

Chèque bancaire perdu

Sujet: **Chèques** Numéro de cas: **2022/01**

Le client avait présenté à sa banque principale un chèque d'environ 20 000 CAD pour encaissement, établi par une banque canadienne sur mandat d'une notaire. Le montant du chèque devait être crédité sur son compte. Comme cela n'a pas été fait dans le délai usuel, il est apparu que le chèque avait été perdu au sein de la banque. Les efforts intenses de la banque principale et du client pour obtenir le montant sans présentation du chèque original ont échoué. Les parties n'ont pas pu s'entendre sur les conséquences financières de la mésaventure. Le client a alors soumis son cas à l'Ombudsman. Celui-ci a finalement réussi à convaincre la banque de verser au client le montant du chèque contre cession de tous les droits qui en découlaient afin qu'elle s'efforce ensuite elle-même de faire valoir ce montant.

Les cas liés aux chèques sont désormais très rarement soumis à l'Ombudsman, car ils ne sont plus guère utilisés en Suisse. Certaines banques ont même complètement cessé leurs services liés aux chèques. Cela donne parfois lieu à des réclamations, car les clients ne peuvent plus guère encaisser les chèques qu'ils ont généralement reçus d'émetteurs étrangers. Dans de tels cas, l'Ombudsman n'a d'autre choix que de recommander au client de chercher d'autres possibilités de recouvrement ou d'inciter l'émetteur du chèque à effectuer le paiement d'une autre manière, par exemple par virement bancaire. Cela peut s'avérer très difficile selon l'émetteur. L'Ombudsman ne peut toutefois pas contraindre une banque à procéder à un encaissement de chèques.

En l'espèce, plus d'un an après la présentation du chèque à sa banque, le client n'avait toujours pas reçu l'argent. Il a présenté à l'Ombudsman un volumineux dossier dont il ressortait que sa banque principale s'était efforcée en vain, auprès de la banque canadienne qui avait émis le chèque, de faire payer le montant du chèque sur présentation d'une copie de celui-ci et d'une déclaration d'indemnisation, ce qui correspondait en fait à une pratique usuelle entre banques. L'émettrice du chèque estimait que la notaire, qui l'avait chargée d'émettre le chèque et l'avait payé, devait signer une déclaration d'indemnisation. Pour des raisons compréhensibles, celle-ci a refusé de prendre un tel engagement. Elle n'avait rien à voir avec la perte du chèque dont elle avait déjà payé la contre-valeur à l'émettrice.

Le client a attiré l'attention de l'Ombudsman sur le fait que, dans le cas d'espèce, l'attribution de la responsabilité de la perte du chèque n'était pas contestée. C'était sa banque principale, qui avait perdu le chèque lors de l'envoi entre l'unité qui l'avait reçu et le service des chèques. La banque était uniquement disposée à verser au client 3500 CHF pour ses dépenses. Le client estimait que la banque devait le dédommager intégralement de la perte et qu'elle devait ensuite s'efforcer elle-même de réduire le dommage d'une manière ou d'une autre.

L'Ombudsman comprenait bien la position du client et a prié la banque d'examiner la possibilité de l'indemniser intégralement. Au vu des efforts importants déployés par le client pour régler le problème, ainsi qu'il en ressortait du dossier, il a en outre suggéré que la banque lui verse également une indemnité pour ses efforts.

A sa surprise, la banque a maintenu son refus de faire une concession allant au-delà du

dédommagement déjà offert de 3500 CHF. Elle estimait que ce montant était très généreux. Elle s'est référée à ses conditions générales applicables aux chèques et aux opérations de change, qui prévoyaient que le client devait supporter toutes les conséquences et les inconvénients d'une perte, d'une falsification, d'un dommage ou d'une utilisation abusive d'un chèque, à moins que la banque n'ait violé ses obligations de diligence professionnelles. Elle a également mentionné les efforts qu'elle a déployés jusqu'alors pour régler le problème avec l'émettrice du chèques, qui étaient malheureusement restés vains. Elle a donc invité le client à s'efforcer d'obtenir le remboursement du chèque ou un autre paiement. Elle a en outre souligné que la créance résultant du chèque ne s'éteignait pas et que le client pouvait ainsi bénéficier du double du montant en cas de dédommagement intégral. Enfin, elle reprochait au client un manque de coopération dans la recherche de solutions.

L'Ombudsman a prié la banque principale du client de reconsidérer fondamentalement sa position. La volonté de coopération du client a été clairement démontrée par des efforts bien documentés visant à résoudre le problème posé par la perte du chèque par la banque principale. Dès lors qu'il n'était pas contesté que celle-ci était seule responsable de la perte, la violation de sa diligence professionnelle était au premier plan. L'Ombudsman estimait donc que la référence à la disposition sur la responsabilité figurant dans ses conditions générales n'était pas pertinente. Enfin, il n'y avait aucun indice d'un comportement déloyal ou abusif du client et il n'y avait donc aucune place pour des suppositions en ce sens.

Même après la seconde intervention, la banque a maintenu ses arguments, mais s'est déclarée prête, afin de régler le litige à l'amiable, à verser au client le montant du chèque contre la signature d'une déclaration de cession pour tous les droits découlant du chèque et de l'opération sous-jacente. Elle n'a pas proposé d'indemnisation pour les dépenses du client.

Le client a accepté la solution et retourné la convention signée en précisant qu'il avait beaucoup de peine à accepter l'argumentation de la banque et sa façon de procéder. Il a laissé entendre qu'il considérait ce comportement comme préjudiciable à la réputation des entreprises financières suisses. L'Ombudsman était donc en principe parvenu à résoudre ce cas. Il devait toutefois accorder une certaine légitimité aux réserves émises par le client et ne considérait donc le résultat que comme un succès partiel.