



Arnaques en ligne: quelle est la responsabilité des banques?

PAR LOÏC MARCHAND

Deux experts estiment que le monde bancaire pourrait davantage s'impliquer dans la défense de leurs clients contre les escroqueries sur internet. Bien que stabilisé, le nombre d'arnaques en ligne reste à un niveau élevé.

D'
un côté, 25 000 francs disparus en cinq minutes. De l'autre, près de 65 000 francs subtilisés en deux jours. Un couple de trentenaires et un autre de retraités neuchâtelois garderont un souvenir douloureux de 2025. Ils ont été victimes d'une arnaque en ligne. Si nos témoins saluent l'aide de la police neuchâteloise, ils se montrent critiques lorsqu'il s'agit de décrire la réaction de leur banque.

«Nos interlocuteurs nous ont pris de haut», affirme Chloé. «Ils ne donnaient pas l'impression de comprendre l'urgence de la situation...»

Fabrice*, qui parle pour sa maman et son beau-père, ne parvient quant à lui pas à digérer une phrase lâchée par un conseiller: «Pour nous, tout est normal», m'a-t-il dit. Comment la situation d'un jeune retraité qui a perdu ses économies en 48 heures peut être considérée comme normale?!

Ils taisent le nom des établissements bancaires concernés, une procédure judiciaire étant en cours: ils tentent d'obtenir un remboursement. Dans les deux cas, les sociétés estiment que leur responsabilité n'est pas en cause, argumentant que la faute a été commise par les victimes.

Les clients, «le maillon faible» Chloé a en effet transmis son numéro de contrat e-banking à un conseiller

bancaire, en réalité un malfrat. Cette action a permis à ce dernier de générer une mosaïque qui, une fois scannée par la victime, lui a permis d'accéder au compte. Luigi*, beau-père de Fabrice, a ouvert, aussi sur les conseils d'un «expert financier», un compte dans une autre banque afin de réaliser des placements. Là aussi, l'escroc s'est fait remettre par la victime des données sensibles, comme un mot de passe.

«En matière d'arnaques en ligne, les banques sont très réticentes à rembourser leurs clients», observe l'ombudsman des banques suisses. L'organe de médiation peut intervenir «dans des cas spécifiques» pour lesquels il ressort des informations à sa disposition que la banque concernée «n'a pas agi correctement. Le maillon faible reste le client.»

Des banques ont «un potentiel d'amélioration»

S'il ne remet pas cette dernière affirmation en question, Steven Bill, chef de la brigade cyberenquête de la police neuchâteloise, estime que certaines banques «ont un potentiel d'amélioration pour mieux protéger leurs clients». «La sensibilité des banques et leur degré d'implication varient beaucoup selon les établissements», acquiesce Olivier Beaudet-Labrecque, cofondateur de ForenSwiss, une startup soutenant plusieurs banques dans l'amélioration

de leurs systèmes de détection et de prévention des arnaques en ligne.

Chloé s'étonne, par exemple, que «douze transactions oscillant entre 1000 et 2200 francs à destination de trois comptes inconnus jusqu'alors n'aient pas alerté la banque». Idem pour Fabrice et le compte de son beau-père qui a été débité de 48 000 francs en une fois, sans qu'aucune question ne soit posée par l'établissement. «Nous rencontrons également des difficultés à joindre les helplines», témoigne Steven Bill. «Or, dans de telles affaires, chaque minute est primordiale.»

Contactées par nos soins, la Banque cantonale neuchâteloise (BCN), UBS et la Banque Migros assurent toutes que la protection de leur clientèle est au centre de leurs préoccupations.

Parmi les mesures prises: création d'un département ad hoc, formation du personnel, organisation d'événements, rédaction de newsletters et publication de messages de prévention sur la page de connexion e-banking.

Sensibiliser «ne suffit plus»

«La prévention est l'outil principal des banques et des institutions publiques», observe Olivier Beaudet-Labrecque, également doyen de l'Institut de lutte contre la criminalité économique de la HE-Arc. «Mais sensibiliser ne suffit plus.»



«A l'heure actuelle, l'Etat porte majoritairement la charge de ces fraudes - via notamment la brigade cyberenquête de la police neuchâteloise, employant six policiers - et, in fine, ces coûts retombent sur les contribuables», reprend-il. «Chaque acteur a un rôle à jouer pour prévenir les arnaques en ligne, que ce soit les clients ou les banques.»

L'autorité de surveillance du marché financier suisse, la Finma, indique d'ailleurs avoir «clairement identifié un besoin d'agir et examine actuellement la marche à suivre pour une meilleure protection des clients».

Une inspiration britannique?

Ailleurs, les règles évoluent. Le Royaume-Uni a par exemple mis en place, en octobre 2024, une nouvelle régulation qui a pour but de protéger les victimes d'arnaque en ligne: c'est désormais aux banques de justifier leur non-entrée en matière pour un remboursement, et non aux clients d'argumenter, comme en Suisse.

Près de 6 millions de francs de préjudice en 2025 Les arnaques en ligne sont en progression constante depuis cinq ans, que ce soit dans le canton de Neuchâtel ou en Suisse. De janvier à fin octobre 2025, la police neuchâteloise a enregistré 844 plaintes, pour un préjudice effleurant les 6 millions de francs. En 2024, près de 1200 victimes ont été recensées, pour près de 8 millions de francs. Seules entre 10% et 15% des victimes déposent plainte Mardi 18 novembre, l'Office fédéral de la cybersécurité (OFCS) a dévoilé des chiffres «restés stables, à un niveau élevé»: près de 36 000 cyberincidents ont été portés à sa connaissance lors du premier semestre 2025, dont 58% sont liés à des escroqueries. Ce ne sont cependant que les cas signalés aux autorités. Selon une étude de l'Université de Lausanne, seules entre 10% et 15% des victimes d'arnaques en ligne déposent formellement plainte. * Nom connu de la rédaction VICTIME D'UNE ARNAQUE? LES TROIS ÉTAPES CLÉS V Appeler sa banque pour faire bloquer l'accès à son e-banking et à ses comptes. V Obtenir le détail des transactions frauduleuses et les comptes concernés afin de faciliter le travail de la police neuchâteloise. V Se rendre Se rendre dans un poste de la police neuchâteloise.

Transmettre son mot de passe au malfrat ne constitue notamment plus nécessairement une faute grave. En neuf mois, 112 millions de livres sterling ont été remboursés. «Cette loi place les banques devant leurs responsabilités et les encourage à innover», commente Olivier Beaudet-Labrecque.

Un modèle britannique que «rejette» l'Association suisse des banques (ASB). «Il transférerait la responsabilité aux banques indépendamment d'une faute et accroîtrait de manière notable l'obligation de collecte et d'analyse de données.» L'ASB privilégie «la coopération» entre «les acteurs concernés tout au long de la chaîne de fraude», des opérateurs téléphoniques aux réseaux sociaux.

«Nous sommes tenus de mettre à disposition de nos clients des systèmes de sécurité sûrs, qui empêchent toute intrusion et tout vol de données, à condition qu'ils conservent la confidentialité de leurs

mots de passe ou codes», surenchérit Marlène D'Aquino, responsable du département conseil et services digitaux de la BCN. «Je ne demanderais pas le remboursement de mon amende pour excès de vitesse à un constructeur automobile», poursuit-elle. «Un indicateur de vitesse est à la disposition du conducteur. A lui de s'assurer de respecter le code de la route.»

«Un avantage concurrentiel à l'avenir» «Cet état de fait n'empêche pas les constructeurs d'innover», reprend Olivier Beaudet-Labrecque. «Hormis les régulateurs de vitesse, ils mettent par exemple en place des systèmes d'arrêt automatique en cas de danger lorsque le conducteur est distrait.»

Dans tous les cas, pour l'expert, la politique des banques en matière de sécurité face aux arnaques en ligne «représentera un avantage concurrentiel à l'avenir».

“Nous rencontrons des difficultés à joindre les helplines. Or, dans de telles affaires, chaque minute est primordiale.” STEVEN BILL

ArcInfo
2000 Neuchâtel
032/ 723 53 00
<https://www.arcinfo.ch/>

Genre de média: Imprimé
Type de média: Quotidiens et hebdomadaires
Tirage: 18'578
Parution: quotidien



Page: 3
Surface: 117'092 mm²

Ordre: 1073023
N° de thème: 375009
Référence:
927fd60c-2665-4e05-a139-b4ee9f23be41
Coupure Page: 3/5

CHEF DE LA BRIGADE CYBERENQUÊTE DE LA POLICE NEUCHÂTELOISE

En matière d'arnaques en ligne, les banques sont très réticentes à rembourser leurs clients." L'OMBUDSMAN DES BANQUES SUISSES

"Je ne demanderais pas le remboursement de mon amende pour excès de vitesse à un constructeur automobile." MARLÈNE D'AQUINO RESPONSABLE DU DÉPARTEMENT CONSEIL ET SERVICES DIGITAUX DE LA BCN



ArcInfo
2000 Neuchâtel
032/ 723 53 00
<https://www.arcinfo.ch/>

Genre de média: Imprimé
Type de média: Quotidiens et hebdomadaires
Tirage: 18'578
Parution: quotidien



Page: 3
Surface: 117'092 mm²

Ordre: 1073023
N° de thème: 375009
Référence:
927fd60c-2665-4e05-a139-b4ee9f23be41
Coupure Page: 4/5



Parmi les éléments pointés du doigt par la police neuchâteloise figure l'accès à l'e-banking des clients (image d'illustration). DAVID MARCHON

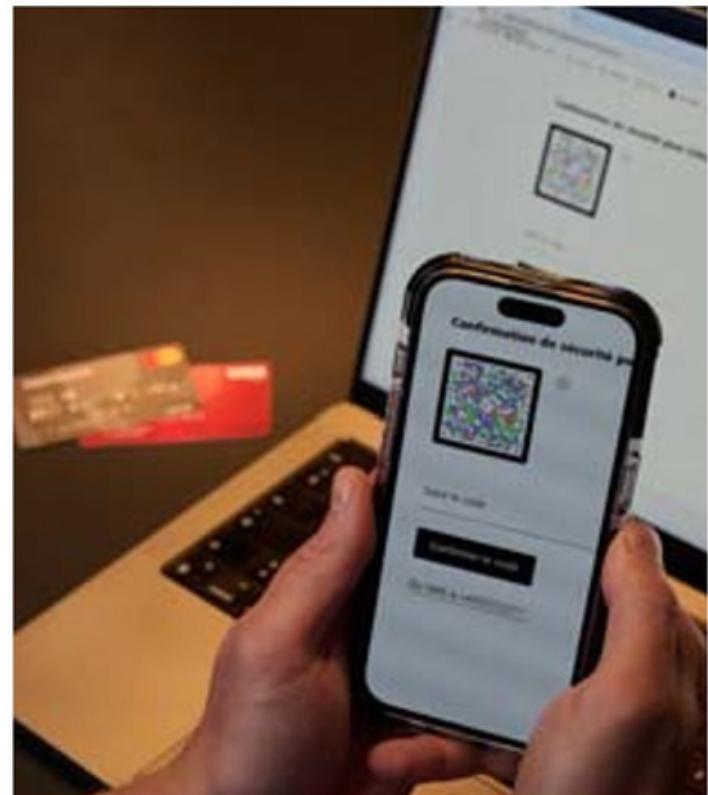
ArcInfo
2000 Neuchâtel
032/ 723 53 00
<https://www.arcinfo.ch/>

Genre de média: Imprimé
Type de média: Quotidiens et hebdomadaires
Tirage: 18'578
Parution: quotidien



Page: 3
Surface: 117'092 mm²

Ordre: 1073023
N° de thème: 375009
Référence:
927fd60c-2665-4e05-a139-b4ee9f23be41
Coupure Page: 5/5



Si Chloé n'avait pas donné son numéro de contrat e-banking au malfrat, ce dernier n'aurait pas pu accéder à son compte. DAVID MARCHON

