

Retraits frauduleux au moyen d'une carte maestro volée

Sujet: **Abus et escroquerie** Numéro de cas: **2014/11**

Des retraits en espèces pour un montant total de 3000 CHF avaient été effectués le même jour au moyen d'une carte Maestro dérobée à une cliente. Etant donné que celle-ci avait demandé quelques mois auparavant à la banque de ramener son plafond de retrait journalier à 1000 CHF, elle estimait que la responsabilité du montant excédant cette limite incombait à la banque. La banque refusa toutefois toute indemnisation, au motif que, dans le cadre du renouvellement de la carte qui avait eu lieu dans l'intervalle, la cliente avait été informée que la limite de retrait s'établissait à nouveau à 3000 CHF. L'Ombudsman parvint finalement à convaincre la banque de la nécessité d'un accord amiable.

Le porte-monnaie contenant la carte Maestro avait été dérobé à la cliente sans qu'elle s'en aperçoive. Le jour même, des retraits avaient été effectués à des distributeurs automatiques pour un montant total de 3000 CHF, soit la quasi-totalité de l'avoir. Il semblait ainsi évident que le voleur connaissait le code NIP de la carte, même si la cliente ne parvenait pas à s'expliquer comment cela était possible, puisqu'elle n'avait plus utilisé sa carte depuis des mois. Sachant qu'elle avait demandé quatre mois auparavant à la banque de réduire son plafond de retrait journalier de 3000 CHF à 1000 CHF pour des raisons de sécurité, la cliente n'était pas disposée à supporter le dommage de 2000 CHF excédant cette limite inférieure. Elle était d'avis qu'il incombait à la banque de le prendre en charge. De son côté, la banque soutenait que la cliente était elle-même responsable du dommage. Elle justifia sa position en soulignant que la carte était arrivée à échéance quelque temps après la réduction de la limite et qu'une nouvelle carte avait par conséquent été émise. Selon elle, la cliente avait été formellement informée dans une lettre accompagnant la nouvelle carte que la limite journalière se était à nouveau de 3000 CHF. Cela ne correspondait certes pas à l'instruction donnée précédemment à la banque, mais, de l'avis de celle-ci, la cliente aurait dû remarquer ce fait dans le cadre de l'obligation de contrôle qui lui incombait et, en cas de désaccord, prendre contact avec la banque. La cliente ne put se rallier à ce point de vue et s'adressa à l'Ombudsman.

Sur la base des déclarations et documents dont il disposait, l'Ombudsman considéra que l'argumentation de la banque n'était pas convaincante. Il admettait certes qu'une obligation de contrôle et de limitation des dommages incombe en principe aux clients des banques. A son avis cependant, la question se posait de savoir si, en l'espèce, la cliente ne pouvait pas, de bonne foi, partir du principe qu'une instruction concernant le montant de la limite journalière donnée à la banque quelques mois à peine avant l'émission d'une nouvelle carte serait également valable pour celle-ci. Cela notamment du fait qu'en cas de renouvellement d'une carte d'autres éléments ne changent pas. Ainsi, le code NIP existant reste généralement valable pour la nouvelle carte. Les banques attirent expressément l'attention des clients sur ce point lorsqu'elles leur font parvenir une nouvelle carte en raison de l'expiration de la précédente. Au vu de ces motifs, l'Ombudsman demanda à la banque de revoir sa position.

La banque s'en tint tout d'abord à sa décision de refus, bien qu'elle ne fût pas en mesure d'avancer des contre-arguments convaincants. L'Ombudsman se vit par conséquent contraint de demander une nouvelle fois à la banque de proposer un arrangement amiable. Celle-ci finit par céder et proposa de prendre en charge la totalité du dommage de 2000 CHF que la cliente avait fait valoir.