



## Vol de sa carte bancaire

Vérfié le 31 janvier 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Dès le vol de votre carte bancaire, vous devez immédiatement **faire opposition** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R55440>) sur votre carte. Vous devez également faire une déclaration de vol auprès des services de police. Si votre vigilance n'est pas en cause, votre banque vous rembourse les sommes dépensées frauduleusement. En cas de difficultés pour obtenir le remboursement, vous pouvez saisir le médiateur bancaire et/ou la justice.

### Faire opposition

Vous devez faire opposition sur votre carte bancaire **au plus vite** pour empêcher tout paiement à venir et pour obtenir l'annulation de paiements déjà engagés.

Aucune opération ne peut être remboursée si elle date de plus de 13 mois.

Dès que vous vous rendez compte de la perte, vous devez appeler le numéro de téléphone interbancaire réservé aux oppositions, qui fonctionne 24h/24 et 7j/7.

Où s'adresser ?

- Serveur interbancaire d'opposition à carte bancaire  
Permet de faire immédiatement opposition à sa carte bancaire, notamment en cas de vol ou de perte.

#### Par téléphone

0 892 705 705

Ouvert 7 jours/7 et 24h/24.

Numéro violet ou majoré : coût d'un appel vers un numéro fixe **+service payant**, depuis un téléphone fixe ou mobile.

Un numéro d'enregistrement vous est remis.

Vous possédez ainsi une trace datée de votre demande d'opposition, qui pourra vous être utile en cas de contestation.

Votre **contrat carte bancaire** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2420>) peut vous obliger à avertir votre agence de votre démarche d'opposition :

- par lettre recommandée avec accusé de réception
- ou sur place, au guichet.

### Confirmer sa déclaration d'opposition téléphonique à sa carte bancaire

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au  
modèle de document

(<https://www.inc-conso.fr/content/votre-carte-bancaire-disparu-vous-faites-opposition-aupres-de-votre-banque>)

**⚠ Attention** : certaines banques ne sont pas reliées au serveur interbancaire d'opposition et obligent leurs clients à utiliser un autre numéro de téléphone spécial.

Si vous êtes à l'étranger, vous devez contacter un numéro de téléphone spécial attribué par votre banque.

Après votre opposition, il est impossible de faire une dépense avec votre carte.

La procédure est définitive : vous ne pouvez pas demander la remise en service de votre carte après avoir fait opposition (même si vous la retrouvez par la suite).

Un **ordre de paiement** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R48716>) ne peut plus être inscrit au débit de la carte bancaire après la date de demande d'opposition. Dans le cas contraire, il s'agit d'une faute de la banque : celle-ci a l'obligation de rectifier son erreur.

Cette règle vaut pour les ordres relatifs à des opérations uniques comme pour ceux relatifs à des séries d'opérations.

Ainsi, si vous avez convenu d'un paiement par carte en plusieurs échéances, la banque ne peut pas déclencher le paiement des échéances non échues. Pour honorer les échéances concernées, vous devez en reprogrammer le paiement par un autre moyen.

La procédure d'opposition peut être payante. Son coût varie selon les banques et les garanties d'assurance éventuellement prises pour couvrir le risque.

## Porter plainte

Une fois l'opposition enregistrée, vous devez porter plainte auprès des services de police.

### Sur place

Vous devez vous rendre dans un commissariat de police ou à la gendarmerie de votre choix.

Où s'adresser ?

- [Commissariat ou Gendarmerie](http://www.interieur.gouv.fr/Contact/Contacter-une-brigade-de-gendarmerie-ou-un-commissariat-de-police)  (<http://www.interieur.gouv.fr/Contact/Contacter-une-brigade-de-gendarmerie-ou-un-commissariat-de-police>)

Les services de police ou de gendarmerie ont l'obligation d'enregistrer la plainte.

La plainte est ensuite transmise au procureur de la République pour qu'il décide de la suite (classement, enquête ...).


Si vous ne connaissez pas l'auteur des faits, vous pouvez remplir une pré-plainte en ligne avant de vous déplacer.

Vous obtiendrez alors un rendez-vous et les policiers ou gendarmes auront déjà les éléments de votre plainte à votre arrivée.

---

### Pré-plainte en ligne

Ministère chargé de l'intérieur

Accéder au  
service en ligne   
(<https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>)

### Par courrier

Vous pouvez porter plainte directement auprès du procureur de la République. Il faut envoyer une [lettre sur papier libre](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11469) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R11469>) au tribunal judiciaire du lieu de l'infraction ou du domicile de l'auteur de l'infraction.


La lettre doit préciser les éléments suivants :

- État civil et coordonnées complètes (adresse et numéro de téléphone) du plaignant
- Récit détaillé des faits, date et lieu de l'infraction
- Nom de l'auteur supposé si vous le connaissez (sinon, la plainte sera déposée contre X)
- Noms et adresses des éventuels témoins de l'infraction
- Description et l'estimation provisoire ou définitive du préjudice
- Documents de preuve : certificats médicaux, arrêts de travail, factures diverses, constats ....
- Volonté de se constituer partie civile

---

### Porter plainte auprès du procureur de la République

Direction de l'information légale et administrative (Dila) - Premier ministre

Accéder au  
modèle de document   
([https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/Porter\\_plainte](https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/Porter_plainte))

Où s'adresser ?

- [Tribunal judiciaire ou de proximité](https://www.justice.fr/recherche/annuaires)  (<https://www.justice.fr/recherche/annuaires>)

Vous pouvez envoyer votre plainte en lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre simple. Vous pouvez aussi déposer votre plainte directement à l'accueil du tribunal. Dans tous les cas, un récépissé vous sera remis dès que les services du procureur de la République auront enregistré votre plainte.

 **À savoir** : vous pouvez porter plainte contre votre époux, vos parents ou votre enfant s'ils sont responsables du vol de votre carte bancaire.

## Remboursement

Si des dépenses ont été effectuées avant l'opposition, le niveau de remboursement dépend de l'utilisation du code secret et du montant dépensé.

**⚠ Attention** : aucun remboursement ne sera fait en cas de faute ou de négligence de votre part (code inscrit au dos de la carte par exemple). C'est à la banque de prouver cette faute ou négligence.

Si le code secret n'a pas été utilisé

Le remboursement est intégral quelles que soient les sommes dépensées.

Si le code secret a été utilisé

Jusqu'à 50 € dépensés

Il n'y a aucun remboursement.

Plus de 50 € dépensés

Le remboursement est partiel : 50 € sont à votre charge, le reste est remboursé.

Par exemple, si 200 € ont été dépensés, votre banque vous rembourse 150 €.

**📌 À noter** : les banques peuvent proposer des assurances permettent un remboursement plus important des sommes perdues avant opposition.

Toutefois, la banque devra vous rembourser intégralement si le vol ne pouvait pas être détecté avant l'utilisation frauduleuse de la carte.

Demander une nouvelle carte

Pour avoir une nouvelle carte, vous devez en faire la demande. La carte aura un nouveau numéro et un nouveau code secret.

Sanctions en cas de fausses déclarations

Si vous avez fourni de faux renseignements pour justifier votre demande d'opposition, vous devrez reverser à votre banque les remboursements effectués à tort.

De plus, vous risquez une amende de 375 000 €) et une peine de 5 ans de prison.

En cas de litige avec la banque

Si vous ne parvenez pas à obtenir le remboursement ou l'annulation de paiements associés à une demande d'opposition, vous pouvez saisir le **médiateur bancaire** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20523>).

Si l'intervention du médiateur bancaire n'a pas permis de régler le litige, vous pouvez saisir la justice.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

- Pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, c'est le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire.
- Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal judiciaire.

Où s'adresser ?

- **Tribunal judiciaire ou de proximité** [🔗 \(https://www.justice.fr/recherche/annuaires\)](https://www.justice.fr/recherche/annuaires)

Textes de référence

- **Code monétaire et financier** : articles L133-15 à L133-17 [🔗 \(http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861605&cidTexte=LEGITEXT000006072026\)](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861605&cidTexte=LEGITEXT000006072026)  
*Opposition*
- **Code monétaire et financier** : article L133-18 [🔗 \(http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861595&cidTexte=LEGITEXT000006072026\)](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861595&cidTexte=LEGITEXT000006072026)  
*Remboursement des sommes volées après opposition*
- **Code monétaire et financier** : articles L133-19 à L133-20 [🔗 \(http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861593&cidTexte=LEGITEXT000006072026\)](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000020861593&cidTexte=LEGITEXT000006072026)  
*Remboursement des sommes volées avant opposition*

Services en ligne et formulaires

- **Confirmer sa déclaration d'opposition téléphonique à sa carte bancaire** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R18301>)  
Modèle de document

Pour en savoir plus

- **La carte bancaire** [🔗 \(https://www.inc-conso.fr/content/la-carte-bancaire\)](https://www.inc-conso.fr/content/la-carte-bancaire)  
*Institut national de la consommation (INC)*

