



CARTE BANCAIRE

9 RÉFLEXES SÉCURITÉ



Guide élaboré avec le Groupement des Cartes Bancaires CB.

CE GUIDE VOUS EST OFFERT PAR

**Pour toute information complémentaire,
nous contacter : info@lesclesdelabanque.com**

Le présent guide est exclusivement diffusé à des fins d'information du public. Il ne saurait en aucun cas constituer une quelconque interprétation de nature juridique de la part des auteurs et/ou de l'éditeur. Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle des textes de ce guide est soumise à l'autorisation préalable de la Fédération Bancaire Française.

Éditeur : FBF - 18 rue La Fayette 75009 Paris - Association Loi 1901

Directeur de publication : Maya Atig

Imprimeur : Concept graphique,

ZI Delaunay Belleville - 9 rue de la Poterie - 93207 Saint-Denis

Dépôt légal : octobre 2022

SOMMAIRE

1. Je garde ma carte en sécurité	4
2. Je garde secret mon code confidentiel	6
3. Je suis attentif quand j'utilise ma carte	8
4. Je suis vigilant quand je communique les données de ma carte	12
5. Je fais immédiatement opposition	14
6. Je porte plainte	18
7. Je consulte régulièrement mon compte	20
8. Je signale rapidement toute anomalie	22
9. Pour tout litige commercial, je m'adresse au commerçant	26
CARTE BANCAIRE - LES RÉFLEXES SÉCURITÉ	29



ATTENTION

Même si l'amélioration de la sécurité des paiements par carte est constante, un certain nombre de précautions s'impose. Simples à appliquer, elles visent à éviter les fraudes telles que l'utilisation par un tiers de la carte (en cas de perte ou de vol) ou de ses données (numéro, date d'expiration, cryptogramme...), la contrefaçon (copie de la piste magnétique...), etc.

1

Je garde
ma carte
en sécurité

Dès que vous retirez la carte au guichet de votre agence ou que vous la recevez à votre domicile, vous devez :

- **apposer votre signature** au dos sur la partie prévue à cet effet (lorsqu'elle existe) ;
- **noter et conserver séparément, dans un endroit sûr, son numéro** et sa date d'expiration pour faciliter une opposition rapide ;
- restituer à la banque ou détruire l'ancienne carte qu'elle remplace en coupant en deux la puce et la piste magnétique, et en plusieurs morceaux la partie sur laquelle est inscrit en relief le numéro de la carte.

Vous devez **conserver votre carte avec précaution et toujours savoir où elle se trouve**. Vous ne devez la confier à personne, même à un proche. **L'usage de votre carte est strictement personnel**, même si elle est rattachée à un compte joint.

2

Je garde secret
mon code
confidentiel

- **Ne donnez jamais votre code confidentiel, à qui que ce soit, ni même à votre banquier qui n'a pas à la connaître, ni en face à face ni à distance** (sur Internet ou par téléphone par exemple).
- **Apprenez-le par cœur** et ne le notez nulle part. En cas d'oubli, vous pouvez demander sa réédition moyennant d'éventuels frais (voir la plaquette tarifaire de votre banque).
- **Tapez toujours votre code à l'abri des regards**, chez un commerçant, au distributeur de billets ou sur tout automate de paiement, en cachant par exemple le clavier avec votre autre main.

3

Je suis attentif
quand j'utilise
ma carte

- **N'utilisez pas un appareil avec un élément suspect** sur un distributeur de billets (DAB) ou un guichet automatique de banque (GAB), notamment sur la partie d'insertion de la carte et/ou sur le clavier de saisie du code (par exemple surépaisseur). Signalez-le à l'établissement propriétaire de l'appareil.
- **Ne vous laissez pas distraire par un inconnu lors d'un retrait ou d'un paiement**, même s'il vous propose ou réclame de l'aide.
- Lors d'un achat, **vérifiez** systématiquement que **le montant affiché** sur le terminal de paiement correspond bien au montant de votre achat.
- **Ne perdez jamais de vue votre carte** lors d'un paiement chez un commerçant afin d'éviter que certaines informations qu'elle contient ne puissent être copiées et réutilisées à votre insu, par exemple le numéro de carte, sa date d'expiration, le cryptogramme (les 3 chiffres au verso de la carte).
- **Si elle est avalée** par un distributeur automatique de billets, **essayez de la récupérer** immédiatement **auprès de l'agence**, si elle est ouverte. **Sinon, par précaution, faites opposition.**



Utilisez la carte conformément aux conditions de votre contrat.

FOCUS

La fonctionnalité sans contact

Le sans contact permet de **payer sans saisie du code confidentiel jusqu'à 50 euros** par transaction en approchant très près la carte du terminal de paiement. Cette forte proximité réduit les risques de fraude et des limites d'usage sont également prévues : au-delà d'un certain montant cumulé de paiements sans contact consécutifs (variable selon les banques mais généralement compris entre 80 et 150 euros), le terminal vous demande d'introduire votre carte et de saisir votre code confidentiel.

Les informations comme le code confidentiel, le cryptogramme (les 3 chiffres au verso de la carte), votre nom et votre prénom ne sont pas transmis lors d'une transaction sans contact.

Voir le guide « Le paiement sans contact ».



À NOTER

En cas de fraude ou de perte, vous bénéficiez pour votre carte sans contact de la même protection que pour les cartes bancaires sans cette fonctionnalité.

En outre, la franchise de 50 euros ne s'applique pas pour les transactions sans contact *(cf point 5 en cas d'opposition).*

4

Je suis vigilant
quand je
communique
les données
de ma carte

Ne suivez pas de lien depuis un courriel par exemple pour vous rendre sur un site. N'achetez qu'auprès d'un commerçant dont vous êtes sûr : vérifiez que « https » s'affiche et/ou un cadenas devant l'adresse du site et lisez attentivement les conditions générales de vente.

Pour un achat en ligne ou pour réserver un bien ou un service, **on peut vous demander** :

- **le n° de votre carte bancaire** : 16 chiffres (au recto) ;
- **la date d'expiration** (au recto) ;
- **le cryptogramme** : 3 derniers chiffres au verso (le cryptogramme peut être dynamique, il change régulièrement) ;
- **le nom et éventuellement le prénom et une authentification forte sera demandée** (sauf cas d'exemption comme un montant faible ou une opération récurrente) : ce système permet de vérifier que la personne en train d'effectuer le paiement est bien le titulaire de la carte (validation via l'application mobile de la banque par exemple).

Bien que de nombreux sites marchands proposent à leur clientèle de stocker leurs coordonnées bancaires afin de faciliter les transactions futures, il est déconseillé de le faire.



Evitez de communiquer les données de votre carte par courrier (électronique ou papier), par sms ou téléphone si vous pouvez faire autrement (paiement par Internet...). Sachez repérer les tentatives de phishing (voir le guide « Banque à distance – 10 réflexes sécurité »).

5

Je fais
immédiatement
opposition

Vous devez faire opposition sans tarder dès que vous constatez la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de votre carte ou des données qui y sont liées.

Cette opposition permet de bloquer la carte et la rend inutilisable, évitant ainsi toute opération frauduleuse par la suite.



Une opposition tardive vous priverait de la prise en charge par la banque des opérations contestées.

Pour faire opposition, appelez le numéro fourni par votre établissement financier. À défaut appelez le

0 892 705 705 Service 0,34 € / min. + prix appel

(en France métropolitaine).

Vérifiez avec la banque si vous devez confirmer l'opposition par écrit. A l'étranger, appelez le numéro communiqué au préalable par votre établissement ou celui figurant sur les distributeurs de billets. Selon les établissements, vous pouvez aussi faire opposition directement via l'application de la banque.

- Si le code confidentiel a été utilisé avant votre opposition, vous supporterez une franchise de 50 euros ; elle peut éventuellement être prise en charge si vous avez une assurance sur vos moyens de paiement.
- En cas d'opération postérieure à la mise en opposition de votre carte, votre responsabilité ne sera pas engagée.
- Si des opérations sont effectuées en détournant votre carte ou les données qui lui sont liées ou en cas de contrefaçon de votre carte, dont vous êtes toujours en possession, votre responsabilité ne sera pas engagée.



ATTENTION

**Vous serez responsable en cas
de fraude ou de négligence
grave de votre part**

(non- respect de l'obligation
de sécurité, opposition
tardive...).

6

Je porte plainte

Il est recommandé de porter plainte auprès de la police en cas de vol de votre carte mais aussi en cas d'utilisation frauduleuse de celle-ci ou des données qui lui sont liées. Une pré-plainte en ligne est possible pour gagner du temps lors de votre rendez-vous.

Ce dépôt de plainte (ou au moins la déclaration de la police) **permet à votre banque d'avoir un recours contre le voleur ou le fraudeur et à la police de disposer des éléments pour mener son enquête.**

Il est donc important de faire cette démarche pour contribuer à la lutte contre la fraude même si ce n'est pas une condition préalable pour que votre banque vous rembourse.



A l'étranger, renseignez-vous sur la marche à suivre en contactant l'ambassade de France.

Le gouvernement a mis en place une plateforme en ligne appelée « Perceval » (sur <https://www.service-public.fr/>) accessible via France connect, pour vous permettre de signaler au plus vite une fraude à la carte bancaire sur Internet, quand :

- vous avez toujours votre carte ;
- vous n'êtes pas à l'origine de ces achats en ligne ;
- vous avez déjà fait opposition de votre carte auprès de votre banque (c'est la priorité).

7

**Je consulte
régulièrement
mon compte**

Seule une consultation régulière de votre compte peut vous permettre de détecter un incident.

Connectez-vous au moins une fois par semaine sur le site Internet ou via l'application mobile de votre banque, et vérifiez le contenu de votre relevé de compte dès sa réception notamment à l'aide des facturettes de carte (reçus par courriel parfois) et des courriels de confirmation de paiement (pour les achats sur Internet). Dans le cas contraire, pensez à noter le montant exact et la date de l'opération.



ATTENTION

Les Conditions Générales de Vente d'un site marchand doivent décrire précisément les modalités de paiement applicables sur le site :
carte débitée à la commande
ou à l'expédition ou encore
après réception et vérification
du bien acheté...

8

Je signale
rapidement
toute anomalie

En cas de doute ou **si vous n'êtes pas à l'origine d'une opération, prévenez immédiatement votre banque.**

Selon la nature de l'opération anormale relevée, votre banque pourra faire des recherches.



ATTENTION

S'il s'agit d'une opération frauduleuse, vous devez faire opposition pour bloquer la carte et la rendre inutilisable.

En cas « d'opération non autorisée » ou « mal exécutée », signalez-la rapidement à votre banque et au plus tard dans les :

- **13 mois suivant la date du débit** de votre compte **pour un paiement dans l'Espace Economique Européen - EEE*** ;
- **70 jours suivant la date du débit** de votre compte, **pour un paiement hors de l'EEE** (le contrat carte peut prévoir un délai plus long ne pouvant excéder 120 jours).

La banque rétablira votre compte dans l'état où il serait si l'opération n'avait pas eu lieu.

**Il s'agit des 27 pays de l'Union Européenne et l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège.*



ATTENTION

Une opposition tardive,
un manquement dans
les précautions de sécurité...
vous priveraient de la prise
en charge par la banque
des opérations contestées.

9

**Pour tout litige
commercial,
je m'adresse
au commerçant**

En cas de litige commercial (défaut de livraison, non-conformité du bien livré...), vous ne devez pas faire opposition car il ne s'agit pas d'un cas d'utilisation frauduleuse de votre carte ou de ses données. C'est avec le commerçant que vous devrez dialoguer pour trouver une solution.

Consultez les conditions générales de vente du commerçant pour connaître la procédure de réclamation. **La banque ne peut pas intervenir dans les litiges commerciaux.**



S'il n'existe pas en tant que tel d'infraction pour « opposition illicite », des peines (emprisonnement, amendes) peuvent, en revanche, être encourues en cas de « faux ou d'escroquerie » commis dans un dossier d'opposition / réclamation.



CARTE BANCAIRE

LES RÉFLEXES SÉCURITÉ

1. Je garde ma carte en sécurité
2. Je garde secret mon code confidentiel
3. Je suis attentif quand j'utilise ma carte
4. Je suis vigilant quand je communique les données de ma carte
5. Je fais immédiatement opposition
6. Je porte plainte
7. Je consulte régulièrement mon compte
8. Je signale rapidement toute anomalie
9. Pour tout litige commercial, je m'adresse au commerçant



www.lesclesdelabanque.com

Le site pédagogique sur la banque et l'argent



FÉDÉRATION
BANCAIRE
FRANÇAISE