



Perte de sa carte bancaire

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

Dès la perte de votre carte bancaire, vous devez immédiatement **faire opposition** (<https://www.service-public.fr/particuliers/glossaire/R55440>) sur votre carte. 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.

Remboursement

Si des dépenses ont été effectuées avant l'opposition, vous pouvez porter plainte (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1435>).

Le niveau de remboursement par la banque 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 : certaines assurances proposées par les banques prévoient un remboursement plus important.

Toutefois, la banque devra vous rembourser intégralement dans les 2 cas suivants :

- La perte ne pouvait pas être détectée avant l'utilisation frauduleuse de la carte
- Un agent de la banque est responsable de la perte.

Demande d'une nouvelle carte

Pour avoir une nouvelle carte bancaire, vous devez en faire la demande à votre banque. 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>)

Textes de référence

- Code monétaire et financier : articles L133-15 à L133-17 📄 (<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>)
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>)
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)