

Dossier du mois : Virement – Exécution retardée par la banque pour lui permettre de vérifier son caractère légitime

1. VOTRE PLAINTÉ

Selon la plainte que vous avez déposée auprès d’Ombudsfm, les faits se présentent comme suit :

- Le 10/04/2024, vous avez réalisé un virement de 33,27 EUR vers un compte allemand 7606 9559 via votre Banque par internet. Le solde de votre compte était suffisant pour qu’il puisse être exécuté. Ce virement apparaissait toutefois « en attente ».
- Le 11/04/2024, vous avez constaté que ce virement était toujours « en attente ». Vous avez alors appelé le service client de votre banque et votre interlocuteur vous a expliqué que cette opération avait été bloquée pour des raisons de sécurité. Il a l’a débloquée à votre demande.
- Vous soulevez que courant juin 2023, vous n’aviez pas été en mesure de réaliser un virement (même avec une date d’exécution ultérieure) un samedi, et que votre banque avait expliqué que cela découlait de son système de sécurité.

Au terme de votre plainte auprès d’Ombudsfm du 10/05/2024, vous reprochez à votre banque de ne pas vous avoir averti du blocage du virement précité et de ne pas prévoir dans ses conditions générales que le client soit informé dans de telles circonstances.

2. POSITION DE L’ETABLISSEMENT FINANCIER

La banque nous a fait part de sa position, que nous reproduisons ci-dessous :

Le virement de Monsieur M. a été inscrit dans notre liste de contrôles manuels.

Pour éviter le phishing, la banque dispose d’un outil de lutte contre la fraude qui examine chaque jour toutes les opérations. Si l’outil suspecte un phishing, l’opération est interrompue (suspendue) pendant trois jours ouvrables.

L’objectif de cette tâche est d’examiner quotidiennement les opérations suspendues. Nous laissons passer les opérations dont nous pensons qu’elles n’ont pas été initiées dans le cadre de phishings. Si nous ne sommes pas certains qu’une opération soit autorisée, nous demandons tout d’abord une confirmation supplémentaire à l’agence / au client lui-même. Si nous ne recevons pas de réponse, ce J+3 sera exécuté.

Monsieur M. a effectué cette opération le 10/04/2024. Le lendemain, la personne de l'équipe du FCU a vérifié la liste des opérations potentiellement frauduleuses dans la matinée. Nous constatons que l'opération a reçu le statut « OK ». Cela signifie que l'opération a été envoyée à ICT et exécutée avant 14 heures.

Monsieur M. a donc dû attendre moins de 24 heures pour que l'opération soit exécutée.

3. NOTRE AVIS

Il ressort du dossier et de l'exposé des faits que vous vous plaignez du fait que le virement SEPA que vous avez initié le 10/04/2024 n'ait pas été immédiatement exécuté par votre banque.

Vous trouverez ci-dessous les raisons qui justifient ce léger retard. Nous convenons que leur application stricte à un virement d'une trentaine d'euros a de quoi étonner mais, d'un autre côté, nous ne pouvons blâmer la banque de ne pas avoir exclu de cette procédure les opérations de faible montant. Les personnes animées de mauvaises intentions auraient en effet beau jeu de profiter de cette exception pour passer au travers des mailles du filet.

Délai d'exécution des opérations de paiement

L'article x du Règlement Général des Opérations de la banque, applicable (notamment) aux opérations de paiement effectuées en euros, stipule que :

« Exécution

Lors de l'exécution des ordres de Virement, il n'est pas tenu compte de l'ordre dans lequel les ordres sont arrivés à la Banque d'Épargne.

Les ordres de Virement ne sont exécutés qu'à la condition que le solde du compte est suffisant et, le cas échéant, que les limites de dépenses n'ont pas été atteintes. Ils ne sont jamais exécutés en partie.

Délai d'exécution

Les délais suivants s'appliquent :

- *Aux Opérations de paiement effectuées en euros et/ou ;*
- *Aux Opérations de paiement entraînant une seule conversion entre l'euro et une autre devise d'un État membre de l'UE ou de l'EEE.*

Pour tous les autres ordres de Virement, aucun délai d'exécution maximal ne s'applique.

Cependant, le délai d'exécution ne dépasse jamais les quatre Jours bancaires ouvrables à compter du moment de la réception de l'Ordre de paiement en ce qui concerne les Opérations de paiement au sein de l'Union européenne.

Opérations de paiement initiées par le Payeur

Lorsque le client donne un Ordre de paiement, la Banque veille – sauf dispositions contraires – à ce qu'après le moment de réception de l'Ordre de paiement, le montant de l'Opération de paiement soit crédité sur le compte du Prestataire de services de paiement du Bénéficiaire au plus tard à la fin du premier Jour bancaire ouvrable suivant.

Ce délai peut être prolongé d'un Jour bancaire ouvrable dans le cas d'Opérations de paiement initiées sur support papier.

Pour l'exécution d'Opérations de paiement initiées électroniquement entre deux Comptes de paiement détenus auprès de la Banque, le délai d'exécution correspond à la fin du Jour bancaire ouvrable au cours duquel a eu lieu la réception de l'Ordre de paiement.

La Banque tente toujours d'exécuter les Opérations de paiement le plus vite possible. [...] »

Par ailleurs, selon l'article z du Règlement Général des Opérations de la banque,

« La Date de valeur du débit du Compte de paiement du client qui est le Payeur n'est pas antérieure à celle du Jour bancaire ouvrable au cours duquel le montant de l'Opération de paiement est débité du Compte de paiement du client. »

Ces dispositions contractuelles sont conformes à l'article VII.53 du Code de droit économique (ci-après en abrégé le « CDE »).

En l'espèce, vous avez initié l'ordre de virement le 10/04/2024 via votre Banque par Internet. Il a été exécuté le 11/04/2024, soit le jour ouvrable suivant (qui est également sa date valeur).

La banque s'est donc conformée à son Règlement Général des Opérations, et l'exécution du virement concerné ne peut être considérée comme tardive.

Au demeurant, vous n'avez pas subi le moindre préjudice, puisque votre cocontractant ne vous a pas réclamé une pénalité et/ou vous n'avez pas perdu le bénéfice l'escompte auquel vous pouviez avoir droit moyennant paiement endéans les 5 jours.

Mise en place d'un système de détection de la fraude par la banque

Si les banques ont le devoir de mettre au point une procédure leur permettant de déceler les opérations potentiellement suspectes, chaque banque a cependant le droit de définir les paramètres de cette procédure et il est donc tout à fait possible que certaines banques détectent des opérations que d'autres ne bloqueraient pas. Ces paramètres sont gardés confidentiels, afin d'éviter que des personnes malintentionnées ne puissent les connaître et déjouer.

Par ailleurs, il n'existe aucune obligation légale de prévenir le client en cas de suspicion de fraude. Dès lors, si les conditions générales sont muettes à ce sujet, la banque n'est pas tenue d'en informer son client.

Nous devons au demeurant attirer votre attention sur le fait que ce n'est pas parce qu'une opération de paiement est initiée suivant une authentification forte (au sens de l'article I.9, 33, 16° du CDE) que la banque peut la considérer comme une opération autorisée (au sens de l'article VII.32, §2, al. 3 du CDE) et ne doit dès lors pas effectuer la moindre vérification. En effet, quand bien même une opération aurait été initiée suivant authentification forte, cela ne signifie pas pour autant qu'elle l'aurait été par le titulaire de l'instrument de paiement (i.e. la carte ou le GSM sur lequel l'application bancaire mobile serait installée).

Vu la sophistication des scénarios de fraude utilisés par les fraudeurs, le nombre de victimes et la rapidité de réalisation des opérations de paiement, il fait tout son sens pour les banques de se montrer prudentes et vigilantes en pratique.

Conclusion

En conclusion, la banque n'a pas commis de manquement à l'une de ses obligations légales ou conventionnelles en la matière, mais a fait preuve de vigilance par rapport au virement que vous aviez initié, qui lui semblait apparemment suspect, nonobstant son faible montant.

Cordialement,

Jean CATTARUZZA
Ombudsman