



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 : Marie-Anne Barbat-Layani

Imprimeur : Concept graphique,

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

Dépôt légal : septembre 2017

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 si 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 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 par exemple).
- **Apprenez-le par cœur** et ne le notez nulle part. En cas d'oubli, vous pourrez 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 cryptogramme visuel (3 derniers chiffres au dos).
- **Si elle est avalée** par le distributeur d'une agence ouverte, **essayez de la récupérer** immédiatement. **Sinon faites opposition.**



Utilisez la carte conformément aux conditions du contrat porteur reçu lors de la souscription.

FOCUS

Carte sans contact

La carte sans contact, qui utilise la technologie NFC (Near Field Communication - ondes radio de très courte portée), permet de payer sans composition du code confidentiel jusqu'à 30 euros par transaction à compter d'octobre 2017.

Ces cartes sont sécurisées. Des limites d'usage 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 demandera 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.

La capture frauduleuse de données est impossible du fait de la très grande proximité nécessaire (moins de 3-4 centimètres).



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 (voir page 16) ne s'applique pas pour les transactions sans contact et sans code confidentiel.

4

Je suis vigilant
si 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 légitimement vous demander** :

- **le n° de votre carte bancaire** : 16 chiffres répartis en 4 blocs de 4 chiffres (au recto),
- **la date d'expiration** (au recto),
- **le cryptogramme** : 3 derniers chiffres (au verso de la carte à côté de la zone de signature),
- **le nom et éventuellement le prénom** (au recto)
- et souvent **un code supplémentaire de type 3DSecure**. Envoyé par sms, courrier électronique, téléphone ou via un boîtier transmis par votre banque, (le sms étant le plus souvent utilisé). Ce système permet de vérifier que la personne en train d'effectuer le paiement est bien le titulaire de la carte.

Il est déconseillé de stocker son numéro de carte dans son compte client.



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 (art. L 133-19 IV Code monétaire et financier).

Pour faire opposition, appelez le numéro fourni par votre établissement. A défaut **appelez le :**

0 892 705 705 Service 0,35 € / min. + prix appel

(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.

- En cas d'opération consécutive à la perte ou au vol de votre carte, sans utilisation de votre code confidentiel, votre responsabilité ne sera pas engagée.

Si le code confidentiel a été utilisé, vous supporterez, avant votre opposition, jusqu'à 150 euros de franchise (prochainement abaissée à 50 euros) qui peuvent éventuellement être pris en charge si vous avez une assurance sur vos moyens de paiement.

- 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 à la police) **permettra à votre banque d'avoir un recours contre le voleur ou fraudeur et à la police de disposer des éléments pour mener son enquête.** Cette démarche est importante pour contribuer à la lutte contre la fraude même si ce n'est pas une condition préalable pour que votre compte soit rétabli dans l'état où il serait si l'opération n'avait pas eu lieu.



La police est tenue de recevoir les plaintes déposées par les victimes d'infractions à la loi pénale (art. 15-3 Code de procédure pénale).

Le gouvernement est en train de mettre en place une plateforme en ligne (sur <https://www.service-public.fr>) pour 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 facilitera le travail des forces de l'ordre.

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

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 de votre banque à distance 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 (dans le cas d'achats sur internet).

A défaut de facturette ou de confirmation, 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 établissement financier par téléphone ou courrier électronique et confirmez par lettre.

Selon la nature de l'opération anormale relevée, il 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 porteur 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 2017, 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 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.



CARTES BANCAIRES

9 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 si 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

