

Dossier du mois : Virement instantané – Blocage par la banque pour des raisons de contrôle – Licéité et conséquences

Le texte qui suit est la traduction d'un dossier en néerlandais.

1. VOTRE PLAINTE

Votre plainte concerne l'exécution d'un virement instantané de 7 euros que vous avez effectué le vendredi 25 juillet 2025 via votre application bancaire.

Vous avez effectué ce virement à titre d'essai vers votre propre compte auprès d'une autre banque.

Vous avez indiqué que toutes les conditions requises pour l'exécution d'un paiement instantané étaient remplies :

- le paiement est effectué à partir de l'application bancaire ;
- la limite quotidienne pour les paiements instantanés n'était pas atteinte ;
- le compte destinataire autorise la réception de paiements instantanés - vous avez constaté que les virements vers votre compte bénéficiaire chez X. à partir d'un compte auprès d'une autre banque ont bien été effectués instantanément.

Malgré votre ordre de virement « instantané », votre banque a traité la transaction comme un virement ordinaire et vous n'avez reçu les fonds du virement que le lundi 28 juillet 2025 sur votre compte chez X. Un autre virement que vous avez effectué au même moment a bien été traité instantanément.

Vous estimez que votre banque a commis une erreur et vous souhaitez en connaître la cause. Vous faites également référence à la réglementation européenne relative aux virements instantanés en vigueur depuis le 9 octobre 2025.

2. POINT DE VUE DE LA BANQUE

Le 27 octobre 2025, votre banque nous a fait part de son point de vue. Elle nous a informés que la transaction en question avait été détectée par ses systèmes de détection des fraudes, ce qui a nécessité une approbation manuelle. La transaction a donc été traitée à titre exceptionnel comme un virement bancaire ordinaire.

3. NOTRE AVIS

A. Concernant l'exécution de votre virement instantané

Le Règlement général des opérations de votre banque en vigueur au 25 juillet 2025 prévoit qu'elle s'engage à traiter les virements instantanés dans un délai maximal de 10 secondes après leur réception :

« II.2.2.2.2. Virements instantanés

Sauf disposition contraire, les Virements instantanés sont exécutés conformément à l'article II.2.1.

Un Virement instantané n'est possible qu'entre des Prestataires de services de paiement qui offrent aussi ces services à leurs clients et qui sont accessibles au moment de la saisie du Virement instantané.

Par dérogation à l'article II.2.2.2., les Virements instantanés doivent être établis dans la forme normalisée, à savoir pour des ordres de Virement donnés via ... par Internet et l'app au moyen du formulaire de virement électronique mis à disposition par la Banque.

Par dérogation à l'article II.2.1.1.5., la Banque transmet toujours l'Ordre de paiement à la banque du Bénéficiaire immédiatement après l'initiation. Ce n'est qu'après la confirmation par le Prestataire de services de paiement du Bénéficiaire que le paiement sera traité. Le traitement implique tant le débit du Compte de paiement du Payeur que le crédit du Compte de paiement du Bénéficiaire.

La Banque s'en tient à traiter le Virement instantané dans un maximum de dix secondes après la réception. »

D'autre part, le Règlement général des opérations de la banque prévoit également expressément à l'article II.2.2.1 que, lors de l'exécution d'opérations de paiement (y compris les virements instantanés), la banque a une obligation légale de contrôle sur la base de laquelle elle peut temporairement bloquer ou refuser l'exécution d'une opération :

« II.2.2.1. Mission de contrôle en matière de blanchiment et de terrorisme et refus d'exécuter des Opérations de paiement

*Conformément à la réglementation relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces et **conformément à toute autre législation applicable, la Banque a une mission de contrôle lors de l'exécution d'Opérations de paiement.***

La Banque se réserve également le droit de refuser ou de bloquer temporairement l'exécution d'Opérations de paiement avec des pays, des régions géographiques, des entités et/ou des personnes :

- à qui des sanctions ou des mesures restrictives nationales, européennes ou internationales ont été imposées ;*
- qui sont soumis à un embargo financier ou impliqués dans un embargo financier.*

*En outre, la Banque **peut également refuser ou bloquer temporairement l'exécution d'Opérations de paiement pour d'autres motifs légitimes.***

Nonobstant ce qui précède, conformément à l'article II.2.2.2.3, la Banque ne propose pas de virements sortants Non-SEPA. »

Dans le dossier présent, la banque invoque l'application d'un contrôle anti-fraude à l'opération concernée, ce qui a entraîné le blocage temporaire du virement et l'impossibilité de l'exécuter en tant que virement instantané.

Il est vrai que les banques doivent disposer de systèmes performants de détection des fraudes afin de prévenir et de mettre fin à celles-ci. Les transactions suspectes doivent être détectées et bloquées autant que possible. Cette obligation découle du règlement délégué européen 2018/389 sur l'authentification forte des clients et s'inscrit dans le cadre de la norme générale de diligence qui incombe à chacun, et plus particulièrement du devoir général de diligence de la banque envers ses clients.

Le règlement délégué européen mentionné définit un certain nombre de facteurs de risque dont les systèmes de détection des fraudes de la banque doivent tenir compte. Il appartient ensuite

à la banque de définir ses propres paramètres et procédures pour détecter les transactions suspectes. Ces paramètres et procédures peuvent varier d'une banque à l'autre, de sorte qu'il est tout à fait possible qu'une banque considère une transaction donnée comme potentiellement suspecte, alors qu'une autre banque ne le ferait pas. Pour des raisons de sécurité, les banques gardent ces paramètres et procédures strictement confidentiels. Votre banque ne donnera donc pas plus de détails sur les circonstances exactes qui ont conduit à une vérification supplémentaire de votre virement. Il est possible que l'établissement bénéficiaire et le fait que vous ayez effectué deux tests à peu d'intervalle aient joué un rôle, mais nous n'en sommes pas certains.

Il peut paraître surprenant que, dans le dossier présent, un virement de seulement 7 euros ait été signalé comme potentiellement suspect par les systèmes de détection des fraudes de la banque. Nous ne pouvons toutefois pas reprocher à la banque d'inclure des transactions d'un montant très limité dans ses systèmes de détection des fraudes. Si ce n'était pas le cas, il n'est pas inconcevable que des tiers mal intentionnés (des fraudeurs) profiteraient de cette situation.

Au cours de notre analyse, nous nous sommes demandé si, après le blocage temporaire, votre banque pouvait, de sa propre initiative, procéder au virement comme un virement ordinaire, non urgent, sans connaître vos intentions à ce sujet.

Dans les explications fournies par Febelfin (la fédération du secteur financier belge) concernant le règlement (UE) 2024/886 relatif aux virements instantanés, nous pouvons lire ce qui suit :

“#16 Qu'est-ce que le Règlement européen sur les virements instantanés (IPR) change pour moi ?

- ***L'IPR oblige les banques à informer le client du bon ou mauvais déroulement de son virement instantané. Ainsi, si vous utilisez les virements instantanés, vous recevrez à l'avenir une notification de votre banque confirmant si le virement a été exécuté correctement ou non (contrairement à aujourd'hui).***
- ***Jusqu'au 9 octobre, une banque pouvait décider, sans l'accord explicite du client, de traiter un virement instantané comme un virement standard si la transaction ne pouvait pas être exécutée à temps. La législation l'interdit désormais, ce qui pourra entraîner plus souvent des virements annulés. Dans ce cas, votre banque devra également vous en informer.***
- *Lorsque vous introduirez le nom et le numéro de compte du bénéficiaire, la banque effectuera en arrière-plan une vérification du nom du bénéficiaire et vous communiquera le résultat avant que vous ne puissiez initier le virement.*

#18 Un virement instantané peut-il parfois ne pas être traité en moins de 10 secondes ?

Oui, cela peut arriver en raison :

- *de pannes techniques chez votre banque ou la banque du bénéficiaire;*
- *de limites sur les virements instantanés (par exemple un montant maximum par transaction ou par jour);*
- ***de contrôles antifraude, où un paiement peut être temporairement bloqué pour vérification.***

Dans ces cas, le paiement est annulé et votre banque vous en informera.”

La conversion par votre banque de votre virement instantané du 25 juillet 2025 en virement ordinaire, sans votre consentement, à la suite d'un contrôle antifraude, ne devrait donc plus être autorisée à ce jour.

Recommandation à votre banque

Dans la mesure où votre banque n'aurait pas encore adapté ses procédures en matière de contrôle des fraudes pour les virements instantanés, nous lui recommandons formellement de ne pas convertir en virement ordinaire les virements instantanés qui ne peuvent être traités dans le délai fixé par le règlement (UE) 2024/886 en matière de virements instantanés, sans l'autorisation expresse du client.

Nous recommandons également à votre banque d'informer explicitement ses clients, via son Règlement général des opérations, des conséquences d'un virement instantané non traité dans les délais et des options dont disposent les clients à cet égard.

Votre banque dispose d'un délai de 30 jours après l'envoi de cet avis pour informer Ombudsfin de la suite qu'elle donne à cette recommandation.

B. Concernant le traitement de votre plainte par votre banque en première ligne

Sur la base des e-mails échangés avec le service clientèle et le service gestion des plaintes que vous nous avez transmis, nous constatons avec vous que le suivi de votre plainte ne s'est pas déroulé de manière optimale. Nous estimons donc que vous étiez en droit d'attendre un meilleur service.

Nous ne pouvons qu'espérer que votre dossier sera examiné en interne afin d'éviter que des situations similaires ne se reproduisent à l'avenir. Dans la mesure où votre expérience dans le cadre du présent dossier pourrait avoir un impact durable sur vous, nous vous informons que vous avez bien sûr la possibilité de vous renseigner sur les services proposés par d'autres institutions financières.

Conclusion

Nous constatons que, malgré le faible montant de votre virement du 25 juillet 2025, votre banque a pu invoquer ses obligations en matière de détection des fraudes pour justifier le blocage temporaire de votre virement instantané et exécuter votre virement en tant que virement non instantané. Nous vous informons toutefois que depuis le 9 octobre 2025 (date à laquelle l'offre d'envoi de virements instantanés est devenue obligatoire en vertu du règlement (UE) 2024/886 en ce qui concerne les virements instantanés), une telle exécution en tant que virement non instantané n'est plus autorisée sans le consentement explicite du client.