit le montant nominal investi à hauteur de sa *protection*. Contrairement à ce que la désignation de ce type de produit laisse penser, le capital investi dans un tel produit n'est pas "protégé" au sens où l'on pourrait communément comprendre ce terme. La protection est, en effet, relative. Elle n'exprime que l'engagement contractuel de l'émetteur de verser aux investisseurs de ce produit à son échéance tout ou partie du prix d'émission, quelle que soit l'évolution de la valeur du ou des sous-jacents pendant sa durée de vie (GOMEZ RICHA, Les produits structurés et la protection de l'investisseur, 2014, p. 38 et ss).

7.1.4 Lorsque la maxime des débats est applicable (art. 55 al. 1 CPC), il incombe aux parties, et non au juge, de rassembler les faits du procès. Les parties doivent alléguer les faits sur lesquels elles fondent leurs prétentions (fardeau de l'allégation subjectif), produire les moyens de preuve qui s'y rapportent (fardeau de l'administration des preuves) et contester les faits allégués par la partie adverse (fardeau de la contestation), le juge ne devant administrer les moyens de preuve que sur les faits pertinents et contestés (art. 150 al. 1 CPC) (ATF 149 III 105 consid. 5.1; 144 III 519 consid. 5.1). À cet égard, il importe peu que les faits aient été allégués par le demandeur ou par le défendeur puisqu'il suffit que les faits fassent partie du cadre du procès pour que le juge puisse en tenir compte (ATF 149 III 105 consid. 5.1; 143 III 1 consid. 4.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_164/2021 du 21 décembre 2021 consid. 3.1). Il n'en demeure pas moins que celui qui supporte le fardeau de la preuve (art. 8 CC) et donc, en principe, le fardeau de l'allégation objectif, a toujours intérêt à alléguer lui-même les faits pertinents, ainsi qu'à indiquer au juge ses moyens de preuve, pour qu'ils fassent ainsi partie du cadre du procès (ATF 149 III 105 consid. 5.1; 143 III 1 consid. 4.1; arrêt du Tribunal fédéral 4A_164/2021 précité consid. 3.1).

Conformément au but poursuivi par l'art. 221 al. 1 lit. d et e CPC, il faut en principe satisfaire aux fardeaux de l'allégation et de la motivation dans les mémoires. Un simple renvoi global aux pièces annexes ne suffit en général pas (arrêts du Tribunal fédéral 4A_264/2015 du 10 août 2015 consid. 4.2.2; 5A_61/2015 du 20 mai 2015 consid. 4.2.1.3; 4A_317/2014 du 17 octobre 2014 consid. 2.2 et 4A_195/2014 et 197/2014 du 27 novembre 2014 consid. 7.3). Il importe que le tribunal et la partie adverse n'aient pas besoin de rechercher la présentation des faits dans l'ensemble des annexes. Ce n'est pas à eux qu'il incombe de fouiller dans les pièces pour chercher si l'on peut y trouver des éléments en faveur de la partie qui supporte le fardeau de l'allégation (arrêt du Tribunal fédéral 4A_195 et 197/2014 précité consid. 7.3.3).

Si les faits sont allégués dans leurs contours essentiels dans un mémoire (ATF 136 III 322 consid. 3.4.2) et qu'il est renvoyé à une annexe pour les détails, il faut au contraire examiner si la partie adverse et le tribunal peuvent obtenir ainsi les informations nécessaires, de telle sorte qu'il semble inutilement formaliste de les reprendre dans le mémoire, ou si le renvoi est insuffisant parce que les informations nécessaires ne sont pas clairement et complètement contenues dans les annexes ou qu'il faudrait les y rechercher. Il ne suffit pas que les informations requises se trouvent sous une forme ou une autre dans les annexes. Il faut aussi qu'il soit assuré que l'on puisse y accéder sans problème et il ne doit pas y avoir de marge d'interprétation. Le renvoi, dans le mémoire, doit désigner spécifiquement une pièce déterminée du dossier et il doit clairement ressortir du renvoi lui-même quelle partie de la pièce doit valoir allégation de partie. Un accès sans problème est assuré lorsqu'une pièce est claire par elle-même et contient exactement les informations requises (respectivement les informations citées dans le mémoire). Si ces conditions ne sont pas réunies, un renvoi ne peut suffire que si les annexes sont concrétisées et expliquées dans le mémoire (arrêt du Tribunal fédéral 4A_264/2015 précité consid. 4.2.2), de telle sorte que les informations sont aisément accessibles et ne doivent pas être interprétées, ni reconstituées (arrêts du Tribunal fédéral 4A_284/2017 du 22 janvier 2018 consid. 4.2 et 4.3 et 4A_281/2017 du 22 janvier 2018 consid. 5, in CPC Online, BASTONS BULLETTI, newsletter du 21 mars 2018).

En ce qui concerne l'allégation d'une facture, d'un compte ou d'un dommage, les différents postes doivent être présentés dans la demande sous plusieurs numéros, car cela est nécessaire pour permettre au défendeur de se déterminer clairement (ATF 144 III 519 consid. 5.2.1.2; 144 III 54 consid. 4.1.3.5). Il a été admis qu'exceptionnellement, l'allégué de la demande n'indique que le montant total du dommage lorsque le demandeur peut se référer à une pièce qu'il produit et qui contient toutes les informations nécessaires de manière claire et complète, au point que l'exigence de la reprise du détail de la facture, du compte ou du dommage dans les allégués de la demande n'aurait pas de sens. Il ne suffit pas que la pièce produite contienne, sous une forme ou sous une autre, lesdites

informations. Leur accès doit être aisé et aucune marge d'interprétation ne doit subsister (ATF 144 III 519 consid. 5.2.1.2; arrêts du Tribunal fédéral 4A_415/2021 du 18 mars 2022 consid. 5.4; 4A_164/2021 du 21 décembre 2021 consid. 3.2 et 4A_535/2018 du 3 juin 2019 consid. 4.2.1). Lorsque le demandeur allègue dans ses écritures un montant dû en produisant une facture ou un compte détaillés, qui contient les informations nécessaires de manière explicite, on peut exiger du défendeur qu'il indique précisément les positions de la facture ou les articles du compte qu'il conteste, à défaut de quoi la facture ou le compte est censé admis et n'aura donc pas à être prouvé (ATF 144 III 519 consid. 5.2.2.3).

7.1.5 Une expertise privée établie pour l'une ou l'autre des parties ne constitue pas un moyen de preuve dans un éventuel procès, mais n'a que la valeur d'une simple allégation de la partie qui la produit. Le fait qu'une expertise privée n'a pas la même valeur qu'une expertise judiciaire ne signifie toutefois pas encore que toute référence à une expertise privée dans un jugement soit constitutive d'arbitraire. Il se peut en effet que ladite expertise ne soit pas contestée sur certains points ou encore qu'elle se révèle convaincante, à l'instar d'une déclaration de partie (arrêts du Tribunal fédéral 4D_71/2013 du 26 février 2014 consid. 2.5 et 4A_193/2008 du 8 juillet 2008 consid. 4.1). Dans la mesure où elle est corroborée par des indices établis par des preuves, elle peut constituer un moyen de preuve (ATF 141 III 433 consid. 2.6; arrêt du Tribunal fédéral 4A_667/2016 du 3 avril 2017 consid. 5.2.2).

7.2.1 En l'espèce, comme relevé par le premier juge, les intimés ont effectué des calculs du dommage extrêmement précis et détaillés, en analysant des milliers de pages de relevés de compte et de portefeuille. A l'appui de leurs calculs, ils ont notamment produit une expertise privée, qui a vérifié l'exactitude arithmétique de ceux-ci, ainsi que le fait que les données servant de bases à ces calculs étaient conformes à celles figurant dans lesdits relevés.

De manière générale, pour établir leur dommage, les intimés ont produit des tableaux expliquant leurs calculs et mentionnant les données prises en compte pour ceux-ci, en se référant aux pièces produites, et ce pour chaque chef de conclusion et pour chaque compte. Ils ont également allégué des exemples précis pour illustrer leurs calculs et expliquer lesdits tableaux. Ces exemples sont corroborés par les pièces produites à l'appui de ceux-ci.

Les intimés ont également expliqué, pour chaque poste du dommage, la méthodologie utilisée pour leurs calculs. Les griefs des appelantes à cet égard seront traités ci-dessous pour chaque poste du dommage.

En première instance, les appelantes se sont limitées à contester de manière générale l'expertise privée "*tant dans son principe, sa méthodologie que sur les chiffres qu'elle retient*". A cet égard, elles ont, à tort, remis en cause le fondement

des rapports contractuels, soit ses obligations découlant de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010. Elles ont également allégué - pour la première fois dans leur duplique de première instance - quelques prétendues incohérences (les intimés auraient confondus les crédits d'investissements avec la valeur des investissements entrepris) et erreurs de calculs. Ces allégations ne sont toutefois pas suffisamment compréhensibles, convaincantes et établies pour remettre en cause l'entier des tableaux des intimés, dont les données mentionnées correspondent à la documentation établie par la banque. Les intimés n'ont d'ailleurs pu s'exprimer sur ces prétendues inexactitudes que de manière orale et non détaillée lors de l'audience du 28 août 2019. Les appelantes ne les expliquent pas plus devant la Cour. En outre, ces dernières n'ont aucunement allégué les conséquences que ces erreurs devraient avoir sur les calculs du dommage des intimés.

Il s'ensuit que le premier juge était fondé à retenir que les appelantes n'avaient pas suffisamment réfuté l'exactitude des données servant de bases aux calculs du dommage des intimés et de l'arithmétique de ceux-ci, et partant la teneur de l'expertise privée. Il n'est donc pas critiquable d'avoir considéré que celle-ci avait une certaine force probante.

7.2.2 Les parties ont convenu, dans le cadre de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, qu'aucun frais de dossier (*arrangement fees*), de gestion (*management fees*) et de garde (*custody charges*) ne seraient prélevés par la banque. De ce fait, comme déjà retenu sous consid. 5.2.1 *supra*, la banque a notamment renoncé à la possibilité de facturer les frais de garde liés au dépôt des actions auprès de L_____. Il n'est donc pas pertinent que "l'écrasante majorité" des frais prélevés soient ceux de L_____ (*custody charges*) que la banque répercutait sur les comptes des intimés, comme soutenu par les appelantes, qui ne les chiffrent d'ailleurs pas.

Toutefois, il n'est pas contesté que la banque a prélevé durant toute la relation d'affaires des frais mentionnés *custody charges*, *hold mail charges*, *statement charges*, *security delivery charges*, *metal account charges*, *administrative charges* et *closing charges* sur chacun des comptes des intimés.

Le premier juge a retenu que les *security delivery charges* étaient des frais de dossier (*arrangement fees*), explicitement exclus par l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, ce qui n'est pas critiquable. En effet, la banque a, par courriels des 8 et 16 septembre 2014, expliqué que ceux-ci correspondaient à des frais engendrés par la libération des actions entre la Bourse du Qatar et L_____ et incluaient la gestion des inscriptions des titres dans le système de la banque. Ils concernaient donc la mise en place de l'opération financière voulue par les parties, de sorte qu'ils peuvent être considérés comme des frais de dossier. Il ressort desdits courriels que les *metal account charges* étaient en lien avec des

investissements effectués dans l'or réalisés sur les comptes, soit des frais liés à la gestion des portefeuilles, clairement exclus par l'accord susvisé (*management fees*). Lesdits courriels indiquaient également que les *hold mails* et *statement charges* étaient des frais engendrés par la réalisation des rapports trimestriels, leur conservation en banque restante ou leur envoi par W_____ [entreprise de transport]. Les termes *management fees* et *arrangement fees* étant vagues et imprécis, le premier juge pouvait considérer que le prélèvement des *hold mails* et *statement charges*, qui sont liés à la gestion des portefeuilles des intimés, avaient été exclus de l'accord des parties. En effet, tout document dont le contenu est équivoque et qui prête à confusion doit être interprété en défaveur de son rédacteur, soit dans la cas d'espèce la banque.

En appel, les appelantes se limitent à soutenir que le premier juge aurait violé les principes d'interprétation des contrats en assimilant les frais susvisés à ceux exclus par l'accord du 17 novembre 2010. Elles ne développent pas plus leur argumentation à cet égard, ce qui ne saurait suffire.

Il s'ensuit que les frais susvisés ont été prélevés en violation de l'accord liant les parties.

Pour établir leur dommage, les intimés ont, pour chaque compte, additionné tous les frais susvisés qui étaient portés au débit sur les relevés de compte. A cet égard, ils ont produit des tableaux, retranscrits dans leur demande, mentionnant le compte concerné, la monnaie y afférente et, pour chaque catégorie de frais, le montant total additionné. Ils ont allégué plusieurs prélèvements de frais précis, à titre d'exemples, en se référant à chaque fois au relevé de compte produit concerné, permettant ainsi d'établir leur allégué.

L'expert privé a confirmé les additions effectuées par les intimés, soit le total des frais prélevés indûment, ainsi que l'existence des frais portés au débit des comptes, soit le fait qu'ils apparaissaient effectivement sur les relevés de compte concernés. Les appelantes ont d'ailleurs admis que les frais dont le remboursement était demandé figuraient bien sur les relevés de compte produits.

Dans ces circonstances, le premier juge était fondé à retenir que les intimés avaient dûment établi leur dommage résultant des prélèvements indus des frais, soit le chef de conclusion n° 1.

7.2.3 Conformément à l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, la banque devait réaliser un rendement minimum de 5% par an sur les investissements.

Les intimés ont allégué que la banque n'avait pas réalisé un tel rendement, de sorte qu'ils avaient subi une perte de gain, compte tenu de la sous-performance des investissements effectués.

A cet égard, les intimés ont effectué, sur la base de la documentation bancaire, un calcul précis en comparant le montant total effectif des placements, le montant annuel de rendement garanti de 5% et les revenus annuels effectivement crédités sur leurs comptes. Ils ont produit des tableaux pour chaque compte et année et ont également allégué des exemples précisés pour illustrer leurs calculs et la méthodologie appliquée. Comme retenu par le premier juge, une telle analyse, dont les calculs et la véracité des chiffres ont été corroborés par l'expertise privée, ne prête pas le flanc à la critique.

Les appelantes se sont limitées à contester, sans autre précision, les allégués des intimés, soulevant à tort qu'aucun rendement de 5% minimum par an n'avait été contractuellement garanti. Le premier juge était ainsi fondé à retenir que la réfutation des appelantes n'était pas suffisante au regard des calculs précisés et détaillés des intimés relatifs à l'établissement de leur dommage. En effet, dans ces circonstances, une constatation en bloc du calcul du dommage ne saurait suffire.

Les appelantes ont également fait valoir que les intimés n'avaient pas pris en compte le fait que certains titres acquis sur un portefeuille avaient été transférés sur d'autres portefeuilles, sans contrepartie et que ces transferts portaient sur "*plusieurs dizaines de millions de dollars*". A l'appui de cet allégué, les appelantes se sont, à nouveau, référées à de nombreuses pièces sans indiquer où une telle affirmation pouvait se vérifier aisément, comme retenu par le premier juge. Or, compte tenu de la précision des calculs des intimés, corroborés par une expertise privée convaincante, il leur incombait de préciser lesdits transferts et les montant afférents. Il n'appartenait effectivement pas au premier juge de rechercher parmi les centaines de pages de pièces si les allégations des appelantes étaient correctes et compléter celles-ci, contrairement à ce que soutiennent ces dernières.

Le premier juge était ainsi fondé à retenir que le dommage correspondant au chef de conclusion n° 2 était établi.

7.2.4 Comme retenu sous consid. 5.1.2 *supra*, les parties se sont entendues sur le fait que la banque devait accorder des crédits d'investissement à concurrence de 68% de la valeur des actions nanties, qui devaient ensuite être entièrement utilisés pour l'acquisition de placements.

Les intimés ont allégué que la banque n'avait pas utilisé l'intégralité du solde disponible des crédits d'investissement et n'avait dès lors pas effectué la totalité des placements attendus. Ils avaient ainsi subi une perte de gain, dès lors qu'ils n'avaient pas reçu le rendement garanti de 5% sur ces placements non effectués.

A nouveau, les appelantes se sont limitées à soutenir, à tort, que les parties ne s'étaient pas entendues contractuellement sur ce point.

Pour établir le montant de la perte de gain subie, les intimés ont produit des extraits du Dépositaire central des titres du Qatar précisant la valeur vénale moyenne des actions nanties. Ils ont analysé et calculé le nombre d'actions nanties, le cours boursier et leur valeur vénale, sur une base mensuelle. Ils ont ensuite comparé ces valeurs aux montants effectifs des placements afin de déterminer les parts des crédits d'investissement, qui auraient dû être de 68% de la valeur moyenne des actions nanties, mais qui n'ont pas été utilisées pour l'acquisition de placements, puis ont déterminé le rendement annuel de 5% non crédité. Ils ont également chiffré les taux d'intérêts qu'ils auraient dû payer à la banque si ces crédits d'investissement avaient été octroyés comme convenu. La différence entre le rendement de 5% et les intérêts qui auraient été versés à la banque constituait leur dommage.

Les appelantes ont soutenu que la valeur des actions nanties était celle qui ressortait de la documentation bancaire. Durant toute la relation d'affaires et la présente procédure, elles ont fait valoir que ladite valeur et le calcul de la limite des crédits étaient fixés à sa seule discrétion. A aucun moment, elles n'ont fourni d'explications sur ses sources et sa méthode pour les établir.

En outre, par courriel du 8 juillet 2012, G_____ a effectué des calculs de la limite de crédit basé sur la valeur vénale des actions nanties fondée sur l'indice de la Bourse du Qatar et le ratio de 68% convenu. Or, l'exactitude de ces calculs, et par conséquent la méthodologie appliquée, a été expressément confirmée par la banque par courriel du 2 août 2012.

Dans ces circonstances, le premier juge était fondé à retenir que la méthodologie de calcul du dommage des intimés était justifiée et pas valablement contestée par les appelantes, d'autant plus que celle-ci était fondée sur des données fiables provenant d'une source tierce sérieuse.

Les calculs des intimés du dommage concerné étaient, en outre, précis et corroborés par l'expertise privée. Les appelantes se sont limitées à contester ceux-ci, sans autre précision, ce qui ne saurait suffire. En outre, les objections soulevées par les précitées, notamment concernant les "*bonus shares*" - pour la première fois dans leur duplique de première instance - ne permettent pas de réfuter tous les calculs précis des intimés sur ce poste du dommage. En effet, comme déjà relevé *supra*, les prétendues incohérences et erreurs de calculs ne sont pas suffisamment compréhensibles, convaincantes et établies pour remettre en cause lesdits calculs. En outre, les appelantes ont admis qu'il s'agit d'un exemple et n'ont pas chiffré les montants effectifs concernant ces prétendues erreurs, ce qui ne saurait suffire.

Le premier juge était ainsi fondé à retenir que le dommage correspondant au chef de conclusion n° 3 était établi.

7.2.5 Conformément à l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, la banque s'est engagée à investir l'intégralité des fonds prêtés dans des placements à capital protégé.

Les intimés ont allégué que la banque n'avait pas respecté cet engagement en vendant des placements à perte, sans alléguer la nature de ceux-ci, soit s'ils concernaient des produits à capital protégé ou non.

Pour établir le montant de la perte, les intimés ont analysé la totalité des crédits et débits de chaque compte, soustrait des calculs les crédits et débits qui n'étaient pas en lien avec l'achat et la vente de placements (tels que frais et intérêts débités en faveur de la banque, ainsi que les rendements, les prêts de liquidités et les crédits provenant de transferts de comptes à comptes versés en faveur des intimés), déterminé les montants totaux des prix d'achats et des prix de vente et calculé la différence entre les montants payés en vue de l'achat des placements et le produit de leur vente, représentant leur dommage.

Cela étant, comme soutenu par les appelantes, dans le cas des produits à capital protégé, l'investisseur peut subir une perte en capital si le cours des marchés ou des sous-jacents (l'actif sur lequel le produit financier est basé) est inférieur au seuil retenu initialement. En effet, le niveau de protection dépend d'un seuil initialement fixé lors de l'achat du produit, soit un pourcentage déterminé à l'avance. Or, les intimés n'ont pas allégué, ni *a fortiori* établi, que les parties se seraient entendues sur une garantie intégrale du capital investi, ni sur une interdiction de vendre les produits à capital protégé acquis, ce qui ne ressort pas de l'*Indicative Credit Facility Agreement* du 17 novembre 2010, ni d'aucun autre élément du dossier. Le seul fait que des pertes en capital ressortent de leurs calculs ne suffit donc pas à établir une violation contractuelle de la part de la banque, soit une gestion fautive des portefeuilles dans son entier due à une stratégie d'investissement non conforme au contrat.

Les intimés n'ont pas non plus allégué, ni *a fortiori* établi, quels investissements effectués par la banque dans des produits à capital non protégé, et ce en violation de l'accord susvisé, auraient générés des pertes. Ils n'ont pas soutenu qu'il serait impossible de déterminer quels investissements seraient fautifs. Il n'est d'ailleurs pas allégué que chaque investissement, quel qu'en soit la nature, aurait engendré une perte en capital.

Les intimés se sont limités à établir une perte globale de capital sur l'ensemble de tous les investissements entrepris par la banque, ce qui ne permet pas encore de retenir un lien de causalité entre cette perte et une violation contractuelle de la part de la banque, en particulier d'un quelconque engagement à garantir l'entier du capital investi, qui n'est pas allégué, ni établi.

Dans ces circonstances, le premier juge ne pouvait pas retenir que la réparation par la banque du dommage correspondant au chef de conclusion n° 4 était fondée.

Compte tenu de ce qui précède, il n'est pas nécessaire de se prononcer sur les autres griefs formulés par les appelantes concernant ledit chef de conclusion.

7.2.6 Par conséquent, les chiffres 2 et 5 du dispositif du jugement entrepris seront confirmés - les intimés C_____ et D_____/2_____ W.L.L ne réclamant aucun montant au titre du chef de conclusions n° 4 - et les chiffres 3 et 4 dudit dispositif seront modifiés dans le sens qui précède, soit qu'aucun montant n'est dû par les appelantes à titre réparation du chef de conclusions n° 4, à savoir les montants de 13'784'309.92 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2017, en faveur de l'intimé E_____ et 10'101'814.45 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2017, ainsi que 613'519.45 AUD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2017, en faveur de l'intimée D_____/1_____ W.L.L.

- 8.** Si l'instance d'appel statue à nouveau, elle se prononce sur les frais de la première instance (art. 318 al. 3 CPC).

8.1 Les frais judiciaires de première instance - qui comprennent les frais de conciliation, d'émolument de décision, majorés en raison de la complexité de la cause et de la pluralité des parties, d'interprète, de témoins et d'ordonnances - ont été arrêtés par le Tribunal à 448'920 fr., montant qui n'est pas contesté en appel et qui a été fixé conformément aux règles légales (art. 95, 96 et 104 al. 1 CPC; art. 5, 6, 13, 15 et 17 RTFMC), de sorte qu'il sera confirmé.

Compte tenu de l'issue du litige, les intimés E_____ et D_____/1_____ W.L.L n'ayant pas obtenu gain de cause sur le chef de conclusion n° 4, qui représentait environ la moitié de leurs prétentions, il se justifie de mettre les frais judiciaires à la charge des parties à concurrence de la moitié chacune, soit 224'460 fr.

Le premier juge a retenu qu'il n'y avait pas lieu d'opérer une distinction entre les intimés. En effet, ces derniers, qui comparaissaient par le même conseil, devaient être considérés comme créanciers conjoints et solidaires de l'ensemble, ce qui n'est pas remis en cause et sera donc confirmé.

Les frais judiciaires seront partiellement compensés par les avances de frais effectuées par les parties totalisant 247'740 fr. (245'240 fr. fournis par les intimés et 2'500 fr. par les appelantes), lesquelles demeurent acquises à l'Etat de Genève (art. 111 al. 1 CPC).

Partant, les appelantes seront condamnées à rembourser la somme de 20'780 fr. en mains des intimés (224'460 fr. - 245'240 fr.) et à verser le solde de 201'180 fr. (448'920 fr. - 247'740 fr.) en mains des Services financiers du Pouvoir judiciaire.

Compte tenu de l'issue du litige, chaque partie prendra en charge ses propres dépens de première instance.

Les chiffres 6 et 8 du dispositif du jugement entrepris seront confirmés et les chiffres 7, 9, 10 et 11 de celui-ci seront annulés et il sera à nouveau statué sur ces points dans le sens qui précède.

8.2 Les frais judiciaires d'appel seront fixés à 216'000 fr. (art. 2, 13, 17 et 35 RTFMC) et entièrement couverts par l'avance de frais de même montant fournie par les appelantes, qui demeure acquise à l'Etat de Genève (art. 111 al. 1 CPC).

Au vu de l'issue du litige, ces frais judiciaires seront mis à la charge des parties, à concurrence de la moitié chacune, de sorte que les intimés seront condamnés, solidairement entre eux, à verser aux appelantes, prises conjointement, la somme de 108'000 fr.

Pour le même motif, chaque partie conservera ses propres dépens d'appel.

* * * * *

PAR CES MOTIFS,

La Chambre civile :

A la forme :

Déclare recevable l'appel interjeté le 13 juillet 2023 par A_____ SA et B_____ SA contre le jugement JTPI/6783/2023 rendu le 9 juin 2023 par le Tribunal de première instance dans la cause C/16739/2017.

Au fond :

Annule les chiffres 3, 4, 7, 9, 10 et 11 du dispositif du jugement entrepris et cela fait, statuant à nouveau sur ces points :

Condamne A_____ SA et B_____ SA, solidairement entre elles, à verser à E_____ les sommes de 322.93 AUD, 186.20 EUR, 55'146.21 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2010, 84'598 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 mars 2011, 84'880.27 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2011, 2'709.79 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 61'610.84 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2013, 65'962.43 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2013, 78'943.94 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2013, 73'432.98 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 33'384.51 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2014, 33'515.67 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2014, 71'383.13 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2014, 43'256.54 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 26'796.93 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2015, 18'694.04 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2015, 15'726.63 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2015, 15'783.47 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 15'457.86 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 mars 2016, 15'287.12 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2016, 16'753.25 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2016, 12'878.89 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2016, 10'011.47 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 23'471.42 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2014, 8'138.60 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2014, 1'081.575 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 1'246'204 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 1'735'528 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 908'382 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 148'489 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 83'609 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016, 614'739 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 189'930 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 298'192 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 1'284'052 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 1'343'935 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, et 941'025 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016.

Condamne A_____ SA et B_____ SA, solidairement entre elles, à verser à D_____/1_____ W.L.L. les sommes de 248.93 AUD, 184.26 EUR, 88'627.27 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2010, 178'651.03 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2011, 190'957.68 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2011, 2'404.17 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 104'776.93 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2013, 112'953.40 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2013, 133'936.63 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2013, 133'753.01 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 69'563.48 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2014, 61'890.18 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2014, 113'229.98 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2014, 64'530.16 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 35'577.69 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2015, 29'830.85 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2015, 25'511.41 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 24'700.86 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 mars 2016, 24'403.98 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 juin 2016, 26'857.46 USD, avec intérêts à 5% dès le 30 septembre 2016, 21'845.87 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2016, 1'422'396.94 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 1'655'649.36 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 2'727'718.91 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 541'898.07 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 3'093.71 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, 206'898.23 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016, 1'449'186.27 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2011, 849'362.96 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2012, 639'767.27 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2013, 2'877'573.10 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2014, 2'569'861.83 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 décembre 2015, et 1'729'525.89 USD, avec intérêts à 5% dès le 31 octobre 2016.

Dit que les frais judiciaires de première instance sont mis à la charge des parties à concurrence de la moitié chacune.

Condamne par conséquent A_____ SA et B_____ SA, solidairement entre elles, à rembourser la somme de 20'780 fr. en mains de C_____, E_____, D_____/1_____ W.L.L. et D_____/2_____ W.L.L., pris conjointement.

Condamne A_____ SA et B_____ SA, solidairement entre elles, à verser la somme de 201'180 fr. en mains des Services financiers du Pouvoir judiciaire.

Dit que chaque partie supporte ses propres dépens de première instance.

Confirme le jugement entrepris pour le surplus.

Déboute les parties de toutes autres conclusions.

Sur les frais :

Arrête les frais judiciaires d'appel à 216'000 fr. et les compense entièrement avec l'avance versée, qui reste acquise à l'Etat de Genève.

Les met à la charge des parties à concurrence de la moitié chacune.

Condamne par conséquent C_____, E_____, D_____/1_____ W.L.L. et D_____/2_____ W.L.L, solidairement entre eux, à verser à A_____ SA et B_____ SA, prises conjointement, la somme de 108'00 fr. à titre de remboursement des frais judiciaires d'appel.

Dit que chaque partie supporte ses dépens d'appel.

Siégeant :

Madame Jocelyne DEVILLE-CHAVANNE, présidente; Madame Verena PEDRAZZINI RIZZI, Madame Nathalie LANDRY-BARTHE, juges; Madame Sophie MARTINEZ, greffière.

La présidente :

Jocelyne DEVILLE-CHAVANNE

La greffière :

Sophie MARTINEZ

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.