

Face aux arnaques en ligne, «la prévention ne suffit plus»: les banques appelées à en faire davantage

26.11.2025 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, leur nombre reste à un niveau élevé, tant dans le canton de Neuchâtel que dans le reste de la Suisse.

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 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?!

Les clients, «le maillon faible»

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.

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.»

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

Certaines 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 réglementation 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.

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.

«Un avantage concurrentiel à l'avenir»

«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.»

«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».

* Nom connu de la rédaction

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 avait 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.

Dix à 15% des victimes déposent plainte

Mardi 18 novembre, l'Office fédéral de la cybersécurité (OFCS) dévoilait 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.

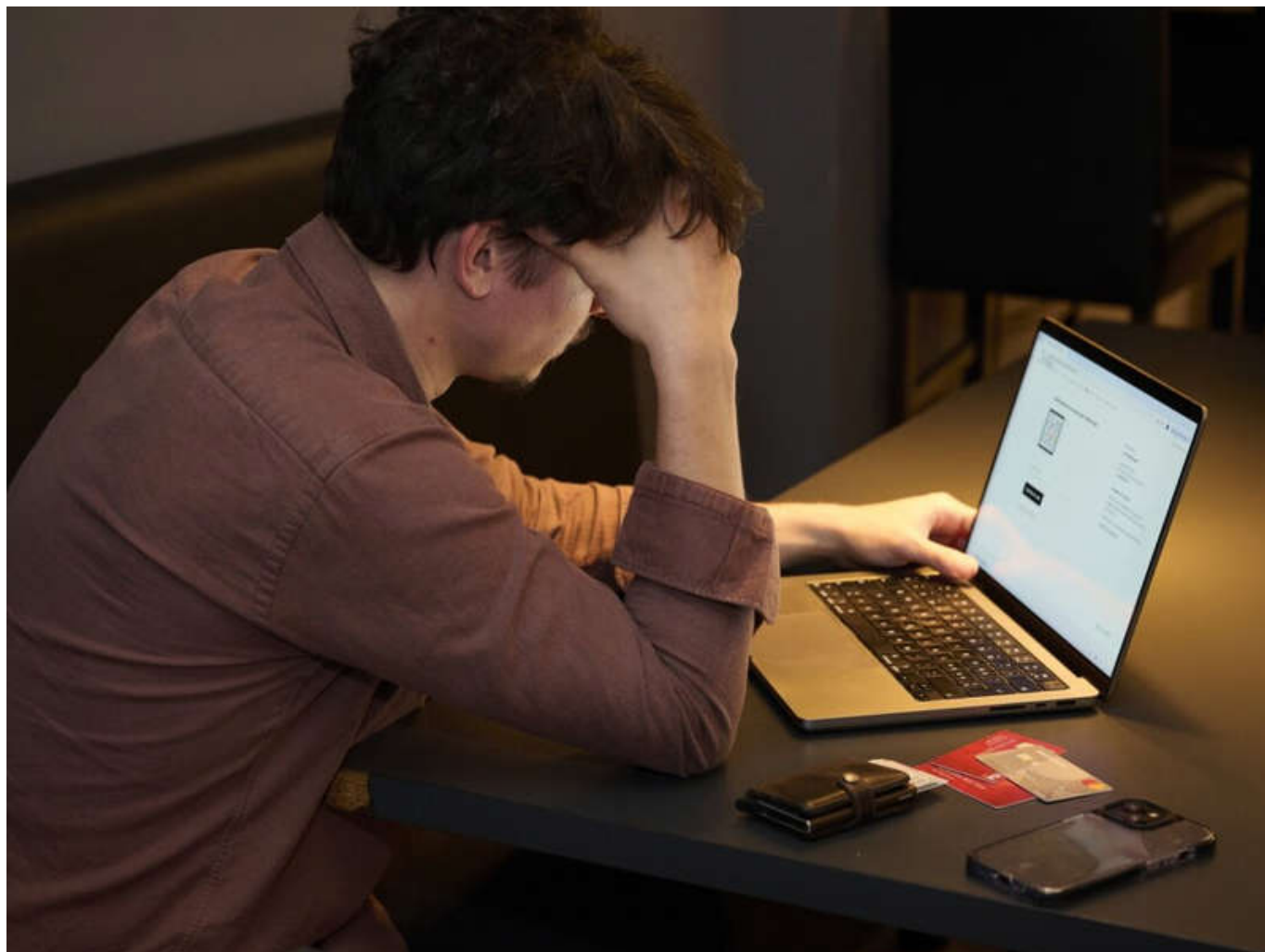
Ce ne sont cependant que les cas signalés aux autorités. Selon une étude de l'Université de Lausanne, seules entre 10% et 15% des victimes d'arnaques en ligne déposent formellement plainte.

Victime d'une arnaque? Les trois étapes clés

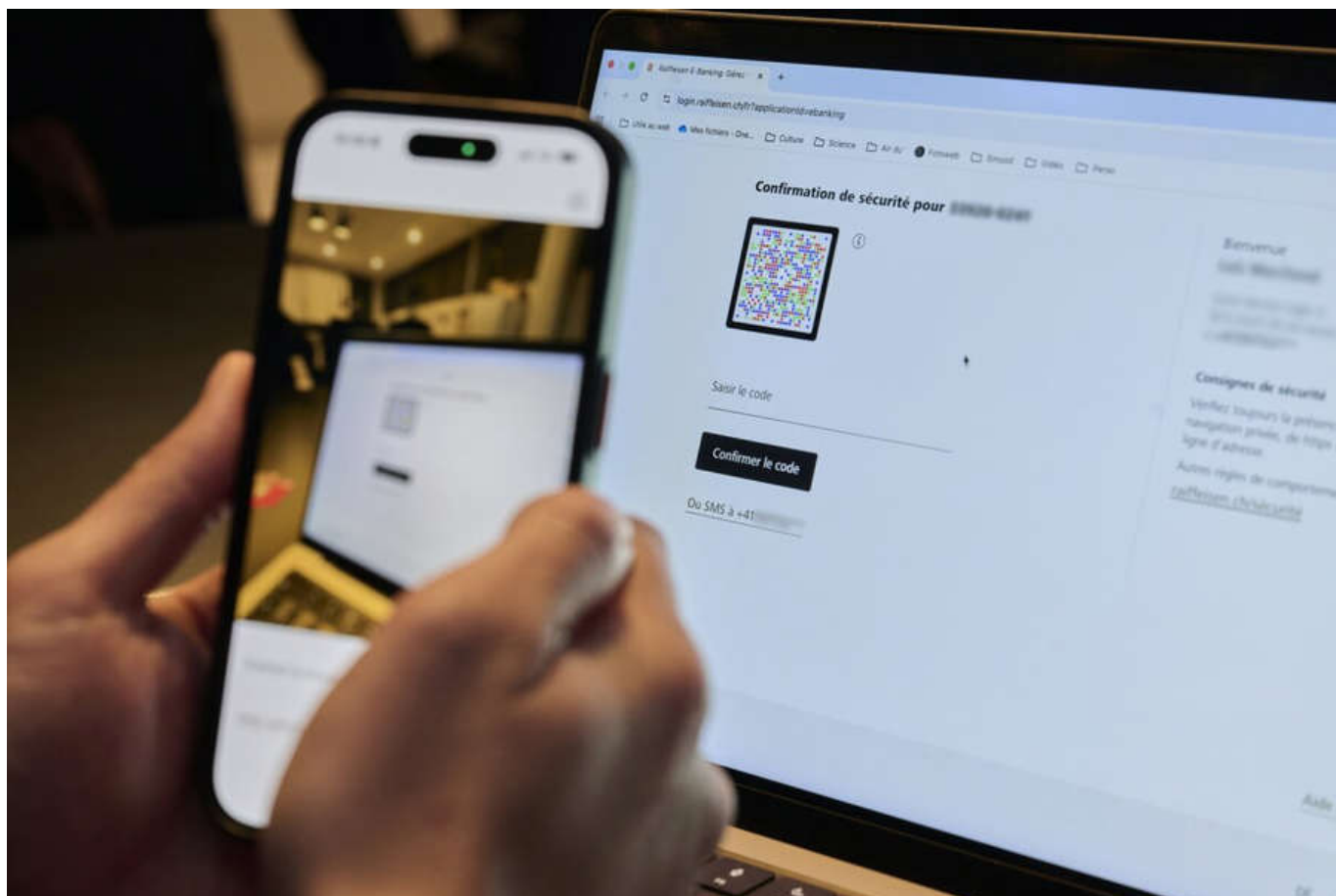
Appeler sa banque pour faire bloquer l'accès à son e-banking et à ses comptes.

Obtenir le détail des transactions frauduleuses et les comptes concernés afin de faciliter le travail de la police neuchâteloise.

Se rendre dans un poste de la police neuchâteloise.



Parmi les éléments pointés du doigt par la police neuchâteloise figure l'accès à l'e-banking des clients (photo d'illustration). Photo: David Marchon



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