



LES
MINI-GUIDES
BANCAIRES

Bien utiliser sa carte bancaire

Ce mini-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 : décembre 2022

SOMMAIRE

Quelle est la carte qui me convient ?	4
Comment obtenir une carte ?	8
Comment récupérer ma carte ?	10
Quelles précautions dois-je prendre ?	12
Que se passe-t-il en cas d'erreur de saisie du code ?	14
Pourquoi existe-t-il des plafonds de retrait et de paiement ?	16
Comment payer par carte en France ?	18
Comment utiliser ma carte à l'étranger ?	20
Comment payer par carte pour un achat à distance ?	24
Puis-je contester une opération effectuée par carte ?	26
Quand faire opposition sur la carte ?	30
Comment faire opposition ?	32
Et si des opérations sont passées ?	36
Les points clés	39

INTRODUCTION

Sécurisée et pratique, la carte bancaire permet de retirer des espèces et de payer ses achats et des services. C'est le moyen de paiement le plus utilisé en France. Voici quelques informations pratiques pour son utilisation.

**Quelle est
la carte qui
me convient ?**

Il est important de choisir la carte qui répond à vos attentes :

Vous avez besoin :

- de retirer de l'argent liquide aux Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) de votre banque (voire des autres banques), d'accéder à d'autres services comme la consultation de votre compte (solde et dernières opérations) ou la commande d'un chéquier : il vous faut une **carte de retrait** ;
- de payer vos achats chez les commerçants et sur Internet : il vous faut une **carte de paiement**.

Vous préférez que :

- vos opérations passent sur votre compte au fur et à mesure, demandez une **carte à débit immédiat** (appelée aussi carte de débit) ;
- le total de vos opérations passe à une date fixe (souvent à la fin de chaque mois), demandez une **carte à débit différé** (encore appelée carte de crédit).



À SAVOIR

Si vous avez besoin d'une somme d'argent disponible à tout moment, votre banque peut vous proposer une carte de crédit associée à un crédit renouvelable (à utiliser avec discernement dans la limite de votre capacité de remboursement).

Vous avez un budget serré et voulez éviter tout risque de dépassement :

Vous pouvez demander une **carte à autorisation systématique** : avant chaque opération, le système vérifie qu'il existe bien la somme nécessaire (provision ou découvert autorisé) sur votre compte. Les opérations sont débitées immédiatement.

Attention toutefois, ce type de carte peut ne pas être accepté partout (distributeurs de boissons par exemple). Elle commence à être acceptée dans les péages, parkings....



Votre carte peut inclure des garanties d'assurances, des garanties d'assistances et des offres commerciales, selon le type de carte et le type de réseau (perte de bagage, accidents corporels, avantages tarifaires auprès de certains prestataires...). Vous pouvez souscrire, en plus, des assurances « moyens de paiement », « vol/perte de téléphone », « perte de clés »... propres à chaque banque.

Comment obtenir une carte ?

Adressez-vous à votre conseiller bancaire

pour lui demander la délivrance d'une carte bancaire et voir avec lui celle qui vous convient le mieux.

La banque met à votre disposition les tarifs et vous remet le contrat carte (ou « contrat

porteur ») que vous signez. Il contient toutes les conditions d'utilisation de la carte. Lisez-le et conservez-le pour pouvoir vous y référer en cas de besoin.

Comment récupérer ma carte ?

Quand votre carte est prête, vous pouvez **la retirer au guichet de votre agence ou la recevoir à votre domicile** selon votre banque. Un courrier séparé vous indiquera le code confidentiel nécessaire à son utilisation. Retenez ce code puis détruisez le courrier.

Dès que vous recevez la carte :

- apposez votre signature au dos sur la partie prévue à cet effet ;
- notez son numéro séparément pour faciliter une opposition rapide ;
- détruisez votre ancienne carte en coupant en deux la puce et la piste magnétique.



Vous devrez parfois activer la carte en effectuant un retrait d'espèces dans un distributeur automatique de billets (DAB) ou un paiement auprès d'un commerçant.

Quelles précautions dois-je prendre ?

Vous devez conserver et utiliser votre carte avec précaution. **Ne la confiez à personne.** L'usage de votre carte est strictement personnel, même si elle est rattachée à un compte joint.

Apprenez par cœur votre code, ne le notez nulle part et ne le donnez à personne, même à un proche. Et même **votre conseiller bancaire ne vous demandera jamais le code de votre carte bancaire.**

En cas d'oubli, vous pourrez demander l'édition d'un nouveau code. Dans ce cas, des frais peuvent vous être appliqués ; ils figurent dans la plaquette tarifaire de la banque.

Tapez toujours votre code à l'abri des regards pour ne pas tenter les voleurs.



*Voir le mini-guide :
« Carte bancaire : 9 réflexes sécurité ».*

**Que se
passe-t-il
en cas d'erreur
de saisie
du code ?**

Pour des raisons de sécurité, au bout de 3 erreurs consécutives de saisie du code, **la carte est bloquée chez un commerçant et/ou « avalée » au Distributeur Automatique de Billets.**

Adressez-vous alors à votre agence bancaire pour la faire débloquer. S'il s'agit d'un DAB, signalez-le immédiatement à l'agence qui gère le distributeur concerné.

La banque vérifiera qu'il ne s'agit pas d'une carte volée et vous la rendra. Certaines banques préfèrent, pour des raisons de sécurité, émettre une nouvelle carte.

Pourquoi existe-t-il des plafonds de retrait et de paiement ?

Pour des raisons de sécurité, des plafonds de retraits et de paiements sont associés à votre carte bancaire (par nature d'opération et par montant cumulé sur X jours glissants ou sur le mois civil). Si vous ne les connaissez pas, **consultez les conditions particulières de votre contrat** carte ou demandez-les à votre conseiller.

Il est possible parfois selon la gamme de la carte de personnaliser le plafond de retrait et/ou de paiement, notamment sur l'application de votre banque.

Pensez à avoir suffisamment d'argent sur votre compte ou à vérifier que votre découvert autorisé est suffisant pour éviter que votre carte ne soit bloquée.



En cas d'abus, la banque peut demander la restitution de votre carte et votre inscription dans le fichier des retraits des cartes bancaires CB tenu par la Banque de France.

Comment payer par carte en France ?

Vérifiez toujours le montant qui s'affiche sur le Terminal de Paiement (TPE) et non sur la caisse. Puis, **insérez votre carte et tapez votre code confidentiel.** Le code confidentiel peut être remplacé, pour certaines cartes équipées, par une reconnaissance biométrique (empreinte digitale par exemple).

Pour un paiement sans contact, jusqu'à un certain montant (50 euros maximum), **approchez simplement votre carte du TPE.**

Au-delà d'un certain montant cumulé de paiements sans contact ou de manière aléatoire, pour des raisons de sécurité, le terminal peut vous demander de saisir votre code confidentiel.

Le commerçant vous remet un ticket papier ou en ligne. Gardez-le jusqu'à vérification de la bonne prise en compte de l'opération (sur votre relevé de compte ou via l'application de votre banque).

Comment utiliser ma carte à l'étranger ?

Avant votre départ, vérifiez que votre carte est utilisable dans le pays de destination.

Vous ne pourrez l'utiliser que **chez les commerçants ou les distributeurs de billets affichant la (les) marque(s) présente(s) sur votre carte.**

Vérifiez le montant affiché sur le terminal de paiement puis composez votre code confidentiel à l'abri des regards. Parfois, votre signature vous sera demandée.

Si le paiement ou le retrait se fait dans une autre monnaie que l'euro, il nécessitera une opération de change, entraînant des frais.



RENSEIGNEZ-VOUS PRÉALABLEMENT AUPRÈS DE VOTRE BANQUE SUR LA POSSIBILITÉ DE PAIEMENT SANS CONTACT À L'ÉTRANGER. IL EST POSSIBLE DANS DE TRÈS NOMBREUX PAYS À CONDITION QUE LE TERMINAL ACCEPTE LE PAIEMENT SANS CONTACT. LES PLAFONDS PEUVENT EN REVANCHE ÊTRE DIFFÉRENTS D'UN PAYS À L'AUTRE.



ATTENTION

Informez votre conseiller de votre déplacement à l'étranger et, si besoin, demandez-lui d'augmenter les plafonds de votre carte selon vos prévisions de dépenses. Surtout, ne vous séparez jamais de votre carte et ne la perdez jamais de vue.

Comment payer par carte pour un achat à distance ?

Pour payer ou réserver des biens et/ou des services à distance, **vous communiquez** :

- **le numéro à 16 chiffres** de votre carte ;
- **sa date d'expiration** ;
- **le « cryptogramme visuel »** (3 derniers chiffres de la référence de votre carte au verso sur le panneau de signature) ;
- **le code d'authentification** délivré par votre banque à l'aide de la solution d'authentification proposée par votre banque (validation par application bancaire mobile, boîtier sécurisé, ...) lors de la transaction sur Internet.



Voir le mini-guide :
« Achats en ligne - 10 réflexes sécurité ».

**Puis-je
contester
une opération
effectuée
par carte ?**

Si vous constatez une anomalie, prévenez sans tarder votre banque. Pour **une opération** que vous considérez ne pas avoir faite (opération dite « **non autorisée** »), **vous avez**, à compter du débit en compte, **un délai maximal de :**

- **13 mois** pour un paiement dans l'Espace Économique Européen (EEE)* ;
- **70 jours**, pour un paiement en faveur d'un bénéficiaire hors de l'EEE ; ce délai pouvant être prolongé contractuellement jusqu'à 120 jours.

**Pays de l'EEE : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.*

En cas d'opération de paiement non autorisée, **votre banque vous remboursera** le montant de l'opération, **au plus tard un jour ouvrable** après en avoir pris connaissance ou en avoir été informée, sauf si elle soupçonne un cas de fraude engageant la responsabilité du client. Voir le mini-guide : « *Fraude aux opérations bancaires* ».

Pour une opération que vous avez autorisée dans l'EEE*, vous avez un délai de 8 semaines à compter du débit en compte à deux conditions :

- vous ne connaissiez pas d'avance le montant exact ;
- et son montant excède ce à quoi vous pouviez raisonnablement vous attendre.

Votre banque doit :

- rembourser l'opération en question, dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de cette demande ;
- ou justifier son refus de rembourser.

Quand faire opposition sur la carte ?

Vous ne pouvez demander le blocage de votre carte qu'**en cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation ainsi qu'en cas de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire**, à condition, dans ce dernier cas, que le compte du bénéficiaire n'ait pas été crédité.



ATTENTION

Vous n'avez pas le droit de faire opposition pour un autre motif, notamment en cas de litige avec un commerçant sur un prix ou sur un produit acheté.

Comment faire opposition ?

Vous devez faire opposition sans délai pour bloquer votre carte. Au choix, vous pouvez :

- **faire opposition via l'application de votre banque** sur votre smartphone ;
- **appeler le numéro fourni par votre banque** (sur son site Internet ou son application par exemple) ;
- **appeler le numéro du serveur interbancaire**

0 892 705 705

Service 0,35 € / min
+ prix appel

C'est un serveur vocal interactif, ouvert 7 jours sur 7, qui oriente chaque appel vers le centre d'opposition compétent ;

- **appeler le numéro qui figure sur les distributeurs de billets** (notamment si vous êtes à l'étranger), au dos des tickets de retraits ou encore sur votre contrat carte. Pouvoir fournir le numéro de la carte en 16 chiffres et sa date de validité peut faciliter la recherche.

Vérifiez si vous devez confirmer par écrit

votre opposition à votre agence (cf. les modalités dans votre convention).

Votre banque vous commandera une nouvelle carte. Généralement, vous recevrez un nouveau code confidentiel.

**Et si des
opérations
sont passées ?**

Si des opérations sont passées, **sans utilisation du code confidentiel** (carte contrefaite ou détournée), avant votre opposition, **vos responsabilité n'est pas engagée.**

Si le code confidentiel a été utilisé, vous supportez une franchise de 50 euros.

En cas de fraude, de manquement intentionnel à vos obligations ou de négligence grave de votre part, vous serez responsable.

S'il s'agit d'un achat frauduleux sur Internet réalisé avec votre numéro de carte bancaire, alors que vous êtes toujours en possession de votre carte, **vous pouvez signaler la fraude** aux forces de l'ordre sur le site Internet service-public.fr « fraude à la carte bancaire » (service « *Perceval* »).



En cas de vol, déposez une plainte (au Commissariat de police) en donnant tous les renseignements sur les circonstances du vol. À l'étranger, contactez les autorités consulaires et la police pour déclarer le vol.



LES POINTS CLÉS

BIEN UTILISER LA CARTE BANCAIRE



Vous devez choisir une carte bancaire qui correspond à vos besoins.



Soyez vigilant dans son utilisation et sa conservation.



Faites immédiatement opposition auprès de votre banque en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire.



En cas d'anomalie, n'attendez pas pour contester un débit carte.



www.lesclesdelabanque.com

Le site pédagogique sur la banque et l'argent