

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

Par **Bercy Infos** < <https://economie.gouv.fr/entreprises/bercy-infos-qui-sommes-nous> >, le 25/01/2023 - **Argent**
LECTURE : 5 MINUTES

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.

Sommaire

- ▶ [Faites opposition sur votre carte bancaire](#)
- ▶ [Vérifiez si des dépenses ont été effectuées à votre insu](#)
- ▶ [Comment vous faire rembourser en cas d'opération frauduleuse ?](#)
- ▶ [Comment est déterminé le niveau de remboursement des sommes volées ?](#)
- ▶ [Que faire si vos coordonnées bancaires ont été détournées ?](#)
- ▶ [Que faire en cas de litige avec votre banque ?](#)

Faites opposition sur votre carte bancaire

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 **faire opposition** le plus rapidement possible afin de bloquer les paiements à venir.

Vous devez réaliser votre demande d'opposition par téléphone :

- ▶ via le **numéro communiqué par votre banque**
- ▶ ou alors via le **service interbancaire d'opposition à carte bancaire** 0 892 705 705 (ouvert 7 jours/7 et 24h/24), **numéro surtaxé** : coût d'un appel vers un numéro fixe + 0,34 € TTC/min, depuis un téléphone fixe ou mobile

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 (voir le point suivant).

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, sauf dans le cas d'une négligence ou d'une faute de votre part (par exemple si vous avez inscrit votre code au dos de la carte). La banque devra alors prouver cette négligence ou cette faute.

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.

Vous avez jusqu'à **13 mois maximum** pour faire reconnaître la **fraude à la carte bancaire**. Au-delà de ce délai, aucun remboursement ne pourra vous être effectué par votre banque.

À savoir

Si des dépenses ont été effectuées avant l'opposition, vous pouvez **porter plainte**.

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 figures :

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 € dépensés, il n'y a aucun remboursement.

Pour plus de 50 € dépensés, une franchise de **50 €** 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 de votre **carte bancaire**. Par exemple, si 300 € ont été dépensés sur votre carte, vous serez remboursé de $300 - 50 = 250€$.

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 que vous pouvez signaler le détournement de vos données bancaires directement en ligne sur Perceval ou « Plateforme électronique de recueil de coordonnées bancaires et de leurs conditions d'emploi rapportées par les victimes d'achats frauduleux en ligne ».

Ce téléservice du **ministère de l'Intérieur** < <https://www.interieur.gouv.fr/> > 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).

Pour signaler sur Perceval l'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire, vous devez remplir les conditions suivantes :

- ▶ être **toujours en possession** de votre carte bancaire
- ▶ les coordonnées de votre carte bancaire ont été utilisées pour faire un achat en ligne
- ▶ ne pas être à l'origine des sommes dépensées
- ▶ **avoir fait opposition** sur votre carte bancaire auprès de votre banque.

Accédez à Perceval < <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R46526> >

Si vous rencontrez des difficultés pour accéder à cette démarche, vous pouvez **contacter l'assistance en ligne** < <http://www.service-public.fr/contact/question-demarche?type=realisationDemarche> > en mentionnant « Perceval » dans le champ « démarche ».

Que faire en cas de litige avec votre banque ?

En cas de litiges avec votre banque sur une demande de remboursement, vous pouvez saisir le **médiateur bancaire**.

Saisir un médiateur bancaire < <https://www.conso.net/content/vous-saisissez-le-mediateur-bancaire-pour-regler-un-litige-a>

Si le litige persiste, il faudra vous tourner vers le **juge des contentieux de la protection** < <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1783>> (ex juge du tribunal d'instance) s'il s'agit d'un litige jusqu'à 10 000 €, ou vers le **tribunal judiciaire** < <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20851>> pour des sommes supérieures à 10 000 €.

Ces contenus peuvent aussi vous intéresser

Comparez gratuitement et simplement les tarifs bancaires
Comment changer de banque ?
Paiement en ligne : 7 conseils pour éviter les risques de piratages

En savoir plus sur la carte bancaire

La perte de la carte bancaire < <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31241>> sur [service-public.fr](https://www.service-public.fr)

L'opposition sur carte bancaire en cas de perte ou vol < <https://www.lesclesdelabanque.com/particulier/lopposition-sur-carte-bancaire-en-cas-de-perte-ou-vol/>> sur le site [lesclesdelabanque.com](https://www.lesclesdelabanque.com)

Vous pouvez également consulter les autres publications du site [lesclesdelabanque.com](https://www.lesclesdelabanque.com) < <https://www.lesclesdelabanque.com/particulier/>> , service de la Fédération bancaire française (FBF) et notamment les guides : « Bien utiliser la carte bancaire < <https://www.lesclesdelabanque.com/particulier/bien-utiliser-la-carte-bancaire/>> », « Carte bancaire - 9 réflexes sécurité < <https://www.lesclesdelabanque.com/particulier/carte-bancaire-9-reflexes-securite/>> » et « Fraudes aux opérations bancaires < <https://www.lesclesdelabanque.com/particulier/la-securite-des-operations-bancaires/>> »

Ce que dit la loi

Code monétaire et financier :

Articles L133-15 à L133-17 < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861605&cidTexte=LEGITEXT000006072026>> (opposition)

Article L133-18 < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861595&cidTexte=LEGITEXT000006072026>> (remboursement des sommes volées après opposition)

Article L133-19-L133-20 < <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861593&cidTexte=LEGITEXT000006072026>> (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 ...

Partager la page   