

Ordre de paiement frauduleux - Obligations de diligence de la banque

Sujet: **Abus et escroquerie** Numéro de cas: **2014/12**

Une société commerciale domiciliée dans un pays lointain avait été victime d'ordres de paiement frauduleux, le dommage s'élevant à quelque 500000 USD. L'avocat de l'entreprise reprochait à la banque d'avoir manqué à tous les devoirs de diligence que l'on était en droit d'attendre d'elle dans l'exécution de ces ordres — reproches récusés par la banque. Dans le cadre de la procédure, elle proposa toutefois, dans un souci de règlement amiable et afin d'éviter une procédure judiciaire onéreuse, de verser un montant de 40 000 CHF. Comme l'entreprise refusa cette proposition, l'Ombudsman dut mettre fin à la procédure de médiation sans résultat.

Lors de la passation d'un ordre de paiement — tous les ordres transitaient par la représentation de la banque dans le pays de domicile de la société —, il s'avéra que l'ordre en question ne pouvait pas être exécuté faute de provision suffisante. Un contrôle des relevés de compte révéla alors qu'en l'espace d'environ deux mois six virements non autorisés pour un montant de quelque 500 000 USD au total — soit la quasitotalité de l'avoir — avaient été exécutés. Ces ordres n'avaient pas été passés par l'entreprise. La banque fut alors sommée de prendre en charge le dommage subi. Celle-ci refusant de satisfaire à cette exigence, l'entreprise saisit l'Ombudsman par l'intermédiaire d'un avocat. L'Ombudsman demanda à la banque de prendre position.

La banque fit valoir que les six ordres en question avaient été passés par fax et que les montants avaient été transférés à six bénéficiaires domiciliés dans différents pays. Selon elle, tous les ordres portaient la signature de deux personnes de l'entreprise autorisées à signer et comprenaient en outre le cachet de l'entreprise ainsi que son logo bien connu de la banque. La vérification des signatures avait été effectuée comme il se doit et n'avait révélé aucune différence par rapport aux spécimens déposés auprès de la banque. La banque releva en outre que, sur le plan de la forme, les ordres étaient pratiquement identiques à des paiements effectués précédemment et que les caractères typographiques utilisés étaient toujours les mêmes. En outre, comme par le passé, tous les ordres avaient été annoncés par e-mail par le propriétaire de l'entreprise lui-même. Dans le cadre de ses investigations, la banque avait certes constaté que l'adresse e-mail de ce dernier comportait la lettre «l» en lieu et place de la lettre «i». Toutefois, selon elle, ce détail n'avait pas été remarqué, car le propriétaire de l'entreprise avait déjà utilisé différentes adresses d'expéditeur par le passé. Au vu de ces éléments, la banque arriva à la conclusion qu'aucune négligence ne pouvait lui être reprochée. Dans ces circonstances, un règlement à l'amiable était exclu.

L'Ombudsman tint le raisonnement suivant: lors de la réception d'ordres de paiement écrits, la banque est tenue de faire preuve de la diligence raisonnable. Elle ne doit certes pas présupposer que tout ordre de paiement implique la possibilité d'une fraude mais, en plus du contrôle des signatures, elle doit prendre en compte d'autres éléments (p.ex. la façon dont les ordres sont passés, les schémas de paiement précédents, les anomalies linguistiques). En l'espèce, l'Ombudsman dut reconnaître que les escrocs avaient agi très astucieusement et disposaient indubitablement de renseignements issus de l'environnement du titulaire du compte (anciens formats d'ordre, signatures, cachet et logo de l'entreprise, connaissance de l'avoir sur le compte) qui avaient permis l'escroquerie. Les seules différences apparentes résidaient dans la transmission directe des ordres à la banque à

Zurich (précédemment, les ordres avaient transité par la représentation de la banque à l'étranger, qui les avait transmis par fax à la banque) et dans la graphie différente d'une lettre dans l'adresse de l'expéditeur de l'e-mail annonçant l'ordre. Au vu de ces deux divergences par rapport aux schémas de paiement précédents, l'Ombudsman s'adressa une nouvelle fois à la banque et sollicita un réexamen du cas. La banque campa sur ses positions et persista dans son refus d'envisager une indemnisation. Selon elle, des actes de collaborateurs de l'entreprise visant à lui nuire ne pouvaient être exclus. Par ailleurs, la transmission directe des ordres pouvait s'expliquer par le fait qu'au moment où ils avaient été passés le représentant était absent pour une période prolongée. Afin d'éviter les coûts d'un procès, la banque proposa néanmoins le versement d'un montant de 40 000 CHF, sans pour autant reconnaître une quelconque obligation juridique. Compte tenu des circonstances, l'Ombudsman soumit l'offre de la banque à l'entreprise. L'avocat de celle-ci la déclina, de sorte que la procédure de médiation fut close sans résultat en raison des positions adoptées par les parties. L'Ombudsman ignore si, par la suite, l'entreprise a introduit une action en justice.