

fiche 7

# Faut-il garder ses tickets de paiement et de retrait ?

Des tickets  
à conserver,  
au moins jusqu'à  
vérification  
de son relevé.



## Des facturettes pour la vérification

Stop ! Ne jetez pas vos tickets de paiement et de retrait avant la réception de votre relevé bancaire. Car ces facturettes vous servent à vérifier que toutes les transactions débitées sur votre compte correspondent bien à vos achats et retraits effectifs.

## Que faire en cas de constatation d'erreur ?

Si vous repérez une erreur de montant sur une transaction que vous avez effectuée et validée, il s'agit en général d'un litige d'ordre commercial. La solution est de régulariser la situation directement avec le commerçant concerné. Si vous constatez une anomalie, comme par exemple une transaction que vous estimez n'avoir jamais réalisée, prévenez immédiatement votre banque par écrit.

## Réagir rapidement

Le délai de contestation auprès de votre banque est fixé à 70 jours par le code monétaire et financier, à partir de la date de l'opération contestée. Ce délai peut être porté à 120 jours maximum par contrat. Mais, plus vite vous réagirez, plus vite votre compte pourra être recredité. La présentation du ticket de paiement permettra de faire avancer le traitement des réclamations car

tous les éléments de preuve sont confrontés en cas de litige : ceux du commerçant, de sa banque et de votre propre banque. Pour sa part, la banque doit conserver un an tous les documents et enregistrements relatifs aux opérations par carte.

## Des tickets modifiés pour renforcer la sécurité

Bonne nouvelle, vous n'avez pas besoin de déchirer les facturettes en mille morceaux. Désormais, votre identité et la date d'expiration de votre carte n'apparaissent plus sur votre ticket de retrait ou sur votre exemplaire de facturette de paiement. Quant au numéro à 16 chiffres, il est tronqué. Il est donc impossible à un tiers de s'en servir pour réaliser un paiement à distance. Votre nom a aussi disparu du ticket de paiement conservé par le commerçant. Une mesure qui s'inscrit dans le cadre de la protection, par les banques, des données nominatives relatives à leurs clients.

*la puce à l'oreille* Dans le cas d'une erreur de montant, un commerçant peut immédiatement annuler votre paiement par carte bancaire CB. Une facturette d'annulation vous est alors remise.

