

Escroquerie après la perte de carte

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2004/03**

Un client se fait voler sa carte Bancomat ou sa carte de crédit. Le voleur parvient à retirer de l'argent à l'aide de la carte et du code personnel (code PIN).

Le code PIN est un code connu du seul titulaire de la carte. Même l'Ombudsman n'a connaissance d'aucun cas où le code PIN ait pu être «subtilisé» sans négligence ou faute - même minime - du titulaire de la carte. Les banques ne sont donc guère disposées à rembourser un retrait con.rmé par la saisie d'un code PIN correct: en d'autres termes, le préjudice reste à la charge du client. Pour cette raison, il est extrêmement important que le client modifie immédiatement le code PIN attribué par la banque et le remplace par un nouveau, en évitant les codes PIN faciles à deviner. Sont réputés faciles à deviner les codes PIN qui présentent un lien avec le titulaire de la carte, c'est-à-dire dates d'anniversaire, numéros d'immatriculation ou de téléphone, etc. Dans la mesure du possible, il est recommandé de ne pas noter le code PIN et, si cela s'avère indispensable, de ne jamais le conserver à proximité de la carte ni le communiquer à un tiers (pas même à un membre de la famille ou à un collaborateur de la banque). En outre, changer régulièrement de code PIN permet d'accroître la sécurité.

Comme tout le monde, l'Ombudsman a du mal à mémoriser des séries de chiffres compliquées! Il existe toutefois un moyen mnémotechnique qui facilite beaucoup la tâche: choisir un mot et, à l'aide du clavier d'un téléphone mobile - où à chaque chiffre correspondent des lettres - le convertir en une série de chiffres qui servira de code PIN.