



www.lesclesdelabanque.com

Le site pédagogique sur la banque et l'argent

CARTE BANCAIRE

9 RÉFLEXES SÉCURITÉ



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 : Benoît de La Chapelle Bizot
Imprimeur : Concept graphique,
ZI Delaunay Belleville - 9 rue de la Poterie - 93207 Saint-Denis
Dépôt légal : décembre 2019

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
9 RÉFLEXES SÉCURITÉ	29



ATTENTION

Même si l'amélioration de la sécurité des paiements par carte est constante, un certain nombre de précautions s'impose pour contribuer à éviter des fraudes comme : l'utilisation par un tiers de la carte (en cas de perte ou de vol) ou de ses identifiants (numéro, date d'expiration...), la contrefaçon (copie de la piste magnétique...).

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,
- 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 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 établissement).
- **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 du DAB.
- **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 corresponde 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, le cryptogramme visuel (les 3 chiffres au verso de la carte).
- **Si elle est avalée** par le distributeur d'une agence ouverte, **essayez de la récupérer** immédiatement. **Sinon, par précaution, faites opposition.**



Utilisez la carte conformément aux conditions de votre contrat.

FOCUS

Carte sans contact

La carte sans contact permet de payer sans saisie du code confidentiel jusqu'à 30 euros par transaction.

Ces cartes sont sécurisées. Il faut une très grande proximité entre la carte et le terminal de paiement. Des limites d'usage également sont prévues. Au-delà d'un certain montant cumulé de paiements sans contact consécutifs (variable selon les banques mais généralement compris entre 50 et 100 euros), **le terminal vous demande d'introduire votre carte et de saisir votre code confidentiel.**

Les informations comme le code confidentiel, le cryptogramme visuel (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.

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 devant l'adresse du site et lisez attentivement les conditions générales de vente.

Pour un achat en ligne ou pour réserver un bien ou 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** (au recto)
- et souvent **un code d'authentification supplémentaire de type 3DSecure**. Envoyé par sms, courrier électronique, téléphone ou via un boîtier transmis par votre banque..., ce système permet de vérifier que la personne en train d'effectuer le paiement est bien le titulaire de la carte.

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 laisser son numéro de carte bancaire dans les comptes clients sites.



Évitez 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. A défaut **appelez le**

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

(en France métropolitaine)

Confirmez au plus tôt par écrit à votre établissement. A l'étranger, appelez le numéro communiqué au préalable par votre établissement ou celui figurant sur les distributeurs de billets.

- Si le code confidentiel a été utilisé avant votre opposition, vous supporterez une franchise de 50 euros, qui 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.

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** (sur <https://www.service-public.fr/>) pour vous permettre de signaler au plus vite une fraude à la carte bancaire sur Internet (achat sur Internet, dont vous n'êtes pas à l'origine alors que vous êtes toujours en possession de votre carte bancaire). Cela facilite le travail des forces de l'ordre.

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 / ou vérifiez le contenu de votre relevé de compte dès sa réception notamment à l'aide des facturettes de carte et des courriels de confirmation de paiement (la plupart du temps 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.

**Au 1^{er} janvier 2019, il s'agit des 28 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.



CARTES BANCAIRES

9 RÉFLEXES SÉCURITÉ



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.

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

