

Encaissement de travelers cheques

Sujet: **Chèques** Numéro de cas: **2016/18**

La cliente avait remis des Travelers Cheques American Express à l'encaissement auprès de la banque et celle-ci les avait acceptés. Par la suite, elle informa la cliente qu'elle ne proposait plus cette prestation et la renvoya au siège principal de l'émetteur des chèques aux Etats-Unis.

En mettant de l'ordre dans ses affaires, la cliente avait trouvé six Travelers Cheques American Express. Elle les avait remis à l'encaissement auprès de sa banque, avec laquelle elle entretenait une relation clientèle de longue date. Elle avait apposé la seconde signature prévue sous les yeux du collaborateur du guichet, et les chèques avaient été acceptés à l'encaissement. Par la suite, la cliente avait été informée par téléphone que la banque ne proposait plus cette prestation et qu'elle devait revenir chercher les chèques. Comme la cliente refusait, la banque lui retourna les chèques par courrier postal, lui laissant le soin de présenter les chèques directement à la banque émettrice aux Etats-Unis. D'après les indications de la banque, la deuxième signature déjà apposée ne posait pas de problème. Après s'être renseignée sur diverses autres méthodes d'encaissement, la cliente sollicita l'intervention de l'Ombudsman, car elle n'était pas d'accord avec le procédé de sa banque.

L'Ombudsman demanda à la banque de prendre position, se montrant surpris de son attitude peu commerciale envers la cliente. Il est vrai que les Travelers Cheques, qui étaient autrefois répandus et étaient vendus par les banques comme un mode de paiement sûr pour les voyageurs, ont aujourd'hui disparu du marché. Ils ne peuvent plus être encaissés via les canaux autrefois disponibles. D'après les observations de l'Ombudsman, certaines banques continuent toutefois d'encaisser ces chèques pour leurs clients, une prestation parfois payante. L'encaissement d'un chèque est un mandat qui peut être résilié à tout moment par les deux parties, mais pas à un moment inopportun. L'Ombudsman estimait que la banque avait résilié le mandat en temps inopportun et que la cliente n'était pas suffisamment initiée pour qu'on puisse raisonnablement exiger d'elle qu'elle s'adresse directement à l'émetteur des chèques aux Etats-Unis. La banque se laissa finalement convaincre par ces arguments et reprit les Travelers Cheques, visiblement à contrecœur et en prévenant qu'elle ne donnait aucune garantie quant à l'aboutissement des efforts d'encaissement. L'Ombudsman considéra que cela allait de soi à condition qu'elle exécute l'ordre d'encaissement avec toute la diligence d'usage.