

VADE-MECUM Avec un peu d'attention et de vigilance, les arnaques peuvent être détectées. Revue de détail

1 Au distributeur de billets

Au moment de composer son code confidentiel, se méfier des regards indiscrets, ne pas engager la conversation avec un inconnu et mettre une main au-dessus du clavier au cas où une caméra miniature aurait été implantée à l'intérieur de l'automate.

Vérifier aussi si le distributeur ne présente pas de petites modifications. La présence, par exemple, d'une mince pièce en plastique apposée au-dessus de la fente où l'on introduit la carte et qui peut cacher un lecteur clandestin.

2 Chez son commerçant

Dans un commerce ou un restaurant, au moment de payer, ne jamais perdre sa carte des yeux et laisser un vendeur ou un garçon s'éclipser avec, ne serait-ce que quelques instants. Recopier ou mémoriser les données figurant sur la carte ne donne que quelques secondes, d'autant que le numéro à 16 chiffres de la carte figure sur le ticket conservé par le commerçant.

3 Sur votre ordinateur personnel

Ne jamais répondre à des e-mails demandant des informations personnelles ou des données bancaires, même si ces e-mails semblent émaner d'organismes officiels ou de sociétés connues. Procéder fréquemment à des analyses anti-

« Le détenteur d'un compte n'a pas à assumer les frais annexes prélevés par certaines banques en cas de fraude »

rus et antispyware de l'ordinateur. C'est la meilleure manière de faire la chasse aux logiciels espions. Ce qui suppose de mettre régulièrement à jour ces dispositifs de protection, de façon à réduire les failles de sécurité dans lesquelles s'enfouissent les pirates.

650 000 Français victimes chaque année de fraudes à la carte bancaire. La mise en place d'un vrai système sécurisé tarde.



Il faut toujours mettre une main au-dessus du clavier au cas où une caméra miniature aurait été implantée à l'intérieur de l'automate. PHOTO ARCHIVES XAVIER LÉOTY/« SUD OUEST »

Enfin, ne passez jamais de commande via des ordinateurs d'hôtel ou de cybercafé. Utilisés par une multitude de personnes, ils ne présentent pas une sécurité maximale, d'autant que nombre d'entre eux sont souvent âgés.

4 Sur un site de commerce en ligne

L'association Que choisir conseille à ceux qui ne sont pas familiers du commerce en ligne d'opter pour des e-cartes bancaires. Fournis par les banques, ces numéros de carte bancaire à usage unique ne peuvent donc être piratés. Seul inconvénient, leur prix peut être élevé.

Pour les accros du e-commerce, il est indispensable de choisir les sites sécurisés qui cryptent les données transitant par Internet. Ils se remarquent normalement au petit cadenas fermé et aux lettres « https » qui apparaissent au début de l'URL (adresse) du site, en haut à gauche de la barre de navigation.

5 Que faire après l'arnaque ?

La loi est claire. En cas de paiement non autorisé consécutif à un vol ou à une perte de carte bancaire, la banque supporte les pertes, une franchise de 150 euros restant à la charge du propriétaire de la carte s'il y a eu utilisation du code PIN confidentiel. Mais cette franchise disparaît pour les paiements frauduleux en ligne,

même s'ils ont été opérés sur un site non sécurisé. La banque ne peut se soustraire à ses obligations que si elle fait la preuve que le détenteur de la carte s'est rendu coupable de négligences graves. La victime a treize mois pour signaler un paiement litigieux à sa banque, mais de soixante-dix à cent vingt jours seulement si le paiement a eu lieu à l'étranger. Il est conseillé de consulter régulièrement ses relevés de compte sur Internet.

6 Pas de plainte obligatoire

Contrairement à ce que demandent certains banquiers à leurs clients lésés, il n'est pas obligatoire de porter plainte pour être remboursé. Le client doit être remboursé immédiatement, les délais observés par certaines banques n'ayant aucun fondement légal.

La loi précise qu'il s'agit de « rétablir le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisé n'avait pas eu lieu ». Le détenteur du compte n'a donc pas à assumer les frais annexes prélevés par certaines banques : frais de découvert, frais de confection d'une nouvelle carte, frais de recherche des opérations frauduleuses. Le système de sécurité de la banque s'étant montré défaillant, c'est à elle de prendre à sa charge tous les débours résultant de la fraude.