

Frais pour des clarifications relatives à une «arnaque aux sentiments»

Sujet: **Abus et escroquerie** Numéro de cas: **2020/08**

La cliente a passé des ordres de paiement jugés inhabituels par la banque. Des demandes de précisions ont permis à celle-ci de confirmer son soupçon selon lequel la cliente était victime d'une «arnaque aux sentiments». Afin de la préserver de dommages, la banque a refusé d'exécuter les ordres de paiement. La cliente, intransigeante, a alors exigé la clôture de son compte auprès de la banque. Celle-ci lui a ensuite envoyé une facture d'environ 1500 CHF pour les efforts déployés en vue de clarifier la situation, que la cliente a signée afin de ne pas compromettre la clôture du compte. Plus tard, la cliente a toutefois réclamé le remboursement de ces frais. Face au refus de la banque, elle a soumis son cas à l'Ombudsman. Dans le cadre de la procédure de médiation, la banque a proposé de réduire les frais de moitié, une offre que la cliente a acceptée.

L'Ombudsman reçoit régulièrement des réclamations de clients reprochant à leur banque de ne pas les avoir contactés avant d'exécuter des paiements en faveur d'escrocs. En l'espèce, il s'agissait toutefois de la situation inverse. La cliente souhaitait envoyer à un homme rencontré sur internet, domicilié à l'étranger, de l'argent dont il prétendait avoir urgemment besoin pour rénover son appartement. Or, en raison de leur montant et du domicile du destinataire, ces paiements ont semblé suspects à la banque. Les précisions de la cliente ont ensuite permis de découvrir qu'elle avait été très probablement victime d'une escroquerie connue sous le nom d'«arnaque aux sentiments». Un homme rencontré par hasard sur internet s'était apparemment attiré ses bonnes grâces en feignant de l'affection pour elle, dans le seul but de lui soutirer de l'argent.

La banque n'a pas exécuté les paiements et s'est entretenue à plusieurs reprises avec la cliente. Celle-ci ne s'est pas montrée très compréhensive: elle a fait savoir à la banque que ce qu'elle faisait avec son argent ne regardait qu'elle, avant d'exiger la clôture de son compte. La banque lui a alors demandé de se rendre en personne dans une succursale. Elle a mandaté un spécialiste en escroquerie de la police et proposé à la cliente de parler avec lui. Le spécialiste a confirmé le soupçon de la banque, la situation décrite pouvant être assimilée à un schéma d'escroquerie qu'il connaissait bien. Campant sur ses positions, la cliente souhaitait néanmoins toujours clôturer son compte. Bien que consentant à la clôture, la banque a exigé de la cliente qu'elle signe une confirmation selon laquelle elle avait été mise en garde contre les paiements, ainsi qu'une facture de plus de 1500 CHF. La banque entendait ainsi compenser au moins une partie des efforts considérables engagés. Pour se justifier, la banque s'est référée à son tarif de frais, en vertu duquel elle se réservait le droit de facturer un tarif horaire défini pour divers coûts, non spécifiés précisément.

Dans un premier temps, l'Ombudsman a pris contact avec la direction de la banque. Il lui a assuré que, s'il ne souhaitait en aucun cas critiquer l'approche prudente adoptée par la banque, la base pour la facturation des frais lui semblait toutefois douteuse. Selon lui, la banque est tenue d'informer préalablement le client et d'obtenir son approbation avant de lui facturer des frais pour des coûts non spécifiés. Le fait qu'un tarif horaire soit prévu de manière générale dans un tarif de frais ne suffit pas. Face à cette argumentation, la banque s'est dite prête à réduire les frais de moitié.

L'Ombudsman a contacté la cliente pour discuter du dossier. Celle-ci a admis s'être entre-temps

rendu compte que la banque l'avait empêchée de faire une bêtise et était reconnaissante de n'avoir subi aucun dommage, sans toutefois préciser ce qui lui en avait fait prendre conscience. Elle estimait toutefois que les efforts engagés par la banque étaient démesurés: celle-ci aurait simplement pu attirer son attention sur le soupçon d'escroquerie, et la cliente aurait ensuite décidé elle-même de la procédure à suivre. Dans tous les cas, les frais réduits lui semblaient raisonnables, si bien qu'elle a finalement accepté l'offre de la banque.