



LES
MINI-GUIDES
BANCAIRES

www.lesclesdelabanque.com

Le site pédagogique sur la banque et l'argent

Bien utiliser la carte bancaire

Ce mini-guide vous est offert par :

Pour toute information complémentaire,
nous contacter :
info@lesclesdelabanque.com - 01 48 00 50 05

Le présent guide est exclusivement diffusé à des fins d'information du public. Il ne saurait en aucun cas constituer une quelconque interprétation de nature juridique de la part des auteurs et/ou de l'éditeur. Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle des textes de ce guide est soumise à l'autorisation préalable de la Fédération Bancaire Française.

Éditeur : FBF - 18 rue La Fayette 75009 Paris - Association Loi 1901
Directeur de publication : Ariane Obolensky
Imprimeur : Concept graphique, ZI Delaunay Belleville - 9 rue de la Poterie - 93207 Saint-Denis
Dépôt légal : novembre 2013

SOMMAIRE

Quelle est la carte qui me convient ?	4
Comment obtenir une carte ?	8
Comment récupérer ma carte ?	10
Quelles précautions dois-je prendre ?	14
Que se passe-t-il en cas d'erreur de saisie du code ?	16
Pourquoi existe-t-il des plafonds de retrait et de paiement ?	18
Comment payer par carte en France ?	20
Comment ça se passe avec une carte sans contact ?	22
Comment utiliser ma carte à l'étranger ?	24
Comment payer par carte pour un achat à distance ?	26
Puis-je contester une opération effectuée par carte ?	28
Quand faire opposition sur la carte ?	32
Comment faire opposition et quelles en sont les conséquences ?	34
Les points clés	37

INTRODUCTION

Sécurisée et pratique, la carte permet de retirer de l'argent et de payer ses achats. C'est le moyen de paiement le plus utilisé en France. Voici quelques conseils d'utilisation.

Quelle est la carte qui me convient ?

Ce qui est important, c'est de choisir la carte qui répond à vos attentes :

Vous en avez besoin :

- pour retirer de l'argent liquide : vous pouvez utiliser les distributeurs de billets de votre banque (et éventuellement des autres banques), vous aurez également accès à d'autres services comme la consultation du solde de votre compte et des dernières opérations effectuées ou la commande d'un chéquier. Il vous faut une **carte de retrait**.
- pour payer chez les commerçants et sur internet. Il vous faut une **carte de paiement**.
- en plus, d'une somme d'argent disponible à tout moment (à utiliser avec discernement dans la limite de votre capacité de remboursement), un crédit renouvelable peut être associé à votre carte. Vous avez besoin d'une **carte de crédit**.

Vous préférez que :

- vos opérations passent sur votre compte au fur et à mesure, demandez une **carte à débit immédiat**.
- le total de vos opérations passe à la fin de chaque mois, demandez une **carte à débit différé**.

Vous avez un budget serré et voulez éviter tout risque de dépassement :

Vous pouvez demander une **carte à autorisation systématique**. Avant chaque opération, le système vérifie qu'il existe bien la somme nécessaire (provision ou découvert autorisé) sur votre compte. Les opérations sont débitées immédiatement.

Ce type de carte n'est pas accepté partout (par exemple certains péages, parkings, stations-services)

Votre carte peut inclure **des assurances, des assistances et des offres commerciales**, selon le type de carte et le type de réseau (assurance perte de bagage, accidents corporels, avantages commerciaux auprès de certains prestataires...).

A circular icon containing a lowercase letter 'i', used to denote an informational note.

Vous pouvez souscrire en plus des assurances « moyens de paiement », « perte de clés »... propres à chaque banque.

Comment obtenir une carte ?

Adressez-vous à votre conseiller bancaire

pour lui demander la délivrance d'une carte bancaire et voir avec lui celle qui vous convient le mieux. Il peut s'agir d'une carte à autorisation systématique.

La banque met à votre disposition les tarifs et **vous remet le contrat carte** (ou « contrat porteur ») que vous signez. Il contient toutes les conditions d'utilisation de la carte. Lisez-les et conservez-les pour pouvoir vous y référer.

Comment récupérer ma carte ?

Vous êtes informé que votre carte est prête. Vous pouvez **la retirer au guichet de votre agence ou la recevoir à votre domicile**, en recommandé, si vous le souhaitez et moyennant des frais. Un courrier vous indiquera le code confidentiel nécessaire à son utilisation. Retenez ce code puis détruisez le courrier.

Dès que vous recevez la carte :

- apposez votre signature au dos sur la partie prévue à cet effet,
- notez son numéro séparément pour faciliter une opposition rapide,
- détruisez l'ancienne carte qu'elle remplace en coupant en deux la puce et la piste magnétique.



à noter

**VOUS DEVREZ PARFOIS
ACTIVER LA CARTE
DANS UN DISTRIBUTEUR
AUTOMATIQUE DE BILLETS
(DAB) AVANT DE POUVOIR
PAYER AVEC.**

Quelles précautions dois-je prendre ?

Vous devez **conserver et utiliser votre carte avec précaution**. Vous ne devez la confier à personne. L'usage de votre carte est strictement personnel, même si elle est rattachée à un compte joint.

Apprenez par cœur votre code, ne le notez nulle part et ne le donnez à personne même à un proche. En cas d'oubli, vous pourrez demander la réédition d'un code. Dans ce cas, des frais peuvent vous être appliqués ; ils figurent dans la plaquette tarifaire de la banque.

Tapez toujours votre code à l'abri des regards pour ne pas tenter les voleurs.

Que se passe-t-il en cas d'erreur de saisie du code ?

Pour des raisons de sécurité, au bout de 3 erreurs consécutives de saisie du code, **la carte est bloquée chez un commerçant et/ou avalée au DAB.**

Adressez-vous alors à votre agence bancaire pour la faire débloquer. S'il s'agit d'un DAB, signalez-le immédiatement à l'agence qui gère le distributeur concerné. La banque vérifiera qu'il ne s'agit pas d'une carte volée et vous la retournera. Certaines banques préfèrent, pour des raisons de sécurité, émettre une nouvelle carte.

Pourquoi existe-t-il des plafonds de retrait et de paiement ?

Pour des raisons de sécurité, vos retraits et vos paiements peuvent être plafonnés (par opération et par montants cumulés sur les 7 derniers jours ou sur le mois courant). Si vous ne les connaissez pas, demandez-les à votre conseiller.

Pensez à ne pas dépasser ces plafonds et à avoir l'argent suffisant en compte (provision ou découvert autorisé) pour éviter que votre carte ne soit bloquée.



En cas d'abus, la banque peut demander la restitution de votre carte et vous inscrire dans un fichier d'incidents.

Comment payer par carte en France ?

Vérifiez toujours **le montant** qui s'affiche sur le lecteur de carte et non sur la caisse. Puis **insérez votre carte et tapez votre code confidentiel**. Le commerçant vous remet un ticket que vous devez garder jusqu'à réception de votre relevé de compte où figure l'opération, afin de vérifier la concordance des montants.



ATTENTION

un commerçant peut refuser les transactions de faible montant s'il en informe ses clients par un affichage en magasin (ex : « montant minimum pour un paiement par carte : 5 euros »).

Comment ça se passe avec une carte sans contact ?

Cela dépend du montant. Pour le paiement de petits montants entre 20 à 30 euros (selon les banques) il suffit de la passer devant la borne sans composer le code confidentiel. Pour les autres montants, la carte devra être insérée et le code confidentiel tapé.

Le règlement est débité du compte dans les mêmes conditions qu'un paiement par carte avec contact. Un ticket de paiement est édité.



i

Au-delà d'un certain montant cumulé de paiements sans contact, le terminal peut vous demander de saisir votre code confidentiel.

Comment utiliser ma carte à l'étranger ?

Avant votre départ, vérifiez que votre carte est utilisable dans le pays de destination.

Vous ne pourrez l'utiliser que **chez les commerçants ou les distributeurs de billets affichant le logo du réseau d'acceptation de votre carte.**

Vérifiez le montant affiché puis composez votre code confidentiel à l'abri des regards. Parfois, votre signature vous sera demandée.

Si le paiement ou le retrait se fait dans une autre monnaie que l'euro, il nécessitera une opération de change, entraînant des frais.

i

Informez votre conseiller de votre déplacement et si besoin, demandez-lui d'augmenter les plafonds selon vos prévisions de dépenses. Surtout, ne vous séparez jamais de votre carte et ne la perdez jamais de vue.

Comment payer par carte pour un achat à distance ?

Pour payer ou réserver des biens ou des services à distance, vous communiquerez :

- **le numéro à 16 chiffres** de votre carte,
- **sa date d'expiration**,
- **le «cryptogramme visuel»** (3 derniers chiffres de la référence de votre carte au verso sur le panneau de signature),
- **le code d'authentification** délivré par votre banque à chaque transaction sur internet (une des solutions utilisées s'appelle « 3D Secure Code »).

i

Retrouvez les bons réflexes dans le guide hors-série « Sécurité des opérations bancaires » sur www.lesclesdelabanque.com.

Puis-je contester une opération effectuée par carte ?

Si vous constatez une anomalie, prévenez immédiatement votre banque. Le délai maximum dépend de l'opération contestée.

Pour une opération que vous considérez ne pas avoir faite (opération dite «**non autorisée**»), **vous avez, à compter du débit en compte, un délai de :**

- **13 mois** pour un paiement dans l'Espace Economique Européen (EEE)*,
- **70 jours**, pour un paiement hors de l'EEE ; ce délai pouvant être prolongé contractuellement à 120 jours.

**Pays de l'EEE : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.*

Pour une opération que vous avez **autorisée**,
**vous avez un délai de 8 semaines à compter
du débit** en compte à deux conditions :

- vous ne connaissiez pas d'avance le montant exact,
- et son montant excède ce à quoi vous pouviez raisonnablement vous attendre.

Votre banque doit, dans les 10 jours ouvrables, suivant votre réclamation :

- soit rembourser l'opération en question,
- soit justifier son refus de rembourser.

Quand faire opposition sur la carte ?

Vous ne pouvez demander le blocage de votre carte qu'**en cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire.**



ATTENTION

Vous n'avez pas le droit de faire opposition pour un autre motif, notamment par exemple en cas de litige avec un commerçant sur un prix ou sur un produit acheté.

Comment faire opposition et quelles en sont les conséquences ?

Vous devez demander, sans délai, le blocage de votre carte **en appelant le numéro du serveur interbancaire 0 892 705 705** (0,34€ / mn). Ce serveur vocal interactif, ouvert 7 jours sur 7, oriente chaque appel vers le centre d'opposition compétent. Vous pouvez aussi appeler le numéro fourni par votre banque (sur son site internet par exemple) ou celui qui figure sur les distributeurs de billets (notamment si vous êtes à l'étranger), au dos des tickets de retraits ou encore sur votre contrat carte. On vous demandera le numéro de votre carte.

Confirmez toujours par écrit votre opposition à votre agence (lettre recommandée avec accusé de réception). Votre banque vous commandera une nouvelle carte. S'agissant en général d'un nouveau contrat, vous recevrez un nouveau code confidentiel.

Si des opérations sont passées, **sans utilisation du code confidentiel** (carte contrefaite ou détournée), avant votre opposition, alors **votre responsabilité ne sera pas engagée**.

Si le code confidentiel a été utilisé, vous supporterez jusqu'à 150 euros de franchise sauf si vous avez une assurance sur vos moyens de paiement. Vous serez responsable en cas de fraude ou de négligence grave de votre part.



En cas de vol, rendez-vous au Commissariat de police pour déposer une plainte en donnant tous les renseignements sur les circonstances du vol. A l'étranger, contactez les autorités consulaires et la police pour déclarer le vol.



LES POINTS CLÉS

BIEN UTILISER LA CARTE BANCAIRE

1

Vous devez choisir une carte bancaire qui correspond à vos besoins.

1

Soyez vigilant dans son utilisation et sa conservation.

1

Ne faites opposition qu'en cas de perte, vol, d'utilisation frauduleuse, de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire.

1

En cas d'anomalie, n'attendez pas pour contester un débit carte.