

Dossier du mois : Whaling – contournement par le fraudeur de l'IBAN name check.

Note introductive :

Si nous avons choisi de publier le présent avis, ce n'est pas tant pour son contenu, qui est entièrement conforme aux principes établis, mais pour le modus operandi de la fraude.

Le « whaling, dont question dans cet avis, consistait traditionnellement à demander à un parent ou ami de faire un virement urgent sous prétexte de la perte ou défectuosité de sa carte bancaire.

La mise en place de l'IBAN name check devait rendre cette manière de procéder inopérante, le compte bénéficiaire de la transaction étant logiquement celui du fraudeur alors que le nom du bénéficiaire que le fraudeur demandait d'indiquer n'était pas le sien.

Les fraudeurs semblent malheureusement déjà avoir adapté leur stratégie et demandent à présent à leurs victimes d'effectuer un paiement par carte, leur permettant de contourner la mesure de vérification mise en place depuis le 9 octobre 2025.

1. LA PLAINTÉ

Selon la plainte que vous avez déposée auprès de la Police, au terme de laquelle vous vous êtes déclarée personne lésée, et les explications que vous avez fournies à Ombudsfin au cours de la médiation, les faits se présentent comme suit :

Vous êtes titulaire d'une carte de débit liée à un compte à vue auprès de la banque x. Le 27/12/2025, vous avez été contactée via l'application Facebook par un profil correspondant à celui d'un ami, qui vous indiquait devoir effectuer des paiements en ligne et dont la carte « ne passait pas » sur le site concerné. Il vous a demandé d'effectuer les paiements pour lui et de lui avancer les fonds.

En cliquant sur un lien de paiement transmis dans cette conversation, vous avez exécuté deux paiements Bancontact de 250 EUR chacun, à destination de « WOOLSOCKS AG », via la plateforme Mollie, en utilisant votre carte bancaire. Les premiers essais n'ayant pas abouti, votre interlocuteur vous a demandé de recommencer, ce que vous avez fait. Plus tard dans la journée, votre mère vous a indiqué avoir reçu un message similaire provenant du même « ami », ce qui vous a conduite à suspecter un piratage de votre compte Facebook. Après contact téléphonique, votre ami a confirmé ne pas vous avoir adressé de demande de paiement et être victime d'un piratage. Vous avez alors fait bloquer immédiatement votre carte via l'application de votre banque et déposé plainte à la police.

Au terme de votre plainte auprès d'Ombudsfin, vous sollicitez le remboursement par la banque x des deux opérations litigieuses de 250 EUR, que vous considérez comme frauduleuses puisqu'initiales à la suite d'une usurpation d'identité sur Facebook.

2. POSITION DE L'INSTITUTION FINANCIERE

La banque x nous a fait part de sa position, comme suit :

La cliente a contesté les opérations suivantes effectuées à partir de son compte le 27/12/2025 :

- Paiement Bancontact du 27/12/2025 à 15h35, d'un montant de 250,00 EUR, en faveur de WOOLSOCKS AG (opération n° x, valeur 27/12/2025).

- Paiement Bancontact du 27/12/2025 à 15h54, d'un montant de 250,00 EUR, en faveur de WOOLSOCKS AG, via la même carte (opération n° x+1, valeur 27/12/2025).

La banque indique que, dès que son service Fraude a été informé de la situation, celui-ci a pris contact avec le commerçant concerné afin de tenter de récupérer les fonds, mais sans succès.

Sur la base des circonstances mentionnées dans le procès-verbal de police, la banque estime que la cliente a fait preuve de négligence en suivant des instructions de paiement reçues via Facebook et confirme qu'elle ne peut pas intervenir en sa faveur.

3. NOTRE AVIS

Il ressort du dossier et de l'exposé des faits, repris au point 1 ci-dessus, que vous avez malheureusement été victime d'une fraude sur internet de type « whaling ».

Le « whaling » se traduit typiquement en le fait pour l'escroc, qui se fait passer pour un proche de sa victime, de demander à cette dernière de transférer des fonds pour son compte, étant prétendument dans l'incapacité de le faire lui-même (par exemple parce qu'il n'a pas accès à son compte et/ou rencontre un problème), mais promettant à cette occasion de lui rembourser lesdits fonds dès que possible.

Le Livre VII du Code de droit économique (ci-après en abrégé « CDE ») prévoit un niveau élevé de protection du payeur mais cette protection n'existe que dans le cas d'opérations de paiement non autorisées. C'est le cas lorsque l'instrument de paiement appartenant au payeur a été perdu, volé, détourné et/ou que ses données de sécurité personnalisées ont été hameçonnées. A contrario, en cas d'opérations de paiement autorisées, les dispositions du CDE protectrices des consommateurs ne s'appliquent pas.

Il y a dès lors tout d'abord lieu de vérifier si les opérations de paiement contestées par le payeur peuvent être considérées comme autorisées ou non.

3.1. Opérations autorisées

Conformément à l'article VII.32, §1er et 2 CDE, une opération de paiement n'est réputée autorisée que si le payeur a donné son consentement à l'exécution de l'ordre de paiement, sous la forme convenue entre le payeur et le prestataire de services de paiement et conformément à la procédure convenue. Comme l'Ombudsfine l'a exposé dans ses rapports annuels, il applique la théorie du « consentement subjectif exprès » : une opération de paiement ne peut être considérée comme autorisée que si le payeur y a librement et sciemment consenti, en ce sens qu'il connaît, au moment de l'opération, le montant et le bénéficiaire (ou l'objet) de celle-ci. L'authentification correcte de l'opération ne suffit pas, à elle seule, pour conclure à son caractère autorisé.

Il ressort du dossier que vous avez vous-même initié les deux paiements contestés via le lien de paiement qui vous a été transmis, en utilisant vos propres instruments de paiement. Au moment de la validation de chaque opération, vous connaissiez le montant (250 EUR à chaque fois) et le bénéficiaire tel qu'affiché (WOOLSOCKS AG via la plateforme Mollie), et vous aviez l'intention de réaliser ces paiements afin d'aider la personne que vous pensiez être un ami, ce qui correspond à l'exemple de fraude via réseau social (whaling) que le rapport annuel d'Ombudsfine classe parmi les opérations de paiement autorisées.

Dans ces circonstances, et en application de la théorie du consentement subjectif exprès, les deux paiements litigieux doivent être qualifiés d'opérations de paiement autorisées au sens de

l'article VII.32 CDE, de sorte que le régime des opérations de paiement non autorisées (et l'obligation de remboursement qui y est attachée) ne trouve pas à s'appliquer.

3.2. Obligation générale de diligence incombant à la banque

Indépendamment de la question des opérations de paiement autorisées ou non autorisées, les banques sont tenues d'exécuter correctement les ordres de paiement de leurs clients. En principe, conformément à l'article VII.55/2, §1er CDE, il leur suffit pour ce faire d'exécuter les ordres en se fondant sur l'identifiant unique du bénéficiaire (c'est-à-dire, pour les paiements, le numéro de compte au sens de l'article I.9, 12° CDE), l'ordre étant réputé dûment exécuté pour ce qui concerne le bénéficiaire indiqué par cet identifiant unique.

Depuis le 9 octobre 2025, les banques de la zone euro sont tenues de vérifier automatiquement, pour les virements en euros, la correspondance entre le nom du bénéficiaire et le numéro de compte IBAN et d'avertir le client en cas de discordance (système de « vérification du nom lié à l'IBAN » ou IBAN-name check). Ce mécanisme, qui vise spécifiquement les virements SEPA, ne s'applique toutefois pas aux paiements par carte tels que ceux contestés en l'espèce, de sorte qu'il n'en résulte pas d'obligation supplémentaire pour votre banque dans le cadre particulier de ces opérations.

3.3. Recouvrement

Les opérations litigieuses concernent des paiements en ligne par carte effectués le 27/12/2025. S'agissant de paiements par carte (Bancontact) sur internet, ils ne peuvent plus être arrêtés par la banque une fois qu'ils ont été initiés et approuvés, dans la mesure où il s'agit d'opérations exécutées quasi instantanément : le commerçant reçoit de son prestataire de services de paiement la confirmation que l'opération est approuvée et peut, sur cette base, livrer immédiatement les biens ou services.

En pratique, les fonds détournés lors d'un paiement par carte ne peuvent généralement plus être récupérés par une simple annulation bancaire après coup ; un recouvrement n'est possible qu'avec la collaboration active du commerçant mais il n'appartient pas à la banque de récupérer ces fonds chez le commerçant.

3.4. Conclusion

Au vu de ce qui précède, Ombudsfin est d'avis que votre banque n'est pas tenue, sur la base des règles relatives aux opérations de paiement non autorisées, de rembourser les deux paiements Bancontact de 250 eur exécutés le 27/12/2025.

Nous sommes sincèrement navrés que vous ayez été victime d'une telle fraude et comprenons que vous avez agi dans l'intention d'aider une personne que vous pensiez être un ami, ce qui rend cette expérience particulièrement pénible. Cependant, Ombudsfin ne dispose malheureusement pas d'arguments juridiques pour solliciter l'intervention de la banque.