

Carte de retrait d'espèces: diligence requise pour la conservation du NIP et de la carte

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2012/01**

Le client demanda une carte de remplacement, parce qu'on lui avait volé son porte-monnaie contenant sa carte bancaire. La banque lui adressa d'abord le code NIP puis, quelques jours plus tard, la carte de remplacement. Le client conserva le courrier contenant le NIP dans sa cuisine. Or, avant que la carte de remplacement ne lui parvienne, il fut hospitalisé. Quand il sortit de l'hôpital, il constata que des retraits d'espèces avaient été effectués à l'aide de la carte et du NIP. Il soupçonna un collègue, avec qui il était en litige: celui-ci avait dû manipuler ses deux sœurs, qui vivaient alors avec lui, pour accéder à l'appartement et subtiliser à la fois la carte et le NIP. A moins qu'il n'ait intercepté la carte dans la boîte aux lettres, puisque ses sœurs n'avaient pas le souvenir d'y avoir trouvé un courrier de la banque. Mais ce collègue séjournait depuis un certain temps à l'étranger, précisa le client, et était inatteignable. Le client considérait que la banque devait répondre du dommage, car il avait demandé uniquement une carte de remplacement et pas un nouveau NIP. En outre, ni la carte, ni le NIP ne lui avaient été envoyés par courrier recommandé.

Il est vrai que le risque de fraude s'accroît lorsque la carte et le NIP sont tous deux envoyés par courrier simple. L'Ombudsman partage l'opinion selon laquelle la banque doit répondre du dommage lorsque le risque de perte de la carte et du NIP lié à l'envoi par courrier simple se réalise sans intervention du client. Les tenants de cette position considèrent que le client n'y peut rien si la carte et le NIP disparaissent avant de lui être remis ou d'arriver dans sa sphère d'influence. Ce risque pourrait être évité si au moins un des deux éléments – la carte ou le NIP – était envoyé par courrier recommandé, car cela permettrait de s'assurer que le client reçoit au moins cet élément. En l'espèce, il n'était pas contesté que le client avait effectivement reçu le NIP et l'avait conservé dans sa cuisine. En d'autres termes, le NIP n'avait pas été intercepté avant de parvenir au client, mais alors qu'il se trouvait déjà en sa possession. Quand bien même il aurait été envoyé par courrier recommandé, cela n'aurait rien changé, de sorte qu'il convenait d'apprécier cette situation de la même manière que si le client avait perdu ultérieurement la carte et le NIP. Pour déterminer qui doit répondre du dommage, il est donc essentiel de savoir si le client a conservé la carte et le NIP avec toute la diligence requise. Selon l'Ombudsman, tel n'est pas le cas quand on conserve le NIP dans une cuisine librement accessible aux autres occupants de l'appartement.

Le client fit valoir par ailleurs qu'il avait commandé uniquement une carte de remplacement. Si la banque s'était bornée à lui adresser une nouvelle carte, la perte de cette dernière n'aurait pu entraîner aucun dommage, puisque le voleur n'aurait pas été en mesure de prendre connaissance du code et donc d'utiliser la carte. Pris isolément, cet argument est certes exact et logique. L'Ombudsman considère toutefois qu'il n'est pas pertinent car, au plus tard à la réception du NIP, le client ne pouvait ignorer qu'il recevrait aussi une nouvelle carte, de sorte qu'il aurait dû conserver le nouveau NIP avec soin et en sécurité.

En outre, selon l'Ombudsman, il peut être tout à fait justifié qu'une banque adresse au client non

seulement une carte de remplacement, mais aussi un nouveau NIP. Tel est notamment le cas lorsqu'on ne peut exclure que le voleur (de l'ancienne carte) ait eu connaissance de l'ancien NIP. Si un client déclare à la banque qu'on lui a volé sa carte, mais que l'auteur des faits a mis aussi la main sur de l'argent, diverses autres cartes, des papiers d'identité et un agenda, il ne paraît pas déraisonnable que la banque, par prudence, «bloque» immédiatement la carte et le NIP avant de les remplacer. L'Ombudsman considéra donc qu'il incombait au client de supporter le dommage.