

# Ordre de paiement falsifié

Sujet: **Traffic des paiements**    Numéro de cas: **2013/12**

Le client reprochait à la banque d'avoir exécuté sans autres vérifications un ordre de paiement manifestement falsifié de 86 000 USD. Il demanda que ce montant lui soit immédiatement extourné, mais la banque fit la sourde oreille. L'intervention de l'Ombudsman, en revanche, la fit réagir: elle indemnisa intégralement le client et lui versa en outre une indemnité au titre des désagréments subis.

Un Suisse expatrié vivait en Afrique du Sud depuis des dizaines d'années. Il avait déposé une partie de ses économies dans une banque. Ayant reçu un avis de débit de 86 000 USD, il adressa aussitôt une réclamation à cette banque et fit valoir que l'ordre correspondant n'avait pas été passé par lui. Comme il s'agissait à coup sûr d'un faux, il exigea une extourne immédiate.

La banque argumenta pour sa part qu'elle avait reçu un appel téléphonique d'une personne qui s'était présentée de manière crédible comme le titulaire du compte et voulait passer un ordre de virement. Le collaborateur compétent ayant exigé un ordre écrit, celui-ci était parvenu le jour même à la banque, par télécopie. En vertu de cet ordre, la banque était chargée de virer un montant de 86 000 USD en faveur d'une entreprise en Chine. Après réclamation du client, la banque avait porté plainte contre X. Elle souhaitait cependant attendre le résultat des enquêtes menées par le ministère public avant de se prononcer sur un éventuel dédommagement. Le client prit dès lors contact avec l'Ombudsman.

La pratique constante qui guide l'Ombudsman dans ses appréciations en la matière est la suivante: la banque est tenue de vérifier tout ordre de paiement passé par son client avec la diligence d'usage (p. ex. contrôle de la signature). Si des éléments inhabituels (extérieurs au cadre ordinaire) apparaissent, elle doit procéder à des clarifications complémentaires. S'agissant en particulier des clients domiciliés sur le continent africain, les banques suisses reçoivent hélas régulièrement des ordres de paiement falsifiés. Le bénéficiaire est souvent une personne ou une société disposant d'un compte dans une banque en Chine. Les banques doivent être au courant de ce mode opératoire et l'intégrer dans leurs contrôles.

En l'espèce, non seulement l'ordre de virement présentait certaines caractéristiques propres au mode opératoire susmentionné, mais en plus il avait été transmis à la banque à partir d'un télécopieur connecté dans un pays anglo-saxon et était rédigé dans un anglais plus qu'approximatif. Par ailleurs, la banque savait que ce client n'avait encore jamais passé d'ordre de virement. Et enfin, le montant à transférer était relativement élevé. L'Ombudsman demanda donc à la banque si elle avait procédé aux contrôles avec toute la diligence requise et pourquoi, compte tenu du comportement habituel du client et des éléments douteux relevés, elle n'avait pas effectué un contrôle de plausibilité supplémentaire (prise de contact avec le client avant exécution de l'ordre). Sur ce, la banque dédommagea intégralement le client et lui versa en outre une indemnité au titre des désagréments subis.