

Différence de montant lors du dépôt de pièces de monnaie à un automate

Sujet: **Comptes / livrets d'épargne** Numéro de cas: **2021/03**

La cliente a inséré des pièces de 50 centimes dans un automate de la banque acceptant les versements sous cette forme. Alors que la cliente estimait le montant total ainsi déposé à 400 CHF environ, la contre-valeur indiquée sur la quittance établie par l'automate et créditée sur le compte de la cliente s'élevait à 29.50 CHF seulement. La cliente a immédiatement adressé une réclamation à la banque, qui lui a toutefois répondu, environ deux semaines après l'incident, que le versement avait été effectué correctement et qu'aucun dysfonctionnement de l'appareil n'avait pu être constaté. Convaincue de sa position, la cliente s'est plainte une nouvelle fois auprès de la banque. Celle-ci n'ayant pas non plus accédé à cette seconde requête et lui ayant par ailleurs facturé à deux reprises des frais de traitement de 30 CHF, la cliente s'est tournée vers l'Ombudsman. Dans le cadre de la procédure de médiation, la banque a indemnisé la cliente à hauteur du montant attendu des pièces déposées et lui a remboursé les frais de traitement.

De l'expérience de l'Ombudsman, les clients qui estiment avoir été victimes du dysfonctionnement d'un automate lors de versements ou de retraits sont sûrs de leur présentation des faits. Une affirmation de la banque selon laquelle aucun dysfonctionnement de l'automate n'a pu être constaté malgré les clarifications nécessaires effectuées est psychologiquement délicate, car elle implique que la perception des événements du client ne coïncide pas avec les faits. Dans un tel cas, de nombreux clients se sentent accusés de comportement déloyal.

Pour toutes ces raisons, si un client maintient sa version des faits, l'Ombudsman recommande à la banque de lui expliquer de manière précise et détaillée les clarifications qu'elle a effectuées. A ses yeux, la banque doit notamment consulter le protocole de l'appareil, dans lequel sont consignées les différentes étapes de la transaction initiée par le client. Les dysfonctionnements éventuels y sont habituellement signalés. En outre, la banque devrait vérifier en temps utile si la somme des espèces contenues dans l'appareil correspond à la comptabilité ou si des différences existent. Enfin, si un tel dispositif existe, les enregistrements de vidéosurveillance devraient être examinés.

En l'espèce, les réponses de la banque à la réclamation de la cliente ne permettaient pas de comprendre précisément les éléments clarifiés. Les deux réponses, rendues sous forme de lettres standardisées après environ deux semaines, indiquaient qu'aucun dysfonctionnement de l'appareil n'avait été constaté. Elles étaient accompagnées d'un protocole de l'automate, dont le contenu n'a pas été expliqué à la cliente, mais qui ne faisait en effet état d'aucun dysfonctionnement. Après la seconde réclamation, la cliente a été informée que l'incident avait été réexaminé, mais rien n'indiquait si ce nouvel examen incluait des éléments supplémentaires. De surcroît, la cliente a dû payer des frais de clarification de 30 CHF pour chacune des deux réclamations.

L'Ombudsman a prié la banque d'expliquer précisément les efforts entrepris à la suite de la réclamation de la cliente. Il a en outre expressément demandé les éventuels enregistrements de vidéosurveillance. En effet, selon lui, de telles images permettraient d'apporter des éclaircissements supplémentaires en l'espèce, étant donné que le volume de pièces de 50 centimes serait nettement

inférieur pour le montant crédité de 29.50 CHF que pour la contre-valeur d'environ 400 CHF estimée par la cliente. Dans sa réponse aux questions de l'Ombudsman, la banque a expliqué que les clarifications relatives à de tels incidents sont toujours effectuées par une filiale. Dans un premier temps, seul le protocole de l'automate est analysé. Si un client insiste, la somme des espèces contenues dans l'appareil est examinée afin de déceler d'éventuelles différences. En l'espèce, cette mesure a été prise à la suite de la seconde réclamation, environ deux semaines après l'incident, et aucune différence n'a été constatée. Des images de vidéosurveillance existaient bel et bien, mais avaient été effacées entre-temps. Outre le protocole de l'automate, la banque a remis à l'Ombudsman un procès-verbal des travaux de maintenance de sa filiale, qu'elle n'a toutefois pas commenté. Finalement, elle a proposé à la cliente un dédommagement de 200 CHF, soit la moitié du montant déposé indiqué par la cliente, ainsi que le remboursement des frais de clarification à hauteur totale de 60 CHF.

Alors que l'Ombudsman s'apprêtait à soumettre la proposition de la banque à la cliente, il a constaté que le procès-verbal des travaux d'entretien mentionnait un engorgement de pièces dans l'appareil ayant dû être réglé par un technicien de service. En outre, plusieurs articles parus dans la presse faisaient état de problèmes liés aux automates de la banque munis d'une fonction de dépôt. Compte tenu des circonstances générales de l'affaire, l'Ombudsman a conseillé à la banque de rembourser à la cliente la totalité du montant réclamé, car une autre solution ne lui semblait plus défendable au vu des divers problèmes rencontrés dans le cadre de la procédure de réclamation. L'un des éléments les plus importants à ses yeux était la destruction des images de vidéosurveillance alors que la procédure de réclamation auprès de la banque était toujours en cours. La banque a finalement suivi la recommandation de l'Ombudsman et indemnisé intégralement la cliente.