

Controverse sur une procédure de chargeback ou rétrofacturation après une fraude à la carte de crédit

Sujet: **Abus et escroquerie** Numéro de cas: **2023/10**

La cliente a été victime d'une escroquerie à la carte de crédit. Des escrocs inconnus sont parvenus à déclencher deux transactions au débit de sa carte de crédit et à acheter des monnaies correspondantes auprès d'une crypto-bourse. La banque n'a pas estimé être en mesure d'engager une procédure de rétrofacturation. La cliente s'est directement adressée à la crypto-bourse, qui s'est déclarée prête à rembourser l'argent débité de la carte de la cliente. Elle a toutefois exigé que la banque entame une procédure de rétrofacturation. Celle-ci s'est finalement déclarée prête à le faire et a informé l'Ombudsman que la procédure avait pu être close avec succès.

Selon les émetteurs de cartes de crédit, les demandes de remboursement sous forme de procédures dites de chargeback ou rétrofacturation fondées sur les règles des réseaux de cartes ne sont pas possibles lorsque le débit de la carte a été autorisé par une autorisation à deux facteurs. Selon la banque, tel était le cas en l'espèce. Elle a fait valoir que la cliente avait expressément confirmé les deux transactions dans l'appli de la banque, où figuraient aussi bien le montant que le commerçant. La cliente a vivement contesté cette affirmation.

Dans de tels cas, les émetteurs de cartes renvoient directement les clients escroqués au commerçant afin de clarifier la situation. C'est généralement difficile, car les clients n'ont pas eu de contact préalable avec le commerçant. Le contact a eu lieu uniquement entre le commerçant et les escrocs qui ont payé des marchandises ou des services avec les données de la carte des clients obtenues frauduleusement. Après un échange de lettres avec la banque, la cliente s'est adressée directement à la crypto-bourse. Grâce à l'aide d'un cyberexpert, elle est effectivement parvenue à la convaincre de restituer les montants débités de sa carte.

Comme la cryptobourse ne connaissait pas non plus la cliente et que seule sa carte de crédit utilisée abusivement était impliquée dans la transaction, elle ne voulait rembourser la cliente que par ce canal et exigeait pour cela que la banque émettrice de la carte engage une procédure de chargeback. La cliente en a informé la banque et a contacté l'Ombudsman avant que la banque n'ait répondu à ses derniers courriers.

En fait, il était prématuré de prendre contact avec l'Ombudsman. La cliente aurait dû attendre la réponse de la banque. Compte tenu de la position de la banque dans l'affaire et de l'urgence présumée ressortant de la communication directe, l'Ombudsman a décidé, afin d'éviter un blocage inutile, de contacter immédiatement la banque pour lui demander de réexaminer sa position et de répondre à la cliente.

Finalement, la banque a ouvert une procédure de chargeback et a informé ultérieurement l'Ombudsman que celle-ci avait pu être menée à bien. L'argent a pu être reversé sur la carte de la cliente.