

Ombudsman des banques suisses : prenez garde aux arnaqueurs !

En 2020, l'Ombudsman a été confronté à un nombre supérieur à la moyenne de cas dans lesquels des clients ont déposé des demandes d'indemnisation contre des entreprises financières après avoir été victimes d'arnaqueurs qui ont pu accéder à leurs avoirs par divers subterfuges. Dans de nombreux cas, les clients ont déclenché eux-mêmes les paiements. La banque n'est en règle générale pas responsable dans de tels cas. L'Ombudsman recommande donc aux clients de faire preuve de la prudence nécessaire lors de telles transactions :

Prenez garde aux arnaqueurs!

- Soyez prudents et vigilants aussi bien lorsque vous composez vos codes en public que sur votre ordinateur ;
- Méfiez-vous des appels et des e-mails non sollicités ainsi que des promesses mirobolantes : de prétendus rendements importants sans risques sont des leurres ;
- Vérifiez qui sont vos interlocuteurs et leurs adresses e-mail ; sont-ils vraiment ceux qu'ils prétendent être et qu'ils affirment représenter ?
- Ne donnez aucun code ni données personnelles par téléphone ou e-mail. Les institutions financières ne font pas de telles demandes ;
- Méfiez-vous de demandes de virements à l'étranger ou de demandes d'avances pour de prétendus frais ;
- Surveillez vos comptes et réagissez immédiatement en cas d'erreur ou de transaction suspecte.

Ce qu'il faut savoir

Un client qui effectue des paiements volontaires, sans être conscient qu'il est victime d'une arnaque, doit en supporter les conséquences. La responsabilité de sa banque n'est en principe pas engagée.

Marco Franchetti
Ombudsman des banques suisses

Le communiqué de presse complet du 1er juillet 2021: Conférence de presse