

Que faire en cas de perte ou de vol de votre carte bancaire ?

<

LECTURE : 4 MINUTES

Par [Bercy Infos](#) , le 13/06/2024 - [Argent](#)

En cas de perte ou de vol de votre carte bancaire, il est impératif d'agir vite afin de vous protéger des fraudes. Quelles démarches effectuer auprès de votre banque ? Comment être indemnisé en cas d'opérations frauduleuses ? On fait le point.

Faites opposition sur votre carte bancaire en prévenant votre banque

Si vous perdez votre **carte bancaire** ou que vous êtes victime d'un vol en France ou à l'étranger, la première étape est de **prévenir votre banque pour faire opposition** le plus rapidement possible afin de bloquer les opérations réalisées à votre insu.

Vous pouvez réaliser votre demande d'opposition :

- **par téléphone** en contactant votre conseiller bancaire ou *via* le **numéro d'opposition** communiqué par votre banque,
- en vous rendant sur votre **espace client**,
- ou en appelant le **service interbancaire d'opposition à carte bancaire** au numéro suivant : 0 892 705 705 ([numéro surtaxé](#), ouvert 7 jours/7 et 24h/24).

Lors de votre appel, un numéro d'enregistrement vous sera communiqué. Vous devez le conserver puisqu'il constitue une trace datée de votre opposition, précieuse en cas de contestation.

La procédure d'opposition déclenche un **blocage immédiat des paiements par carte bancaire**. Dans le cas où un ordre de paiement serait effectué après cette date, cela constituerait une faute de la part de votre banque que vous seriez en droit de contester.

À noter également que la procédure d'opposition est une **opération irréversible**, même dans le cas où vous retrouveriez votre carte. Il vous faudra donc faire une demande pour obtenir une nouvelle **carte bancaire**.

À savoir

- Pensez également à consulter votre contrat bancaire, qui peut exiger en cas de **perte ou vol de votre carte bancaire** de prévenir votre banque en guichet ou par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Si vous êtes à l'étranger, il se peut que vous deviez contacter votre banque *via* un numéro spécial. Pensez à vous renseigner avant de partir.

Vérifiez si des dépenses ont été effectuées à votre insu

Une fois l'opposition sur votre carte effectuée, **vérifiez votre compte bancaire** pour voir si des opérations frauduleuses ont été effectuées. Même en cas d'absence immédiate d'opération frauduleuse, il est conseillé d'effectuer cette vérification les jours suivants.

Si vous constatez qu'un paiement suspect a été réalisé avec votre carte, il est conseillé de **porter plainte** auprès des forces de l'ordre, en vous rendant au commissariat ou à la gendarmerie de votre choix (dans ce cas, il peut être utile de [déposer](#)

<

[une pré-plainte en ligne](#) au préalable), ou par courrier.

Comment vous faire rembourser en cas d'opération frauduleuse ?

En cas d'**opérations frauduleuses** réalisées à la suite de la perte ou du vol de votre carte bancaire, **votre banque doit vous rembourser les sommes volées**.

Vous avez **jusqu'à 13 mois** après le débit des sommes pour demander à votre banque le remboursement de ces opérations. Au-delà, aucun remboursement ne pourra être effectué par votre banque. Notez que ce délai varie si votre établissement bancaire se situe en dehors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen

Si la demande d'opposition n'est pas effectuée assez rapidement, votre banque peut invoquer une négligence de votre part et ne pas procéder au remboursement des frais sur d'éventuels paiements engagés.

À savoir

Votre banque n'est pas tenue de vous rembourser dans le cas d'une **négligence grave** ou d'une **faute de votre part** (par exemple : si vous avez inscrit votre code au dos de la carte). Elle devra alors prouver cette négligence ou cette faute.

Comment est déterminé le niveau de remboursement des sommes volées ?

Dans le cas où aucune négligence de votre part n'est prouvée par la banque, il existe **deux cas de figure** :

Le code de votre carte bancaire n'a pas été utilisé

Dans ce cas, **vous serez intégralement remboursé sans frais à votre charge**.

Le code de votre carte bancaire a été utilisé par le fraudeur

Jusqu'à **50 euros dépensés**, il n'y a **aucun remboursement**.

Pour **plus de 50 euros dépensés**, une franchise de **50 euros** s'applique, le reste vous sera remboursé par votre banque. Cette franchise correspond au montant des pertes à votre charge avant opposition en cas d'utilisation du code confidentiel de votre carte bancaire. Par exemple : si 300 euros ont été dépensés sur votre carte, vous serez remboursé de $300 - 50 = 250$ euros.

Que faire si vos coordonnées bancaires ont été détournées ?

Votre **carte bancaire est toujours en votre possession** mais ses coordonnées ont été utilisées pour faire un **achat en ligne** dont vous n'êtes pas à l'origine ?

Sachez qu'**après avoir fait opposition** auprès de votre banque, vous pouvez **signaler une fraude à la carte bancaire** sur la

plateforme Perceval (accessible uniquement *via* FranceConnect).

Ce service permet de faciliter :

- vos démarches en cas de vol des données de votre carte bancaire : vous n'avez pas à vous déplacer en brigade de gendarmerie ou en commissariat pour signaler la fraude dont vous avez été victime,
- le remboursement des sommes dérobées,
- la lutte contre les auteurs de ces infractions bancaires (collecte, analyse et recoupement du renseignement criminel à l'échelle nationale).

Si vous rencontrez des difficultés pour accéder à cette démarche, vous pouvez [consulter la foire aux questions dédiée sur](#)

<

[service-public.fr](#).

Voir une vidéo de présentation de la plateforme Perceval :

En cliquant sur "Accepter", vous consentez à l'utilisation de cookies non essentiels par Dailymotion et ses partenaires afin de personnaliser et de mesurer les publicités et le contenu, partager des données avec nos affiliés et vous permettre de partager sur les réseaux sociaux. En savoir plus.

Que faire en cas de litige avec votre banque ?

En cas de litige avec votre banque concernant une demande de remboursement, vous pouvez saisir le [médiateur bancaire](#) (service gratuit).

Si le litige persiste, il faudra vous tourner vers le **tribunal de proximité** (ex-tribunal d'instance) dans le cas d'un litige jusqu'à 10 000 euros, ou vers le **tribunal judiciaire** pour des sommes supérieures à 10 000 euros.

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

- [Comparez gratuitement et simplement les tarifs bancaires](#)
- [Découvert bancaire : quels sont les frais qui peuvent vous être facturés ?](#)
- [Paiement en ligne : 7 conseils pour éviter les risques de piratage](#)
- [Paiement sans contact : comment ça fonctionne ?](#)

En savoir plus sur la carte bancaire

<

- [La perte de la carte bancaire](#) sur [service-public.fr](#)
- [Que faire en cas de fraude à la carte bancaire ?](#) sur [le site du Cedef](#)

<

- [Arnaques aux moyens de paiement, au crédit ou à l'épargne](#) sur [le site de la Banque de France](#)
- Vous pouvez également consulter les publications du site [lesclesdelabanque.com](#), service de la Fédération bancaire

<

<

française (FBF) et notamment les guides : « [Bien utiliser la carte bancaire](#) », « [Carte bancaire - 9 réflexes sécurité](#) »

<

et « Fraudes aux opérations bancaires »

Ce que dit la loi

Code monétaire et financier :

<

- **Articles L133-15 à L133-17** (opposition)
<
- **Article L133-18** (remboursement des sommes volées après opposition)
- **Article L133-19-L133-20** (remboursement des sommes volées avant opposition)

Thématiques : [Argent](#)

Ce sujet vous intéresse ? Chaque mardi avec la lettre Bercy infos Particuliers, ne manquez aucune info pratique sur vos droits et obligations en matière de fiscalité, épargne, consommation ...

Je m'abonne à Bercy infos Particuliers

exemple : nom.prenom@domaine.com	Je m'abonne
----------------------------------	-------------

Je consens à ce que mon adresse email soit utilisée afin de recevoir les lettres de Bercy infos. [Consulter notre politique de confidentialité](#)