

Usurpation d'identité

Sujet: **Abus et escroquerie** Numéro de cas: **2016/11**

Représenté par un avocat, le recourant affirmait qu'en l'espace d'une journée un inconnu avait retiré de fortes sommes de son compte aux guichets de plusieurs agences de la banque. Le lendemain, une forte somme avait encore été prélevée sur son compte et transférée sur le compte d'un tiers sur la base d'une instruction falsifiée. Après l'intervention de l'Ombudsman, la banque s'est montrée disposée à couvrir la totalité du dommage subi par le client. Jugeant cette offre insuffisante, le mandataire du client demanda à l'Ombudsman d'obtenir un dédommagement supérieur, de façon à permettre au mandant de recouvrer non seulement les sommes perdues, mais aussi de régler ses honoraires. L'Ombudsman n'accéda pas à la demande de l'avocat, qui lui annonça à contrecœur que son client acceptait l'offre de la banque.

Comme le constata le client, douze retraits avaient été effectués entre 10h40 et 15h20 aux guichets de six agences de la banque, pour un total d'environ 47 000 EUR. Le lendemain, la banque avait en outre exécuté un mandat de paiement d'un montant de 20 000 EUR au débit de son compte. Le client contacta la banque et nia avoir effectué ces retraits ou donné un ordre de paiement. Il fit valoir que son identité avait été usurpée. En effet, il se trouvait à l'étranger au moment de ces retraits. Par ailleurs, sa signature avait de toute évidence été falsifiée sur les quittances de retrait et sur l'ordre de virement.

Lorsque la banque déclina toute responsabilité, le client s'adressa à l'Ombudsman par l'intermédiaire d'un avocat qu'il avait mandaté. Il manquait toutefois dans sa requête certaines informations essentielles pour l'évaluation du dossier. L'Ombudsman demanda donc à l'avocat de lui fournir des renseignements sur le contenu des discussions menées avec la banque et de lui présenter et expliquer les arguments à l'appui de l'usurpation de l'identité de son client. L'avocat répondit avec beaucoup d'hésitation à une partie des questions posées et conseilla à l'Ombudsman de s'adresser à la banque pour obtenir les autres réponses, affirmant qu'elle était mieux placée pour satisfaire à une curiosité qu'il jugeait déplacée pour un intermédiaire.

Malgré la documentation insuffisante du dossier de la part de l'avocat, l'Ombudsman soumit quelques questions à la banque. Il souhaitait notamment savoir la façon dont l'auteur des retraits avait été identifié au guichet de chaque agence, et comment l'authenticité du mandat de paiement avait été vérifiée. Il invita également la banque à indiquer si elle et ses collaborateurs au guichet n'auraient pas dû détecter et juger suspect le fait que deux retraits aient été effectués dans chaque agence, pour un total de douze transactions en l'espace d'une journée.

Sans répondre en détail aux différentes questions de l'Ombudsman, la banque décida de rembourser au client l'intégralité du dommage qu'il avait fait valoir (67 000 EUR au total). Toutefois, l'avocat ne fut pas satisfait de l'offre de la banque. Il demanda que l'Ombudsman intervienne une nouvelle fois auprès de la banque afin qu'elle ajoute environ 4000 CHF à son offre afin de couvrir ses honoraires pour les efforts déployés. L'Ombudsman refusa. D'une part, l'avocat n'avait jamais fait valoir de telles prétentions dans ses échanges antérieurs avec la banque et avec l'Ombudsman. D'autre part, les frais d'avocat ne peuvent pas être considérés comme un dommage, et le recours à un avocat n'est

pas obligatoire dans le cadre de la procédure de médiation. A réception de la décision de l'Ombudsman, l'avocat renonça à contrecœur à ses prétentions et lui annonça que son client acceptait l'offre de la banque.