



Le détournement des données de ma carte bancaire

Quelques précautions à prendre dans l'utilisation habituelle de votre carte bancaire :

- ▶ Ne la prêtez à personne, conservez-la en lieu sûr. Apprenez votre code confidentiel par coeur et ne l'écrivez pas et masquez votre main lorsque vous le composez.
- ▶ Signez votre carte bancaire et surveillez régulièrement vos relevés de compte pour contester toute opération dont vous n'êtes pas l'auteur.
- ▶ Chez un commerçant, ne quittez jamais votre carte des yeux.
- ▶ Ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires, notamment via un e-mail ou un appel (Cf : Phishing) En cas de détournement de votre carte bancaire, vous disposez de recours prévus par la loi. Des étapes sont à suivre :
- ▶ Privilégiez les moyens de paiement sécurisés.



En cas de détournement de votre carte bancaire, vous disposez de recours prévus par la loi. Des étapes sont à suivre :

- ▶ Si vous avez connaissance d'un paiement en ligne par carte dont vous n'êtes pas l'auteur, faites immédiatement opposition en appelant le numéro communiqué par votre banque, ou le numéro spécial du serveur interbancaire
- ▶ Lors de votre opposition, vous devrez communiquer le numéro à 16 chiffres et la date d'expiration de la carte. Votre opposition devra être confirmée sans délai par lettre recommandée et accusé de réception à votre banque, afin d'en conserver la trace.

En cas de détournement des données de votre carte bancaire, votre responsabilité n'est pas engagée :

- ▶ si le paiement contesté a été effectué à votre insu, en détournant l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées
- ▶ en cas de contrefaçon de la carte si au moment de l'opération contestée, vous étiez en possession physique de celle-ci.

Dans tous les cas, il faut signaler au plus vite l'opération non autorisée à la banque concernée et au plus tard dans un délai de 13 mois après le débit. Si la transaction a été réalisée hors de l'espace économique européen (qui inclut l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège), le délai de contestation est de 70 jours. Le contrat peut prévoir un délai plus long d'au maximum 120 jours.



La banque doit vous rembourser immédiatement le montant de l'opération non autorisée et remettre votre compte dans l'état antérieur à l'opération litigieuse. Mais attention : l'utilisation de votre code confidentiel à 4 chiffres lors du paiement litigieux vous fera supporter une franchise de 50 euros. Dans tous les cas, s'il y a eu mauvaise foi, fraude ou négligence grave, vous perdrez tout droit à remboursement.

Constituent une négligence grave le fait de conserver le code confidentiel avec la carte bancaire ; ou la réponse à un phishing qu'un consommateur normalement informé et avisé aurait dû décélérer