

Escroquerie avec une carte de crédit volée

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2004/02**

Un client se fait voler sa carte de crédit. Avant qu'il s'en rende compte, le voleur réussit à faire des achats. Le client se fait voler son portefeuille, qui contient ses cartes et ses papiers d'identité. Il signale à la banque la perte des cartes, mais pas celle des papiers d'identité. Quelques semaines plus tard, le voleur réussit à effectuer un retrait en présentant les papiers d'identité du client et en indiquant les données du compte.

Les cartes sont un succédané d'argent liquide. Il convient donc d'y être aussi attentif qu'à l'argent liquide. En premier lieu, il appartient au client de les conserver en lieu sûr et de vérifier régulièrement qu'elles sont encore en sa possession. Lorsqu'il constate la perte d'une carte ou d'un code PIN, le client doit immédiatement en demander le blocage auprès de la société émettrice. Ceci permet d'éviter d'autres escroqueries. Mais surtout, pour la plupart des cartes, le client n'est plus tenu responsable des opérations effectuées avec sa carte après la déclaration de perte.

Pour que la société émettrice puisse être immédiatement informée, il faut toutefois avoir son numéro de téléphone à portée de la main. Ceci est particulièrement important lorsque le client se trouve à l'étranger. Il lui est donc recommandé de noter ce numéro de téléphone, ainsi que le numéro de la carte de crédit, sur un papier qu'il conservera séparément de la carte: ainsi, en cas de perte ou de vol de la carte, le client pourra demander le blocage auprès de la société émettrice, comme il en a l'obligation. S'il utilise plusieurs cartes émises par diverses sociétés, il lui appartient de noter tous les numéros d'urgence de ces sociétés et tous les numéros de carte. Certaines banques et compagnies d'assurance ont commencé à proposer à leurs clients un service spécifique. Ces derniers peuvent communiquer à la compagnie d'assurance ou à la banque tous leurs numéros de carte, ainsi que les noms des sociétés émettrices correspondantes. Ils reçoivent alors un numéro d'urgence de la compagnie d'assurance ou de la banque, qu'ils peuvent appeler en cas de perte ou de vol. Celle-ci met alors en œuvre les mesures nécessaires.

Comme le montre le dernier des exemples d'application, il n'y a pas que l'information concernant les vols de cartes qui est importante pour la banque. La perte de papiers d'identité officiels, utilisés dans les relations avec la banque pour identifier les clients, constitue aussi un risque en termes de sécurité. Il est donc recommandé d'en informer la banque.