

# Limite journalière élevée = risque élevé en cas de perte de la carte

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2007/16**

A plusieurs reprises déjà, l'Ombudsman a évoqué ces cas où, à la suite d'un vol de carte, des clients subissent des dommages maximums en un minimum de temps – et malheureusement, ils se multiplient. En l'espèce, une cliente s'était vu dérober sa carte Maestro aux alentours du 20 mars. Elle ne le remarqua que le 29 mars, en voulant retirer de l'argent à un guichet automatique. Immédiatement, elle fit bloquer sa carte. En consultant son relevé de compte, elle constata toutefois que quelque 41 000 CHF avaient été prélevés depuis lors, à savoir une fois 1 000 CHF, puis 5 000 CHF par jour pendant huit jours. Tous ces retraits avaient été effectués à des guichets automatiques en saisissant le code NIP personnel de la cliente, c'est-à-dire son numéro d'identification connu d'elle seule. Elle prétendit que ce code ne se trouvait pas avec la carte. Mais au vu des vérifications effectuées par la banque, le voleur le connaissait nécessairement, puisqu'il avait saisi le bon code dès le premier essai. La banque refusa toute prise en charge du dommage, au motif que la cliente avait manqué à ses obligations de diligence quant à la conservation de la carte et à la confidentialité du code NIP.

Les discussions avec la banque portèrent assez peu sur la question de savoir si la cliente avait respecté ses obligations de diligence ou pas. S'agissant des exigences en matière de conservation de la carte, nous renvoyons aux exemples n° 11 à 13 ci-dessus. Quant au code NIP, même l'Ombudsman ne connaît pas de cas où on a pu le «décrypter» sans que le titulaire de la carte ait commis la moindre négligence, la moindre faute. Les banques ne sont donc guère disposées à transiger avec leurs clients dans ces cas-là. Aussi ne saurait-on trop rappeler auxdits clients que, lorsqu'ils saisissent leur code notamment, ils doivent être très prudents et vérifier que personne ne regarde par-dessus leur épaule. Cet exemple est toutefois l'occasion d'approfondir un aspect souvent négligé concernant le risque. Lorsque la banque remet à un client sa carte Maestro ou sa carte client, elle lui indique jusqu'à quel montant il peut effectuer des retraits avec cette carte. L'Ombudsman a constaté qu'il s'agit là de limites journalières et/ou mensuelles. Une carte Maestro peut le plus souvent être utilisée de diverses façons, de sorte que diverses limites sont fixées. Elle sert en premier lieu de carte de retrait d'espèces aux guichets automatiques. A cet effet, le client peut utiliser tous les distributeurs de billets de Suisse, quel qu'en soit l'exploitant, ainsi que bon nombre de guichets automatiques à l'étranger. Pour ces retraits, il est convenu en règle générale que le client ne pourra pas dépasser 1 000 CHF (ou la contre-valeur en monnaie étrangère) par jour. Souvent, cette limite journalière est assortie d'une limite mensuelle relativement basse. Mais dans le même temps, la carte Maestro sert aussi de carte client de la banque émettrice. A ce titre, elle permet de retirer jusqu'à 5 000 CHF par jour aux Bancomat de cette banque. Il est rare qu'une limite mensuelle ait été fixée. Théoriquement, et en admettant que le solde du compte soit suffisant, un voleur peut donc retirer 5 000 CHF par jour, soit 150 000 CHF par mois, et ce jusqu'à ce que le vol soit découvert et la carte bloquée.

De fait, dans le cas qui nous occupe, le voleur était parvenu à retirer 41 000 CHF en neuf jours seulement. L'Ombudsman demanda donc à la banque si les limites avaient bien fait l'objet d'une convention entre elle et la cliente. La banque fut en mesure de prouver que lors de la remise de la carte, dans le courrier d'accompagnement, elle avait indiqué à la cliente qu'elle pouvait retirer avec

cette carte 1 000 CHF par jour aux Bancomat et 5 000 CHF par jour à ses propres guichets automatiques. L'Ombudsman examina par ailleurs si la cliente avait été rendue attentive au risque somme toute considérable que ceci représentait, et comment. La banque répondit que ce n'était pas nécessaire, dans la mesure où la cliente connaissait toutes les données pertinentes et pouvait calculer ces chiffres à l'aide d'une opération simple. En outre, il était possible de convenir d'une autre limite. Enfin, la banque souligna que des limites plus basses pouvaient aussi être contraires aux intérêts de la cliente, en l'empêchant notamment d'utiliser sa carte en cas de dépenses importantes. Elle persista donc dans son refus de transiger.

L'Ombudsman doit avouer sa perplexité face à cette argumentation. Bien sûr, on ne peut pas balayer d'un revers de main l'hypothèse qu'un jour ou l'autre, et sans que ce soit exceptionnel, on ait besoin de retirer une somme importante (mais en pareil cas, comme les limites élevées ne valent de toute façon que pour les guichets automatiques de la banque émettrice, il n'y aurait pas un gros inconvénient pour le client à se présenter au guichet «physique» et à y effectuer les retraits dépassant la limite). Ceci étant, ce n'est pas le niveau de la limite journalière qui, selon l'Ombudsman, pose le problème majeur. Ce qui lui apparaît peu réaliste, c'est qu'un client ait besoin de retirer jusqu'à 5 000 CHF par jour pendant des jours d'affilée – et de même, il est sans doute assez rare qu'on effectue sur un mois, à supposer que le solde du compte le permette, des opérations en espèces à hauteur de 150 000 CHF. Il convient également de se demander pourquoi la procédure standard (à la connaissance de l'Ombudsman, ces limites sont celles accordées en principe à tous les clients) prend en compte des situations tellement extrêmes au lieu de privilégier des hypothèses plus réalistes. L'Ombudsman est d'ailleurs convaincu que la majorité des clients choisiraient une limite mensuelle bien inférieure si on attirait leur attention sur le risque encouru. C'est la raison pour laquelle il suggère – jusqu'ici sans résultat visible – que l'on propose aux clients une limite mensuelle standard mieux adaptée aux besoins de la majorité, tout en leur laissant la possibilité d'opter pour un montant supérieur si leurs besoins l'exigent. Ce serait assurément dans l'intérêt de toutes les parties.