

Ordres de virement falsifiés

Sujet: **Abus et escroquerie** Numéro de cas: **2018/22**

Le client, représenté par un avocat, a contesté deux ordres de virement pour un montant total de 100 000 CHF environ, qui avaient entraîné le débit du total de son compte et sa clôture. Considérant que ces ordres de virement étaient des faux manifestes que la banque aurait dû détecter, le client a demandé à celle-ci de restituer l'avoir qu'il détenait avant leur exécution. La banque estimait toutefois avoir respecté ses obligations de diligence lors de la vérification des ordres en question. Les parties n'ayant pas réussi à s'entendre, le client a soumis son cas à l'Ombudsman, mais la procédure de médiation a malheureusement elle aussi échoué. En dernier ressort, le client a décidé de saisir les tribunaux.

Le client, domicilié en Afrique du Sud, entretenait une relation d'affaires avec la banque depuis plusieurs années. Après l'émission d'un ordre de virement, ses avoirs ont été en grande partie transférés sur un compte détenu auprès d'une banque asiatique prétendument libellé à son nom. Puis, à la suite du virement du solde sur le même compte quelques jours plus tard, son compte a été clôturé. D'après le client, il s'agissait toutefois d'ordres de virement falsifiés. Ses recherches auprès de la banque ont révélé que des inconnus avaient tout d'abord manifestement réussi à transmettre un nouveau numéro de téléphone à la banque. Pour ce faire, les auteurs avaient téléphoné à la banque afin d'obtenir son numéro de fax, puis lui avaient communiqué le nouveau numéro de téléphone par fax. A la demande de la banque, le premier ordre de paiement avait été émis par écrit. La copie de la carte d'identité jointe avait été authentifiée par un notaire. Quelques jours plus tard, la banque avait accepté l'ordre de virement et de clôture du compte, qui lui avait été cette fois-ci transmis oralement. Enfin, elle avait utilisé le numéro de téléphone que les auteurs lui avaient communiqué par fax pour vérifier les ordres. Après avoir découvert l'escroquerie, le client a porté plainte et demandé à la banque de restituer les montants virés, estimant que celle-ci avait violé ses obligations de diligence lorsqu'elle avait procédé à la vérification des ordres de paiement. En effet, selon lui, ces deux ordres contenaient plusieurs incohérences qui auraient dû alerter la banque.

Dans sa prise de position détaillée, la banque a affirmé qu'elle n'avait nullement violé ses obligations de diligence et qu'elle refusait d'accéder à la requête du client. Contacté par celui-ci, l'Ombudsman a prié la banque d'examiner une nouvelle fois sa position. D'après lui, la banque aurait dû s'interroger sur le fait que le soi-disant client l'appelle pour lui demander son numéro de fax en vue de lui transmettre un nouveau numéro de téléphone, dans la mesure où le client lui avait déjà envoyé des communications par fax dans le passé et connaissait dès lors le numéro de la banque. De plus, il convient de faire preuve d'une prudence particulière en cas de changement de coordonnées, par exemple en appelant le client à son ancien numéro avant de valider les modifications. En l'espèce, un tel contrôle se serait avéré particulièrement judicieux compte tenu du domicile du client, l'Ombudsman ayant déjà pu constater que l'Afrique du Sud est considérée par les banques comme un pays présentant un fort risque de criminalité s'agissant des cartes bancaires et du trafic de paiements. Il arrive en effet fréquemment que des individus parviennent à intercepter des envois postaux et se procurent ainsi des informations sur des relations bancaires. Enfin, lors de l'appel téléphonique relatif à l'ordre de virement et de clôture, le soi-disant client avait demandé l'adresse de la banque. Or, étant donné qu'il était peu probable que le client ne connaisse pas déjà cette adresse,

la banque aurait dû là aussi faire preuve de la plus grande prudence.

Aux yeux de l'Ombudsman, l'ordre de paiement écrit contenait également plusieurs éléments qui auraient dû faire l'objet d'un examen minutieux. Par exemple, il était question de transférer une somme considérable en proportion du solde du compte (pratiquement la totalité des avoirs), qui plus est vers un pays inhabituel pour le client avec lequel il n'entretenait aucune lien manifeste. En outre, le nom de la banque n'était pas écrit correctement, une erreur qui n'apparaissait pas dans les autres communications du client. De même, la police de caractères, la structure du texte et, parfois, la manière d'écrire étaient différentes de celles des ordres antérieurs. De surcroît, l'ordre falsifié avait été décrit comme particulièrement urgent, sous prétexte que le soi-disant client avait besoin de cet argent dans un pays asiatique, à des fins personnelles. Le client estimait en outre que la signature différait clairement du spécimen qu'il avait transmis à la banque. Pour couronner le tout, le numéro de téléphone indiqué sur la copie certifiée conforme de la carte d'identité n'était pas le numéro de l'étude qui avait prétendument établi cette certification. Enfin, celle-ci avait été délivrée en Afrique du Sud le même jour que l'ordre de paiement, sous prétexte que le client avait urgemment besoin de l'argent en Asie. En vue de vérifier cet ordre, la banque avait manifestement appelé le client au numéro que les escrocs présumés venaient de lui communiquer.

Le trafic des paiements fait l'objet d'un traitement de masse. Il ne peut être exigé d'une banque qu'elle examine chaque ordre avec une rigueur scientifique, auquel cas elle ne pourrait raisonnablement offrir un tel service. Toutefois, au vu de la jurisprudence pertinente du Tribunal fédéral (notamment l'arrêt 4A_386/2016 du 5 décembre 2016), l'Ombudsman a estimé que certains éléments en l'espèce permettaient de douter du respect, par la banque, de ses obligations de diligence en lien avec la vérification de l'ordre de paiement. Aussi a-t-il proposé à la banque de faire un geste commercial substantiel en faveur du client.

La banque a cependant campé sur ses positions, répétant avoir vérifié les ordres de virement avec toute la diligence requise. Les ordres étaient conformes aux habitudes du client, qui lui avait par ailleurs déjà dit s'être rendu en Asie. En l'absence de soupçons, des vérifications supplémentaires n'auraient pas été indiquées. La banque a soutenu qu'il n'y avait, outre les déclarations du client, aucun argument pertinent permettant de conclure à un cas avéré d'escroquerie. De plus, quand bien même il se serait agi d'un virement en faveur d'un tiers non autorisé, ce que la banque contestait, elle a affirmé avoir valablement transféré le risque correspondant au client en vertu de ses conditions générales. En outre, tant l'exécution des ordres de virement et de clôture, que les communications et relevés y relatifs devaient être réputés acceptés, dans la mesure où le client ne les avait pas contestés en temps utile. Le client n'ayant ensuite plus reçu les relevés de compte mensuels, il était tenu d'adresser une réclamation à la banque. Toujours selon la banque, l'arrêt du Tribunal fédéral cité par l'Ombudsman n'était pas applicable au cas d'espèce, car il y était question d'auteurs inconnus qui avaient manipulé la messagerie électronique d'un client et avaient ainsi pu envoyer et recevoir des courriels. Enfin, le client avait lui-même manqué à ses obligations de diligence, étant donné que, selon ses propres dires, des inconnus avaient pu accéder à ses documents bancaires.

Dans le souci de régler le litige à l'amiable, la banque s'est finalement dite prête, à bien plaisir et sans reconnaissance de quelque obligation juridique que ce soit, à indemniser le client à hauteur d'environ 20 % du dommage subi. L'Ombudsman a transmis à ce dernier l'offre de la banque, tout en précisant qu'il aurait espéré un geste commercial plus généreux au regard des circonstances générales de l'affaire. Le client a rejeté la proposition de la banque. Après avoir appris que celui-ci avait décidé de faire valoir ses prétentions en justice, l'Ombudsman a clos la procédure de médiation.