

Encaissement d'un chèque falsifié

Sujet: **Trafic des paiements** Numéro de cas: **2013/13**

Une banque avait encaissé «sauf bonne fin» un chèque déposé par le client. S'étant vu confirmer peu après par la collaboratrice du guichet que le chèque était provisionné, le client avait retiré les fonds en espèces et les avait transférés à une personne en Angleterre. Mais par la suite, le chèque se révéla falsifié: le client exigea alors de la banque qu'elle supporte l'intégralité du dommage, au motif qu'elle lui avait communiqué un renseignement erroné. La banque ne fut pas en mesure de restituer précisément la teneur de la conversation, mais émit des doutes quant aux déclarations du client. L'Ombudsman eut donc à gérer la question de la preuve.

Le client prétendait avoir déposé à la banque un chèque de 2 312 USD. Le montant lui avait été crédité en compte «sauf bonne fin». Connaissant la signification de ces termes techniques, il s'était renseigné peu après auprès de la banque pour savoir si, dans l'intervalle, elle avait reçu le montant du chèque de la banque tirée. La collaboratrice du guichet lui avait confirmé que oui. Il avait donc retiré un montant de 2 200 USD en espèces et, sur demande de l'émetteur du chèque, il l'avait transféré à une personne en Angleterre. Or, quelques jours plus tard, la banque lui avait débité le montant, faute de provision du chèque. La banque lui ayant communiqué un renseignement erroné, c'était à elle, et non à lui, d'en supporter les conséquences financières. Il prit donc contact avec l'Ombudsman.

La banque opposa au client l'argument selon lequel elle n'était plus en mesure de retracer précisément ce qui s'était dit entre lui et la collaboratrice. D'une manière générale, les conversations au guichet n'étaient pas enregistrées ou consignées dans le système de gestion des contacts clients. Mais la banque souligna expressément que ses collaborateurs du guichet n'étaient autorisés à effectuer que les transactions courantes. Si un client posait des questions nécessitant des analyses et vérifications approfondies, ils devaient l'adresser au conseiller à la clientèle compétent. La banque n'était donc pas disposée à donner suite à la demande du client.

Sollicitée par l'Ombudsman, elle resta sur cette position. Elle était convaincue qu'aucune confirmation n'avait été donnée au client, selon laquelle le montant du chèque aurait bien été transféré par la banque tirée. En outre, par le passé, le client avait déjà tenté à plusieurs reprises d'encaisser des chèques falsifiés. On savait qu'il connaissait des difficultés financières; on savait aussi qu'un inconnu lui avait demandé d'encaisser des chèques pour lui, en lui faisant miroiter une partie du montant et en le priant de transférer le solde à un tiers en Angleterre. Avant même la transaction litigieuse, la banque avait d'ailleurs attiré l'attention du client sur le risque de fraude. Elle se refusait donc à tout règlement amiable.

Le client ayant manifestement tenté à plusieurs reprises d'encaisser des chèques falsifiés, il y avait lieu de douter de ses déclarations et du fait qu'il avait vraiment été victime d'une arnaque bien connue. Comme l'Ombudsman ne put établir, à titre de procédure d'administration de preuves, ce qui s'était dit précisément entre le client et la collaboratrice du guichet, et comme la banque campait sur ses positions en refusant tout règlement amiable, il dut se contenter de prendre acte des déclarations contradictoires des parties et suggérer au client de porter l'affaire devant les tribunaux.

