

fiche 10

Que faire en cas de perte ou de vol ?

Les conseils à suivre,
les droits et les devoirs.



Déclarer la perte ou le vol dans les meilleurs délais

Mettez votre carte en opposition aussi rapidement que possible. Pour ce faire, téléphonez au centre d'opposition de votre banque ou au numéro interbancaire 0 892 705 705 (0,34 euro/minute), accessible 24 heures sur 24, qui vous orientera. Un numéro d'enregistrement de l'opposition vous sera alors communiqué. Confirmez cette opposition sans délai par une lettre expédiée sous pli recommandé à votre banque. En cas de vol, déposez plainte auprès des services de police.

Perte ou vol à l'étranger

Avant de quitter la France, demandez à votre banque le numéro de téléphone à composer pour mettre votre carte en opposition depuis votre lieu de destination.

Le remboursement des sommes débitées

Le contrat CB prévoit le remboursement intégral des sommes débitées sur votre compte après opposition. Il existe une franchise sur les sommes prélevées avant la mise en opposition. Son montant est fixé à 150 euros depuis le 1^{er} janvier 2003.

Pas de remboursement en cas de faute lourde

Trois comportements engagent votre responsabilité, sans limitation de montant, et donc la charge des opérations effectuées avant opposition vous incombe :

- vous avez commis une faute lourde, en confiant, par exemple, votre code à un tiers.
- vous avez fait opposition tardivement : compte tenu de la fréquence habituelle d'utilisation de votre carte, vous auriez dû le faire plus tôt.
- vous avez prêté votre carte à un membre de votre famille ou de votre entourage immédiat.

la puce à l'oreille Des frais pour mise en opposition et renouvellement de la carte peuvent vous être imputés. Leur montant, variable selon les établissements bancaires, est fixé par le contrat signé avec votre banque.

