

Demande de restitution d'un paiement à un service de transfert de fonds en ligne

Sujet: **Trafic des paiements** Numéro de cas: **2022/11**

Le requérant a viré 1000 EUR du compte auprès de sa banque principale à un service de transfert de fonds en ligne en vue d'une conversion en Thai Bath. Celui-ci détenait un compte auprès de la succursale d'une banque américaine en Suisse, sur lequel le montant aurait dû être crédité. Ce compte étant libellé en CHF, aucun crédit n'a eu lieu et le montant en EUR a disparu. Le requérant a contacté directement la banque destinataire à plusieurs reprises et n'a reçu aucune réponse, après quoi il a soumis le cas à l'Ombudsman. Comme d'importants efforts de la banque principale du client avaient échoué pour récupérer le montant perdu, l'Ombudsman a contacté la banque destinataire, après quoi les 1000 EUR ont été recredités au client.

Il ressortait des documents produits par le requérant qu'il s'était efforcé d'obtenir le remboursement de la somme perdue auprès de la banque destinataire et du service de transfert de fonds en ligne. Le service de transfert de fonds en ligne lui a indiqué qu'il n'avait pas reçu de crédit et qu'il devait s'adresser à sa banque principale, qui pourrait vraisemblablement l'aider.

Dans un premier temps, l'Ombudsman a également informé le requérant que, en particulier dans le trafic des paiements comportant des virements en chaîne, la demande de restitution d'un paiement mal acheminé devait en principe être effectuée par l'intermédiaire de la banque mandatée. Le requérant n'avait aucune relation contractuelle avec la banque destinataire, ce qui pouvait expliquer l'absence de réponse de celle-ci à son égard. Il a ensuite complété sa réclamation par des documents qu'il avait reçus de sa banque principale. Ceux-ci indiquaient que sa banque avait consacré beaucoup de temps à la récupération des 1000 EUR et qu'un grand nombre de demandes de remboursement adressées à la banque destinataire par SWIFT étaient étonnamment restées sans réponse.

Normalement, l'Ombudsman n'intervient que si des problèmes surgissent dans les relations contractuelles entre un client et sa banque. En l'espèce, comme on l'a vu, il n'existait aucun rapport contractuel entre le client et la banque destinataire. Etant donné qu'un comportement fautif de la banque principale du client pouvait être exclu et que l'absence de réponse de la banque destinataire était la raison pour laquelle le cas n'avait pas été résolu, l'Ombudsman a directement contacté la banque destinataire et lui a demandé de rembourser les 1000 EUR au requérant ou d'expliquer pourquoi cela n'était pas possible.

Quelques jours plus tard, le client a informé l'Ombudsman que le montant en question lui avait été remboursé. La question de savoir quels efforts ont permis d'aboutir à l'issue positive de cette affaire et où se trouvait précisément le problème du virement mal acheminé n'a pas été clarifiée, la banque destinataire n'ayant pas non plus pris position à l'égard de l'Ombudsman. Comme la requête du client a été pleinement satisfaite, cela ne jouait toutefois plus aucun rôle.