

Paiement frauduleux

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2019/17**

Le compte e-mail de la cliente avait été piraté. Au moyen d'un e-mail contenant l'adresse de celle-ci, des auteurs inconnus étaient parvenus à déclencher, auprès de la banque, un paiement de 9000 CHF en faveur d'un compte détenu auprès d'une banque sise outre-mer. Une fois l'incident découvert, le montant n'avait pas pu être récupéré auprès de la banque destinataire. La cliente a alors fait valoir que la banque était tenue de re-créditer le montant sur son compte faute de s'être montrée suffisamment diligente lors de la vérification de l'ordre de paiement. En effet, selon elle, tant la forme que la teneur de celui-ci étaient inhabituels, et la signature demandée par la banque pour exécuter l'ordre par e-mail était de surcroît manifestement falsifiée. Face à l'impossibilité de s'entendre avec la banque, la cliente s'est tournée vers l'Ombudsman. Le litige a pu être réglé de manière transactionnelle à l'issue de la procédure de médiation.

La banque a reçu un e-mail, prétendument envoyé par la cliente, auquel un document était joint. Ce document contenait l'ordre de paiement contesté de 9000 CHF. Etant donné qu'il n'avait pas été signé par la cliente, la banque a demandé à celle-ci, par e-mail, de signer l'ordre en question et de lui faire parvenir soit l'original, soit une copie scannée. Après avoir reçu, toujours par e-mail, une copie scannée de l'ordre signé, elle l'a exécuté. Or, il s'est avéré que l'e-mail avait été rédigé par des escrocs qui avaient piraté le compte e-mail de la cliente. A la suite de la demande de la banque, ceux-ci avaient apposé une signature falsifiée sur l'ordre de paiement. La banque n'ayant toutefois pas détecté la falsification, elle a exécuté l'ordre.

Selon la cliente, la signature figurant sur l'ordre ne correspondait pas au spécimen de signature qu'elle avait déposé auprès de la banque. Elle n'avait en outre jamais donné un ordre de paiement pour un montant aussi élevé, ni versé d'argent à des destinataires à l'étranger. Enfin, elle avait toujours annoncé par téléphone les ordres de paiement avant de les confirmer par e-mail. De son avis, la banque n'avait donc pas vérifié l'ordre avec toute la diligence requise, auquel cas elle se serait rendu compte de la falsification. Les efforts déployés par la banque pour récupérer le montant auprès de la banque destinataire n'ayant pas abouti, la cliente s'est plainte auprès de sa banque et a exigé le remboursement dudit montant. Dans un premier temps, celle-ci a refusé de prendre position sur la réclamation car elle souhaitait attendre les conclusions de l'enquête policière. La cliente s'est alors adressée à l'Ombudsman, qui a contacté la banque afin de lui poser plusieurs questions sur l'incident. Après présentation du rapport de police, la banque a proposé à la cliente de lui re-créditer 4500 CHF, soit 50 % du montant viré. Elle a toutefois envoyé ce courrier directement à la cliente, sans répondre aux questions de l'Ombudsman.

L'Ombudsman a donc contacté une nouvelle fois la banque pour la prier de prendre position sur ses questions, ainsi que pour lui demander si une convention portant sur la transmission d'ordres par voie électronique avait été conclue avec la cliente. L'Ombudsman sait en effet d'expérience qu'une convention est généralement conclue lorsqu'un client souhaite transmettre des ordres par e-mail et que la banque est disposée à accepter de tels ordres malgré les risques inhérents à ce canal de communication. Une telle convention contient généralement une information sur les risques, ainsi que des dispositions réglant les responsabilités en cas d'abus et la procédure exacte à suivre (par

exemple, la forme sous laquelle les ordres transmis par e-mail doivent être confirmés avant leur exécution). Or, tout ce qui ressortait des documents disponibles était le fait que la banque s'engageait, dans ses conditions générales, à prendre des mesures appropriées contre les activités frauduleuses et à supporter les dommages en cas de violation de la diligence usuelle en affaires. Il était impossible de savoir si la banque et la cliente avaient conclu une convention sur les ordres transmis par e-mail. L'Ombudsman a par ailleurs souligné que, même en l'absence d'une telle convention, les demandes relatives aux ordres transmis par e-mail ne devraient jamais être envoyées à la même adresse électronique, car elles risquent le plus souvent de retomber à nouveau entre les mains des escrocs, qui peuvent ainsi poursuivre leur tromperie. En l'espèce, l'Ombudsman a en outre constaté d'importantes différences entre la signature de la cliente figurant sur les lettres qu'elle lui avait transmises et celle qui figurait sur l'ordre de paiement falsifié. Ne disposant pas du spécimen de signature déposé auprès de la banque et sachant par expérience que les signatures sont susceptibles d'évoluer au fil du temps, il a prié la banque de s'exprimer sur le reproche de la cliente selon lequel la signature n'avait pas été examinée avec la diligence requise. Il lui a également demandé de prendre position sur le fait que la cliente n'avait jamais transmis d'ordres de cette façon et que le paiement était inhabituel pour elle, comme l'affirmait la cliente. Enfin, il a informé la banque qu'une indemnisation du dommage à hauteur de 50 % seulement ne lui semblait pas appropriée au vu des informations dont il disposait, et l'a donc priée d'envisager une offre plus généreuse.

Dans sa réponse, la banque a répété qu'elle n'était pas en mesure de reconnaître le caractère inhabituel de l'ordre de paiement et qu'elle avait contrôlé la légitimation de la cliente avec la diligence usuelle. Elle s'est toutefois dite prête à élever son offre à 2/3 du montant du dommage, soit 6000 CHF au total. Supposant qu'il était irréaliste d'espérer obtenir un dédommagement plus important dans le cadre de la médiation et qu'une procédure judiciaire comportait des risques, l'Ombudsman a recommandé à la cliente d'accepter l'offre. Satisfaite de l'issue de l'affaire, la cliente a suivi son conseil.