

## **Dossier du mois – Thème : Virements internationaux – procédure d’identification - fraude**

### **1. VOTRE PLAINTE**

Selon la plainte que vous avez déposée auprès d’Ombudsfin et les explications que vous avez données au cours de la médiation, les faits se présentent comme suit :

- Les 13/07/2023, vous avez réalisé un premier transfert de fonds de 1.320 EUR avec pour bénéficiaire votre frère (avec le numéro de référence « 94624451 »), Monsieur X, via la plateforme N.
- Le 13/07/2023 toujours, aux alentours de 20h00, vous avez reçu un e-mail de N. vous informant que ce premier transfert avait été réceptionné par X le 13/07/2023 à 19h19m22s heure belge. Vous déclarez n’avoir lu cet e-mail qu’après avoir effectué le second transfert de fonds (dont question ci-dessous).
- Le 14/07/2023, vous avez réalisé un second transfert de fonds de 660 EUR toujours avec pour bénéficiaire votre frère (avec le numéro de référence « 75706076 »).
- Votre frère n’a jamais reçu ces fonds.

Vous expliquez qu’il était impossible que votre frère ait pu réceptionner les fonds de 1.320 EUR, car vous ne lui aviez pas encore donné la référence du transfert au moment où ils ont été reçus selon N.

Le 17/07/2023, lorsque vous avez pris connaissance du courriel de N. du 13/07/2023 et du fait que le premier transfert de fonds avait été réceptionné par un tiers autre que votre frère, vous avez tenté d’annuler le second transfert de fonds, malheureusement sans succès puisque ces fonds avaient été réceptionnés le matin même.

Au terme de votre plainte auprès d’Ombudsfin du 06/08/2023, vous souhaitez que N. vous fournisse une copie des éléments fournis par la personne ayant réceptionné ces fonds (en ce compris ses pièces d’identité) – qui n’était pas votre frère selon vous –, et intervienne par rapport à votre préjudice à défaut.

### **2. POSITION DE L’ETABLISSEMENT FINANCIER**

Le 13/09/2023, N. nous a fait part de sa position, que nous reproduisons ci-dessous.

Les faits sont les suivants :

- Vous avez effectué deux transferts de fonds (respectivement de 1.320 EUR et de 660 EUR) depuis la France vers votre frère en France les 13/07/2023 et 14/07/2023. Ces transferts avaient pour références les n° « 94624451 » et « 75706076 ».
- Selon les éléments en la possession de N., les fonds ont été versés à votre frère :
  - en ce qui concerne le transfert n° 94624451, le 13/07/2023 à 20h19, par la SARL Mehrin (75009 Paris, Rue Saulnier 22) ;
  - en ce qui concerne le transfert n° 75706076, le 17/07/2023 à 08h56, par son agent N. Cash Transf Services Avignon (84000 Avignon, Boulevard Saint-Ruf 16bis).
- Vous vous êtes plainte du fait que le destinataire, votre frère, n'a pas perçu les fonds.

Selon N.,

- Ses conditions générales peuvent être consultées à l'adresse suivante : <https://www.N.....>
- Vous avez effectué le transfert de fonds en utilisant la plateforme en ligne de N. sans l'aide d'un agent de N.
- Selon le reçu de paiement, les fonds ont été collectés par une personne disposant de toutes les informations nécessaires pour ce faire, à savoir : nom de l'expéditeur, nom du destinataire, numéro de référence à 8 chiffres et pièce d'identité avec photo (conformément à l'article 4.3 des conditions générales de N.).
- L'agent de réception a recherché le transfert dans le système en utilisant le numéro de référence de la transaction. Les clients doivent avoir ce numéro de référence lorsqu'ils récupèrent des fonds dans ce pays. Les agents N. n'ont pas la possibilité de rechercher un virement N. dans le système par un attribut autre que le numéro de référence de la transaction.
- L'expéditeur de la transaction est invité à fournir le nom du destinataire et le pays de destination. La transaction ne peut être consultée que dans le pays désigné, et le nom du destinataire est la seule information sur le destinataire dont dispose l'agent N. destinataire. Les agents N. ne savent pas à quoi doit ressembler le destinataire, quel doit être son âge ou quel type de pièce d'identité il doit avoir. Les agents N. ne peuvent qu'évaluer raisonnablement la légitimité de la carte d'identité présentée. C'est d'ailleurs pour cette raison qu'outre une identification photographique, N. demande au destinataire de vérifier les détails de la transaction, y compris le numéro de référence et le nom de l'expéditeur. Si une personne prétendant être le destinataire répertorié du transfert fournit des détails exacts sur la transaction et présente ce qui semble être une pièce d'identité valide, N. a l'obligation contractuelle de débloquer les fonds (conformément à l'article 4.3 des conditions générales de N.).

Par conséquent, N. estime qu'en exécution des dispositions contractuelles applicables, son agent payeur a rempli son obligation contractuelle envers vous et a correctement versé les fonds à votre frère, conformément aux procédures régissant le service de transfert d'argent. N. considère dès lors qu'elle ne peut pas vous rembourser les fonds dont question.

### 3. NOTRE AVIS

Il ressort du dossier et de l'exposé des faits, repris au point 1 ci-dessus, que vous avez effectué deux transferts de fonds au bénéfice de votre frère les 13/07/2023 et 14/07/2023.

Vous expliquez qu'un tiers inconnu – qui n'est donc pas votre frère – aurait réceptionné ces fonds les 13/07/2023 et 17/07/2023.

#### Procédure de N. pour le retrait de fonds en cash

L'article 4 des conditions générales de N. stipule la procédure suivie pour le retrait de fonds en cash :

*« [...] 4.3. To collect the Receive Amount, the intended Recipient will be asked to identify themselves by providing an identification document and their own details, the Sender's name, country of origin, the Receive Amount and the Reference Number ("Collection Details"). Cash payment shall be made to the person that our agents and partners deem entitled to receive the Receive Amount after examination of the identification document. The identification requirements for Recipients vary by country.*

*4.4. The Sender is required to ensure that the details of the Transfer as well as the Reference Number is not disclosed to any third parties or made publicly available, except for the disclosure to the chosen Recipient. If the Sender discloses any Collection Details to anyone other than its chosen Recipient then (i) the Sender can make it easier for someone to impersonate the Recipient and collect the Transfer in the Recipient's place; and (ii) we will not be liable if we pay the money to someone (other than the Recipient) who gives our agent or partner (a) the Collection Details and (b) evidence of identification which our agent or partner reasonably believes is valid. [...]* »

En l'espèce, il semble que la procédure contractuellement prévue ait été correctement suivie par les agents de N., préalablement à la libération des fonds. Ainsi, la référence de transfert correcte (dont seul le destinataire effectif est supposé être en possession) et une pièce d'identité probante auraient été fournies à chaque fois, selon les informations reçues de N.

Nous devons considérer que les fonds auraient été délivrés à votre frère dans la mesure où ladite procédure a vraisemblablement été suivie.

Ceci étant dit, Ombudsfine remarque que les bordereaux de réception relatifs à chacun de ces deux transferts ont été signés par des personnes différentes, dans des villes différentes (Paris et Avignon). Par

ailleurs, aucune des deux signatures figurant sur lesdits bordereaux ne ressemble du tout à la signature de votre frère figurant sur son passeport (dont vous nous avez communiqué une copie le 03/11/2023).

Au vu de ces éléments factuels et, surtout, de l'absence d'une quelconque copie des pièces d'identité fournies lors de la réception des deux transferts précités – et bien que la procédure de N. ait semble-t-il été suivie –, Ombudsfin estime que N. ne démontre pas à suffisance qu'elle aurait assuré la sécurité des transferts de fonds afin qu'ils parviennent au destinataire correct.

Dans le cadre de la médiation, nous avons donc invité N. à intervenir par rapport à l'intégralité du préjudice subi que vous avez subi. Malheureusement, N. maintient son refus, au motif que ses agents de réception ne sont pas en mesure de rechercher de transaction dans leur système sans disposer de la référence de celle-ci, et, par conséquent, cette référence a dû être divulguée à un tiers malintentionné.

### **Recommandation formulée à N. par Ombudsfin**

Afin de vérifier le respect de la procédure prévue par N., Ombudsfin a donc enjoint cette dernière à lui communiquer une copie de la pièce d'identité soumise à ses agents dans le cadre de la médiation. N. nous a répondu que ses agents ne sont pas contractuellement tenus d'effectuer une telle copie, et qu'elle n'en dispose donc pas.

Ayant été confronté à des dossiers similaires par le passé, Ombudsfin avait, à titre de recommandation, invité N. à prendre une copie de la pièce d'identité produite par la personne qui réceptionne les fonds transférés, afin de démontrer qu'elle a parfaitement rempli ses obligations. Malheureusement, N. avait refusé de réserver une suite positive à cette demande, ce qu'Ombudsfin ne peut que déplorer.

### **Conclusion**

Ombudsfin estime qu'il eut été raisonnable et équitable pour N. d'intervenir par rapport au préjudice que vous expliquez avoir subi. Malheureusement, N. a refusé de répondre favorablement à notre demande.

Nous regrettons vivement que notre médiation n'ait pu aboutir à un résultat positif et procédons à la clôture de ce dossier.