

Particuliers

Vol de sa carte bancaire

Vous vous êtes fait voler votre carte bancaire ? Vous devez immédiatement faire opposition sur votre carte. Il est également conseillé de porter plainte auprès des forces de l'ordre (police ou gendarmerie).

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.

Nous vous présentons les informations à connaître.

Faire opposition sur votre carte

Vous devez au plus vite **faire opposition**, c'est-à-dire bloquer l'utilisation de votre carte.
Pour cela, contactez votre banque ou appelez le serveur interbancaire réservé aux oppositions.

Où s'adresser ?

Serveur interbancaire d'opposition à carte bancaire

Permet de faire immédiatement opposition sur sa carte bancaire.

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.

Si votre contrat de carte bancaire l'exige, vous devez avertir votre agence de votre démarche d'opposition par lettre recommandée avec accusé de réception ou vous déplacer sur place au guichet.

Mais cette démarche n'est pas nécessaire si vous avez contacté votre banque pour faire opposition.

Vous pouvez utiliser le modèle de courrier suivant :

Attention

certaines banques ne sont pas reliées au serveur interbancaire d'opposition. Vous devez alors utiliser un autre numéro de téléphone spécial.

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

Vous devez au plus vite **faire opposition**, c'est-à-dire bloquer l'utilisation de votre carte.
Pour cela, contactez votre banque ou appelez le serveur interbancaire réservé aux oppositions.

Où s'adresser ?

Serveur interbancaire d'opposition à carte bancaire

Permet de faire immédiatement opposition sur sa carte bancaire.

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.

Attention

certaines banques peuvent vous obliger à contacter un numéro de téléphone spécial pour faire opposition. Pensez à vous renseigner avant de partir à l'étranger.

Un numéro d'enregistrement vous est remis.

Vous possédez ainsi une trace datée de votre demande d'opposition.

Si votre contrat de carte bancaire l'exige, vous devez avertir votre agence de votre démarche d'opposition par lettre recommandée avec accusé de réception. Mais cette démarche n'est pas nécessaire si vous avez contacté votre banque pour faire opposition.

Vous pouvez utiliser le modèle de courrier suivant :

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

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).

Porter plainte

Il est conseillé de déclarer le vol aux forces de l'ordre. Pour cela, vous devez **porter plainte**. Vous pouvez le faire dans un commissariat ou à la gendarmerie. Vous pouvez aussi le faire par courrier.

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

Où s'adresser ?

Commissariat

Où s'adresser ?

Gendarmerie

Les services de police ou de gendarmerie sont obligés d'enregistrer la plainte.

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

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

Vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République.

Il faut envoyer une lettre sur papier libre au tribunal judiciaire du lieu de l'infraction ou du domicile de l'auteur de l'infraction.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

La lettre doit préciser les éléments suivants :

- Votre état civil et vos coordonnées complètes (adresse et numéro de téléphone)
- 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 estimation provisoire ou définitive du préjudice
- Documents de preuve : certificats médicaux, arrêts de travail, factures diverses, constats ...
- Volonté de se constituer partie civile

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Vous pouvez envoyer votre plainte en lettre recommandée avec accusé de réception, par lettre simple ou par lettre suivie.

Vous pouvez aussi déposer votre plainte directement à l'accueil du tribunal.

Dans tous les cas, un récépissé vous est remis dès que les services du procureur de la République ont enregistré votre plainte.

A savoir

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

La plainte vous permet d'obtenir un récépissé, c'est-à-dire un document attestant de l'enregistrement de votre déclaration. Vous pouvez transmettre le récépissé à votre banque lors de votre demande de remboursement.

Demander le remboursement

Procédure

Si des achats frauduleux ont été réalisés avec votre carte, vous pouvez en demander le remboursement à votre banque. Renseignez-vous auprès de votre banque pour savoir comment la demande doit être présentée.

Si vous avez fait opposition tardivement, votre banque peut refuser de vous rembourser. Un paiement frauduleux ne peut pas être remboursé s'il date de plus de 13 mois.

De plus, vous ne pourrez pas vous faire rembourser en cas de faute ou de négligence de votre part (par exemple, si vous avez écrit votre code au dos de la carte). C'est à la banque de prouver cette faute ou négligence.

Le niveau de remboursement dépend de l'utilisation du code secret et du montant dépensé.

Le remboursement est intégral quelles que soient les sommes dépensées.

Il n'y a aucun remboursement.

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

Exemple

Si 200 € ont été dépensés, votre banque vous rembourse 150 € .

À noter

les banques peuvent proposer des assurances qui 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.

Recours

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.

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

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.

Demander une nouvelle carte

Pour obtenir une nouvelle carte, vous devez en faire la demande à votre banque. Renseignez-vous auprès de votre banque pour savoir comment la demande doit être présentée. La carte aura un nouveau numéro et un nouveau code secret.

Questions – Réponses

- [Médiateur bancaire : comment y recourir ?](#)

[TOUTES LES QUESTIONS RÉPONSES](#)

Et aussi...

- [Perte de sa carte bancaire](#)

Pour en savoir plus

- [La carte bancaire](#)
Source : Institut national de la consommation (INC)

Où s'informer ?

- [Assurance Banque Épargne Info Service](#)

Services en ligne

- **Modèle de document** : [Confirmer sa déclaration d'opposition téléphonique à sa carte bancaire](#)

[TOUS LES SERVICES EN LIGNE](#)

Textes de référence

- [Code monétaire et financier : articles L133-15 à L133-17](#)
Opposition
- [Code monétaire et financier : article L133-18](#)
Remboursement des sommes volées après opposition
- [Code monétaire et financier : articles L133-19 à L133-20](#)
Remboursement des sommes volées avant opposition

Mairie de Saint Bonnet de Mure

34 avenue de l'Hôtel de Ville
69720 - Saint Bonnet de Mure

04 78 40 95 55

Horaires d'ouverture de la Mairie

Lundi : 8h-12h / 13h30-19h

Mardi : 8h-12h / 13h30-17h30

Mercredi : 8h-12h / 13h30-17h30

Jeudi : 8h-12h / 13h30-17h30

Vendredi : 8h-12h / 13h30-16h30

Crédit photos : François Boisjoly, Chart Photography, Vincent Moncorgé, Ville de Saint Bonnet de Mure