

Dossier du mois : Opérations frauduleuses – Caractère atypique évident des opérations – Devoir de vigilance de la banque – Partage de responsabilité

1. Votre plainte

Votre cliente est victime d'une fraude. Elle a été contactée pour la première fois par un fraudeur dans le cadre de l'utilisation d'Instagram. Elle a alors effectué plusieurs paiements avec sa carte de crédit entre le 24/07/2024 et le 29/07/2024. Elle a signalé cette fraude à la banque et un virement sortant a pu être récupéré. Votre cliente est également devenue victime de fraude à l'investissement au cours de la même période. Celle-ci a apparemment débuté en janvier 2024 et s'est terminée en mars 2025.

Vous estimez que la banque a commis plusieurs fautes :

- Non-respect de la législation anti-blanchiment
- Manquement au devoir de diligence.

Vous souhaitez que la banque indemnise votre cliente pour la totalité du préjudice subi.

2. La position de la banque

Il s'agit de transactions de paiement autorisées que le client a lui-même effectuées. Concernant les éléments invoqués par le conseil du client, il s'agit ici de la mission de contrôle dans le cadre de nos obligations conformément à la loi du 18 septembre 2017 et autres réglementations relatives à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme. Cela n'est pas pertinent en l'espèce.

Par ailleurs, le conseil invoque nos obligations dans le cadre d'une enquête de crédit. Celle-ci a bien eu lieu et l'on examine principalement la capacité de remboursement et la solvabilité de Madame. Nous devons également nous baser sur les informations que Madame nous a fournies. Madame nous a fourni des informations incorrectes concernant le but du crédit. Cela relève de la responsabilité de Madame et non de la banque.

3. Notre avis

3.1. Circonstances factuelles pertinentes

Votre cliente détient un compte à la banque X depuis lequel des opérations frauduleuses ont été effectuées entre février 2024 et mars 2025. Votre cliente perçoit une pension de x EUR par mois. Avant le début de la fraude, elle effectuait exclusivement des paiements belges dans des commerces locaux, auprès de sociétés de services publics et d'assurances. Elle n'effectuait aucun virement international. La fraude dont votre cliente est victime peut être divisée en quatre phases.

1^{ère} phase (juillet-août 2024)

Entre le 25/07/2024 et le 29/07/2024, votre cliente a été victime de phishing. Quelqu'un a pris le contrôle de son PC et a effectué plusieurs paiements. Elle a perdu x EUR. Le 30/07/2024, elle a déposé plainte auprès de la police.

Avant le démarrage de la fraude Instagram, votre cliente avait déjà effectué deux virements internationaux vers des parties inconnues jusqu'alors. Lors du signalement de la fraude Instagram à la banque, aucune question n'a été posée à ce sujet. La banque n'a notamment pas demandé à votre cliente si ces virements étaient liés à la fraude Instagram de cette période. Après le signalement de la

fraude Instagram à la banque et à la police, la banque n'a donné aucun avertissement supplémentaire à votre cliente.

Le relevé des opérations effectuées par Madame montre cependant qu'à partir du 06/08/2024, plusieurs virements ont de nouveau été effectués vers l'étranger, vers les mêmes parties inconnues qu'auparavant. Si la banque avait demandé à votre cliente après la fraude Instagram qui étaient ces parties étrangères et dans quel contexte ces virements avaient eu lieu, ceux-ci auraient probablement pu être identifiés comme frauduleux dès le départ. Entre le 06/08/2024 et le 23/08/2024, 3.153,43 EUR avaient déjà été virés vers des comptes étrangers.

Phase 2 — 4 septembre – 4 novembre 2024 : 96.470,00 EUR

Dans la période entre le 4 septembre 2024 et le 4 novembre 2024, pas moins de 28 virements ont eu lieu de \pm 10.000 € chacun vers des comptes en Lituanie, au Luxembourg et aux Émirats arabes unis. Ces virements étaient chaque fois précédés d'un virement instantané entrant depuis le propre compte de Madame. Il s'agit d'un schéma typique de mule financière où les fonds sont d'abord virés vers des comptes propres avant d'être envoyés vers des tiers externes. La perte nette au cours de cette période s'élève à 96.470,00 €. Madame n'a jamais été interrogée par la banque pendant cette période. Malgré le fait qu'elle ne percevait qu'une pension de x EUR, la banque estimait apparemment normal que votre cliente effectue des virements internationaux pour près de dix fois ce montant.

Phase 3 — 4 novembre – 19 novembre 2024 (clôture du dépôt à terme) : 99.996,00 EUR

Le 04/11/2024, Madame a clôturé prématurément le dépôt à terme de 100.000,00 EUR contracté en février. Entre le 04/11/2024 et le 19/11/2024, 10 virements ont eu lieu de 9.998 € – 10.000 € chacun vers des comptes en Lituanie, financés par la clôture anticipée du dépôt à terme. La perte nette au cours de cette période est de 99.996,00 EUR. La banque n'a toujours posé aucune question à votre cliente concernant la destination et le montant des fonds virés.

Phase 4 — janvier – mars 2025 : achat de cartes-cadeaux, nouveau crédit et virements inexécutables : \pm 47.210,00 EUR

La phase 4 de la fraude est caractérisée par encore plus de virements internationaux, mais surtout par l'achat de cartes-cadeaux auprès de commerçants locaux. Il est également remarquable que la banque ait accordé un crédit à la consommation de 5.000,00 EUR le 20/01/2025. La totalité de ce montant a été virée à l'étranger en deux jours.

Le 22 janvier 2025, le système de la banque enregistre deux paiements de 2.800 € vers des comptes lituaniens comme « virements inexécutables ». Malgré cela, les deux paiements sont quand même exécutés le même jour. Le 3 mars 2025, ce scénario se répète : un paiement de 10.000 € vers une banque suisse est enregistré comme inexécutable, mais transmis quand même le 6 mars 2025.

Le 12 mars 2025, Madame achète pour 1.700 € de cartes-cadeaux Steam. L'utilisation de cartes-cadeaux comme mécanisme d'anonymisation est une technique de fraude largement connue. Le 13 mars 2025, le responsable d'agence de la banque ouvre un dossier de fraude, soit près de huit mois après le premier paiement frauduleux. Le 17 mars 2025, le compte est clôturé et le solde restant de 30.705 € est transféré vers un autre compte de Madame.

3.1.5. Constats essentiels

Le résumé des faits révèle un schéma de fraude croissant qui a pu se dérouler sans entrave pendant huit mois via le même compte bancaire, auprès du même établissement, au détriment d'une retraitée avec un revenu limité et stable. À aucun moment pendant la période de fraude, la banque n'a pris contact spontanément avec [NOM] pour s'interroger sur la nature, l'ampleur ou la destination des paiements. En résumé, les faits suivants sont particulièrement révélateurs :

- Le profil de transaction normal de Madame ne comprenait que des paiements belges et aucun virement international. Les virements soudains et répétés vers des contreparties fintech étrangères inconnues auraient dû être reconnus comme anormaux dès le départ.
- Après la plainte de police du 30 juillet 2024, aucune mesure de protection n'a été prise. Le compte est resté opérationnel sans modification et de nouveaux paiements vers les mêmes bénéficiaires ont suivi. C'est le fait le plus accablant que nous avons constaté.
- Le schéma de mule financière — virement instantané entrant depuis le compte propre, immédiatement suivi d'un paiement sortant vers l'étranger — s'est répété toutes les semaines pendant deux mois et 28 opérations sans être reconnu ni traité.
- La clôture anticipée d'un dépôt à terme de 100.000 €, accompagnée du paiement d'une pénalité financière, suivie du détournement immédiat du solde, n'a pas été questionnée.
- La banque a accordé un crédit de 5.000 € alors que le compte présentait des schémas de transactions anormaux depuis six mois et que la totalité du montant a été détournée en 48 heures.
- Le système de la banque a bloqué trois paiements comme « inexécutables », mais ceux-ci ont quand même été exécutés sans vérification démontrable auprès du client.
- Le dossier de fraude n'a été ouvert que le 13 mars 2025 — non à la demande du client mais par le responsable d'agence — presque huit mois après la première opération frauduleuse.

La perte totale subie s'élève à 337.084,00 EUR. Cette perte aurait selon toute vraisemblance pu être évitée en tout ou en partie si la banque avait respecté son devoir de vigilance. La question centrale dans le cadre de la médiation n'est pas de savoir si des signaux étaient présents — ils étaient évidents — mais bien de comprendre pourquoi la banque n'a réagi à aucun de ces signaux. La banque n'a fourni aucune information pertinente à ce sujet.

3.2. Transactions de paiement autorisées et non autorisées

Le Livre VII du Code de droit économique (ci-après « CDE ») prévoit un régime de responsabilité pour les transactions de paiement non autorisées. Ce régime prévoit que la banque devra intervenir dans certains cas et sous certaines conditions dans le préjudice financier de son client lorsque ce préjudice résulte d'une transaction de paiement non autorisée. L'article VII.32, §1, alinéa 1 CDE définit une transaction de paiement autorisée comme suit : « Une transaction de paiement n'est considérée comme autorisée que si le payeur a consenti à l'exécution de l'ordre de paiement. »

Ombudsfm applique dans ce contexte le principe d'un « consentement subjectif et exprès ». Il ne peut y avoir de transaction de paiement autorisée que si le payeur avait l'intention d'effectuer le paiement et y a donc consenti librement et consciemment. Cela signifie concrètement qu'une transaction de paiement est autorisée lorsque le payeur connaissait au moment de la transaction le montant et le bénéficiaire ou l'objet du paiement.

Dans ce dossier, nous estimons malheureusement que les opérations contestées doivent être qualifiées de transactions de paiement autorisées. Étant donné cette qualification de transactions autorisées, les règles relatives à la répartition de la responsabilité pour les transactions de paiement non autorisées ne s'appliquent pas à ces opérations. Pour les transactions de paiement autorisées, la législation actuelle ne prévoit pas de régime de protection spécifique pour le client. Nous comprenons toutefois que ce n'est pas là le cœur du litige avec la banque. Vous soutenez en effet dans votre plainte que la banque a manqué à son devoir de soin ou de vigilance envers votre cliente.

3.3. Non-applicabilité de la législation anti-blanchiment

La loi du 18/09/2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces (ci-après abrégée « loi BC/FT ») a pour objectif de protéger l'intérêt général. Les entités qui y sont assujetties doivent coopérer à la réalisation et à la sauvegarde de cet intérêt, notamment en détectant et en analysant les opérations atypiques. Le cas échéant, elles doivent signaler leurs clients à la CTIF via une déclaration de soupçons.

Les dispositions de cette loi ne peuvent en revanche pas être invoquées par un client victime de fraude pour obtenir une indemnisation de sa banque (en tant qu'entité assujettie) ; cette loi ne protège en effet pas les intérêts particuliers et ne crée pas de droits subjectifs pour les clients des entités assujetties. Cette interprétation a été confirmée par la jurisprudence belge. (Trib. entr. Bruxelles (fr.), 13^e ch., n° A/15/06897, 30 novembre 2023)

3.4. Le devoir de vigilance de la banque

Le devoir de vigilance de la banque est un principe généralement reconnu du droit bancaire belge, qui trouve son fondement dans la norme générale de diligence applicable à toute relation contractuelle. La banque agit en tant qu'établissement professionnel disposant de connaissances, de systèmes et de moyens spécifiques pour identifier les opérations anormales. En raison de ce professionnalisme, la banque est soumise à un devoir de vigilance renforcé en ce qui concerne les transactions de paiement qu'elle exécute pour ses clients.

Le tribunal de l'entreprise de Bruxelles a récemment délimité précisément ce principe dans un jugement du 30 novembre 2023 (n° A/15/06897). Dans cette affaire, qui portait également sur des paiements frauduleux via un compte bancaire, le tribunal a formulé le critère applicable comme suit : « la banque commet une faute lorsque les opérations contestées présentent un “écart manifeste” qui “saute aux yeux” et qu'un banquier, dans l'exécution de son devoir de vigilance, aurait dû remarquer. » Le critère d'appréciation est le caractère évident de l'écart, quelle que soit sa nature matérielle ou intellectuelle. Le tribunal a également souligné que les banques sont censées utiliser activement leurs propres connaissances des techniques de fraude courantes — telles que la fraude au président et le phishing — lors de l'évaluation des transactions suspectes.

Dans le jugement, le tribunal a identifié une série de facteurs cumulatifs établissant le caractère manifeste des anomalies : montants inhabituellement élevés ; bref délai entre les opérations ; bénéficiaires inconnus en dehors des relations d'affaires habituelles ; pays avec lesquels le client n'entretenait normalement pas de relations, et demandes urgentes de confirmation.

Lorsque ces critères sont appliqués aux faits du présent dossier, la conclusion ne peut être autre que la banque a manifestement manqué à son devoir de vigilance. Les anomalies dans ce dossier sont non seulement plus nombreuses et plus importantes que dans l'affaire jugée par le tribunal de l'entreprise, elles sont également plus fondamentales: elles concernent une retraitée avec un faible revenu mensuel dont le compte a été utilisé pendant huit mois consécutifs pour des virements internationaux quotidiens de ± 10.000 € chacun, un schéma objectivement incompatible avec le profil de dépenses de votre cliente.

La première anomalie évidente : la rupture totale avec le profil historique des transactions

Madame n'avait effectué aucun virement international avant juillet 2024. Son compte ne présentait que des paiements belges locaux et son comportement d'épargne témoignait de prudence. Le brusque changement vers des paiements internationaux quotidiens de montant maximal, vers des contreparties fintech inconnues en Lituanie, au Luxembourg, en Suisse et en Bulgarie, aurait dû être reconnu dès le départ comme manifestement anormal par un banquier vigilant.

La deuxième anomalie : la banque avait connaissance de la fraude Instagram de juillet 2024

Madame a déposé plainte le 30 juillet 2024 auprès de la police et a signalé la fraude à la banque. Ce même jour ou peu après, la banque était donc informée que sa cliente était victime d'une fraude dans laquelle des tiers avaient eu accès à son compte bancaire.

Malgré cela, aucune mesure de protection n'a été prise : le compte n'a pas été bloqué, les limites n'ont pas été structurellement réduites — au contraire, le 25 juillet, une augmentation temporaire de la limite a été accordée — et la cliente n'a pas été interrogée sur les deux virements internationaux qui avaient déjà eu lieu avant le signalement de fraude. En conséquence, les 6, 7 et 16 août, de nouveaux paiements ont eu lieu vers des bénéficiaires similaires.

Dans l'affaire devant le tribunal de l'entreprise de Bruxelles, il a déjà été jugé que l'absence de mesures de protection après un signalement de fraude connu constitue une faute autonome. Dans ce dossier, cette faute est encore plus manifeste : la banque était au courant de la fraude et a laissé le compte ouvert sans modification.

La troisième anomalie : le caractère récurrent du schéma de mule financière

Une troisième anomalie concerne le schéma dit de mule financière, qui s'est répété chaque semaine pendant toute la deuxième phase de fraude : juste avant chaque virement international sortant, arrivait un virement instantané entrant depuis le compte propre de Madame. Ce schéma — approvisionner ses comptes pour les détourner immédiatement vers des bénéficiaires externes — est un signal de risque élevé reconnu dans la prévention de la fraude bancaire. Le fait que la banque n'ait pas reconnu ou suivi ce schéma, qui s'est étendu sur deux mois et 28 opérations, témoigne d'une grave défaillance dans ses systèmes de détection.

La quatrième anomalie : la clôture anticipée du dépôt à terme de 100.000,00 EUR

Une quatrième anomalie concerne la clôture anticipée du dépôt à terme de 100.000 € le 4 novembre 2024, accompagnée d'une pénalité de sortie de 1.283 €. Une retraitée qui avait immobilisé ses économies à long terme — un comportement qui exprime précisément la prudence et la discipline d'épargne — et qui les libère avec pénalité financière pour les détourner ensuite vers des comptes étrangers le même jour, accomplit une opération clairement atypique. La banque aurait dû, lors du traitement de cette clôture, en combinaison avec le contexte des mois précédents, poser des questions ciblées sur l'objectif de la sortie anticipée. Elle ne l'a pas fait.

La cinquième anomalie : l'exécution de virements préalablement qualifiés d'inexécutables

Une cinquième anomalie constitue une catégorie à part : il s'agit ici d'anomalies matérielles générées par le propre système de la banque. Le 22 janvier 2025, le système a enregistré deux paiements de 2.800 € comme « virement inexécutable » ; les deux opérations ont quand même été exécutées le même jour. Le 3 mars 2025, cela s'est répété pour un paiement de 10.000 €, transmis le 6 mars. Le tribunal de Bruxelles applique comme critère le caractère évident de l'anomalie. Lorsque les systèmes de la banque marquent une transaction comme problématique, il y a par définition une anomalie évidente. La circonstance que la banque ait contourné de tels blocages système sans vérification démontrable auprès du client constitue une faute qui ne peut guère être contestée.

La sixième anomalie : octroi d'un crédit alors que le compte était pillé depuis six mois

Enfin, l'octroi de crédit de 5.000 € le 20 janvier 2025 indique également un manquement au devoir de vigilance. La banque a accordé un crédit à la consommation à une retraitée dont le compte présentait des opérations anormales depuis six mois, avec comme objectif contractuel uniquement « autre objectif ». Tout l'argent emprunté a été détourné à l'étranger en 48 heures. La banque invoque les informations incorrectes que Madame a fournies sur l'objectif du crédit. Cette défense ne tient cependant pas : un banquier qui respecte son devoir de vigilance confronte l'objectif déclaré au profil de compte disponible. Ce profil ne laissait à ce moment aucun doute sur la nature anormale des paiements sortants.

Conclusion :

Sur la base de ce qui précède, nous concluons que la banque a manifestement manqué à son devoir de vigilance. Les anomalies constatées ne sont pas de nature subtile ou interprétable. Ce sont des écarts évidents, répétés et en partie détectés par les propres systèmes de la banque, qui auraient chacun séparément et certainement dans leur interdépendance dû inciter un banquier normalement diligent à agir.

3.4. Faute de Madame et répartition de la responsabilité

Le constat que la banque a commis une faute n'exclut pas que Madame ait également contribué à la survenance de son dommage. Nous estimons que Madame a commis dans ce dossier une faute et que, par conséquent, le dommage subi lui est partiellement imputable.

Pendant une période de plus de huit mois, elle a, sur instruction de tiers inconnus qu'elle n'avait rencontrés qu'en ligne, répétitivement viré de grandes sommes d'argent vers des comptes étrangers. Elle a fait cela sans jamais recevoir la moindre preuve concrète de rendement ou de légitimité, sans vérifier l'identité ou la légalité des bénéficiaires, et sans poser la moindre question critique sur la nature inhabituelle des instructions qu'elle recevait.

Plus particulièrement :

- Elle a pendant plusieurs mois et en quatre phases consécutives suivi aveuglément les instructions de personnes qu'elle ne connaissait que via les réseaux sociaux ou des plateformes en ligne, sans jamais vérifier leur identité ou la légalité de leurs demandes.
- Elle a mis à disposition de ces tiers inconnus la totalité de ses économies, y compris un dépôt à long terme de 100.000 € qu'elle a clôturé prématurément avec pénalité financière, sans aucune garantie ni preuve tangible de rendement.
 - Elle a déclaré à la banque un objectif incorrect lors de la demande d'un crédit à la consommation de 5.000 €, privant ainsi la banque des informations correctes pour évaluer la destination réelle des fonds.
- Elle a déclaré à Argenta un objectif incorrect lors de la demande d'un crédit à la consommation de 5.000 €, privant ainsi la banque des informations correctes pour évaluer la destination réelle des fonds.

Ce comportement révèle une grave absence de prudence qui, compte tenu des circonstances, peut être qualifiée de gravement négligente. Une personne normalement prudente ne continuerait pas pendant des mois à virer vers des comptes étrangers inconnus sur instruction de parties dont l'identité ni la légitimité n'ont jamais été démontrées, surtout après une première déclaration de fraude à la police.

Nous estimons toutefois que cette faute ne devrait avoir qu'une influence limitée sur la répartition de la responsabilité, et ce pour les raisons suivantes. Premièrement, Madame est une retraitée qui n'a pas de connaissances professionnelles des produits financiers ou des techniques de fraude. Sa vulnérabilité à la manipulation par des escrocs sophistiqués est une circonstance supplémentaire qui place sa faute sous un éclairage différent. Deuxièmement — et c'est déterminant — la banque est un établissement financier professionnel dont le devoir de vigilance vise précisément à protéger les clients vulnérables contre les conséquences de leur propre imprudence. La ratio legis du devoir de vigilance serait vidée de sa substance si la faute propre de la victime pouvait toujours être invoquée pour neutraliser la responsabilité de la banque. Troisièmement, les anomalies dans ce dossier étaient si manifestes et si répétées que la banque, même en l'absence de toute coopération de la cliente, aurait dû intervenir de manière autonome.

3.5. Répartition de la responsabilité

Compte tenu de ce qui précède, nous proposons de répartir la responsabilité dans une proportion de 2/3 à charge de la banque et 1/3 à charge de Madame. Cette répartition reflète la prédominance de la faute professionnelle de la banque, qui en tant qu'établissement spécialisé aurait dû détecter les anomalies et intervenir, face à la négligence propre de la cliente, qui a suivi pendant une longue période les instructions d'inconnus sans aucun contrôle critique.

3.7. Conclusion

Bien que les opérations contestées doivent être considérées comme des transactions de paiement autorisées, nous estimons que la banque a clairement manqué à son devoir de vigilance dans ce dossier. La banque n'a pendant des mois donné aucune suite à une série de signaux d'alarme manifestes, tandis que Madame elle-même a agi imprudemment. Dans le cadre de la médiation, nous estimons donc qu'une répartition de la responsabilité de 2/3 à charge de la banque et 1/3 à charge de Madame est équitable.