

# Fraude au chèque

Sujet: **Abus et escroquerie**    Numéro de cas: **2016/10**

La cliente s'est adressée à l'Ombudsman après avoir subi un préjudice lié à l'encaissement d'un chèque. La banque avait réceptionné le chèque remis par la cliente. Elle avait ensuite crédité sur le compte de celle-ci le montant du chèque, à savoir environ 5000 CHF avec la mention «sauf bonne fin». Dix jours plus tard, le montant fut débité du compte. Lors du contrôle du chèque, la banque avait en effet constaté qu'il avait été falsifié. Entre-temps, la cliente avait déjà disposé du montant du chèque, tenant donc la banque pour responsable de la perte subie. Après examen du dossier, l'Ombudsman parvint à la conclusion que rien ne pouvait être reproché à la banque.

De toute évidence, la cliente avait été victime d'une fraude. Elle expliqua à l'Ombudsman qu'une «relation Internet» lui avait envoyé le chèque pour encaissement. Le dossier montrait qu'elle avait remis le chèque à l'encaissement à la banque le 16 octobre 2016, et que le montant de 5000 CHF avait été crédité sur son compte quelques jours plus tard avec la mention «sauf bonne fin». Au moment du dépôt, elle avait signé un formulaire bancaire sur lequel l'option «Crédit immédiat (sauf bonne fin)» était cochée. Peu après, elle avait viré quasiment le même montant, depuis un deuxième compte détenu auprès de la même banque, vers une banque en Allemagne, au profit de cette relation Internet. Quelques jours plus tard, la banque l'informa que le chèque remis était un faux, et qu'elle avait donc annulé le crédit. Après l'annulation, le compte de la cliente affichait un solde négatif.

La cliente objecta à la banque qu'elle aurait dû être informée plus clairement du fait que le montant n'avait pas été définitivement crédité. La banque ne pouvait décemment pas se décharger de tous les risques sur ses clients. Elle indiqua que l'employé de banque lui avait expliqué que le montant ne serait pas versé immédiatement, mais seulement après vérification du chèque. Lorsque l'argent avait été crédité sur son compte quelques jours plus tard, elle était partie du principe que tout était en ordre. L'attitude de la banque constituait à ses yeux un manquement à ses devoirs de conseil et d'information.

Dans sa réponse à la cliente, la banque rappela que la documentation était claire et rejeta toute erreur de conseil. L'argent avait été crédité quelques jours après le dépôt du chèque avec la mention «sauf bonne fin», ce qui correspondait aux instructions de la cliente sur le formulaire signé. La mention «sauf bonne fin» signifie que le montant du chèque est crédité au client, qui peut alors immédiatement disposer de l'avoir correspondant, mais que la banque se réserve le droit de le débiter à nouveau en cas d'issue négative de la vérification du chèque. Au guichet, la cliente avait été informée que le montant ne serait pas immédiatement crédité. Toutefois, on ne lui avait jamais garanti que ce crédit serait ensuite définitif.

Les documents ne permirent pas d'établir si la banque avait communiqué des renseignements erronés ou ambigus à la cliente lors du dépôt du chèque. A cet égard, les déclarations des deux parties étaient contradictoires. En revanche, la documentation présentée à l'Ombudsman était claire et confortait la position de la banque. Celle-ci avait exécuté les instructions indiquées par la cliente sur le formulaire et accepté le chèque en «crédit immédiat (sauf bonne fin)». Le formulaire offrait également la possibilité d'attendre que le montant ait été encaissé par la banque pour que le montant soit crédité. L'avis individuel fourni à la cliente indiquait au demeurant qu'il ne s'agissait pas

d'une comptabilisation sans réserve. L'Ombudsman ne put donc déceler aucun comportement fautif de la part de la banque. En outre, il estima qu'il était injustifié d'affirmer que la banque se déchargeait de tous les risques sur ses clients en créditant un chèque «sauf bonne fin» et que ceux-ci étaient désavantagés unilatéralement. Au contraire, la procédure «sauf bonne fin» s'apparente à un geste de la banque, qui consent à mettre immédiatement la somme correspondante à la disposition du client, qui peut alors l'utiliser selon ses besoins. Comme la cliente avait effectué le virement du montant depuis un autre compte et que le montant du chèque ne coïncidait pas exactement avec le montant viré, l'Ombudsman jugea que la cliente ne pouvait valablement affirmer que la banque aurait dû identifier le risque de fraude et l'avertir en conséquence. L'Ombudsman estima que le comportement de la banque n'aurait d'ailleurs rien eu de répréhensible même si la cliente avait demandé que le virement soit émis au débit du compte sur lequel le montant du chèque avait été crédité. Selon lui, les banques n'ont pas l'obligation de vérifier les opérations de paiement exécutées par leurs clients sur leurs comptes en vue de les alerter de possibles fraudes avant tout virement.

Compte tenu de ces considérations, la cliente fut informée que l'Ombudsman n'engagerait pas de procédure de médiation dans la mesure où il ne disposait pas d'arguments valables susceptibles de convaincre la banque d'indemniser la cliente.