



Mini-guide n° 16 - Décembre 2004

Bien utiliser votre carte

Sécurisée et pratique, la carte est désormais en France le moyen de retrait et de paiement le plus utilisé. Et, parce qu'elle donne accès à de nombreux services, votre carte est précieuse: voici quelques conseils pour bien l'utiliser.

1. Quels sont les différents types de carte ?

Selon le type de carte, trois niveaux de fonctions peuvent vous être proposés :

- la carte de retrait permet de retirer dans les distributeurs de votre banque, et éventuellement dans ceux des autres banques. Elle permet aussi généralement de faire des opérations (variables selon les banques) telles que consultation du solde, des dernières opérations, commande de chèquiers, etc., mais uniquement dans le réseau de votre banque. Elle ne permet pas de payer chez les commerçants.
- la carte de paiement permet de payer chez les commerçants et, le cas échéant, de faire des retraits dans toutes les banques. Elle peut être nationale ou internationale, à débit immédiat (vos achats sont portés à mesure sur votre compte) ou à débit différé (vos achats sont payés une fois par mois).
- la carte de crédit permet les paiements, et éventuellement aussi les retraits, mais elle vous donne en plus accès à une réserve d'argent. Attention : cette réserve est un crédit et doit être utilisée avec discernement dans la limite de votre capacité de remboursement.

2. Comment commander et recevoir votre carte ?

Dans le contrat que vous signez avec votre banque pour disposer d'une carte, figurent toutes les conditions d'utilisation de cette carte, ainsi que son prix. Conservez précieusement le double de ce contrat pour vous y référer en cas de besoin. La banque n'est pas obligée de vous fournir une carte de paiement ou de crédit si elle estime que les risques sont trop importants.

La mise à disposition d'une carte demande quelques jours. Vous pourrez la retirer au guichet de votre agence bancaire ou la recevoir à votre domicile, en payant des frais de recommandé. Un courrier séparé vous indiquera votre code secret. Quand vous en aurez pris connaissance, mémorisez le code et détruisez ce courrier. Dès réception de la carte, apposez votre signature au dos. Si elle vient en remplacement d'une carte précédente, détruisez immédiatement l'ancienne carte en coupant la puce en deux.

3. Comment conserver votre carte et garder votre code secret ?

Votre carte doit toujours être conservée et utilisée avec précaution car elle vous permet d'accéder à votre compte bancaire. Rangez-la toujours en lieu sûr, et ne la laissez pas sans surveillance dans un sac ou une voiture même fermée à clé. Pour faciliter une mise en opposition rapide en cas de besoin, notez son numéro.

Le code secret vous a été attribué aléatoirement par un ordinateur, de sorte que même la

banque ne le connaît pas. Apprenez-le par cœur, ne le notez nulle part et ne le communiquez à personne, ni à votre conseiller clientèle, ni même à la police. Tapez toujours votre code à l'abri des regards indiscrets pour ne pas tenter les voleurs. Enfin, l'usage de votre carte est strictement personnel, même s'il s'agit d'un compte joint, vous ne devez pas confier votre carte ni votre code à un proche.

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

Pour votre protection, au bout de 3 erreurs consécutives de saisie du code, la carte est bloquée si vous payez chez un commerçant, ou avalée s'il s'agit d'un distributeur de billets (DAB). Pour obtenir le déblocage de votre carte, adressez-vous à votre agence bancaire. Si votre carte a été avalée, la banque vérifiera qu'il ne s'agit pas d'une carte volée et vous la retournera.

5. Comment payer par carte en France ?

Vous pouvez payer par carte chez tous les commerçants qui affichent le logo correspondant à votre carte. Un commerçant qui accepte les paiements par carte a le droit de refuser les transactions de faible montant, à condition d'en informer ses clients. Vérifiez toujours le montant qui s'affiche sur l'écran du terminal de paiement (TPE) avant de taper votre code. Lors de votre paiement, le terminal du commerçant reçoit une autorisation électronique si l'opération est acceptée par la banque. Si vous utilisez votre carte au-delà de votre découvert autorisé, votre agence risque de vous en demander la restitution et/ou de vous inscrire à un fichier d'incidents.

6. Comment payer par carte à l'étranger ?

La carte internationale est le moyen le plus pratique de payer à l'étranger chez les commerçants. Dans certains pays, vous devrez signer la facturette. Pour éviter toute fraude, ne vous séparez jamais de votre carte, et ne la perdez jamais de vue. Pour un paiement ou un retrait dans l'Union Européenne en euros, les conditions pratiquées par la banque sont les mêmes qu'en France. Dans une autre monnaie, l'opération se traduira par une opération de change avec un coût nécessairement plus élevé.

7. Comment payer par carte pour un achat à distance (sur internet ou par téléphone) ?

Vous devrez fournir le numéro à 16 chiffres qui figure sur le devant de votre carte et sert à l'identifier ainsi que la date d'expiration. Souvent, vous devrez aussi fournir 3 chiffres de contrôle inscrits au verso de la carte dans la case de signature. Il ne s'agit jamais de votre code secret à 4 chiffres, qui seul permet de faire des retraits dans un distributeur. La sécurité étant néanmoins inférieure, ne communiquez pas ces informations si vous n'êtes pas sûr du commerçant. La CNIL* recommandant aux commerçants de ne pas stocker les coordonnées bancaires de leurs clients, préférez la saisie du numéro à chaque paiement sur Internet. Faites-vous toujours confirmer le montant et la date de l'opération.

**Commission Nationale de l'Informatique et des libertés*

8. Comment vérifier les opérations effectuées par carte ?

Pour vous permettre de réagir en cas d'anomalie, lors des paiements et des retraits, vous recevez un ticket qui vous servira à tenir votre compte : gardez-le jusqu'à réception du relevé de compte où figurera l'opération, pour vérifier la concordance des montants. Vous ne disposez pas de ticket pour les paiements à distance (Internet, téléphone). Si vous constatez sur votre relevé de compte une opération que vous n'avez pas effectuée ou dont le montant est incorrect, vous avez 70 jours pour la contester. Si votre contestation est recevable, le montant litigieux vous sera remboursé, à charge pour vous, s'il y a lieu, de payer le bon montant au commerçant.

9. Pourquoi existe-t-il des plafonds de retraits et de paiements ?

Pour votre sécurité, notamment en cas de vol, vos retraits et vos autorisations de paiements sont plafonnés, par opération et par montant cumulé sur les 7 derniers jours ou sur le mois courant. En cas de dépassement, l'autorisation n'est pas donnée par la banque, rendant le retrait ou le paiement impossible. Vous pouvez demander à la banque de modifier ces plafonds si besoin. Pensez-y avant un voyage à l'étranger par exemple.

10. Quand et comment faire opposition ?

Vous devez faire opposition en cas de perte ou de vol de votre carte en appelant le numéro fourni par votre banque, ou celui qui figure sur les distributeurs de billets ou au dos des tickets de retraits ou sur votre contrat carte, ou enfin, à défaut appelez le 0 892 705 705 (0,34€/min). On vous demandera le numéro de votre carte, c'est pourquoi il est utile de l'avoir noté.

Confirmez toujours votre opposition à votre agence par lettre recommandée avec AR. Si vous n'avez pas souscrit une assurance sur vos moyens de paiement, vous êtes responsable des

paiements effectués avant la mise en opposition. Avant l'opposition, un montant maximum de 150 € restera à votre charge (franchise) si le code confidentiel n'a pas été utilisé. Si votre carte a été volée à l'étranger, contactez les autorités consulaires et la police pour déclarer le vol.

Une fois votre opposition enregistrée, les données sont mises à jour à la banque, rendant votre carte inutilisable. Votre banque vous commandera une nouvelle carte. S'agissant en général d'un nouveau contrat, vous recevrez un nouveau code.



FÉDÉRATION
BANCAIRE
FRANÇAISE

"Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle des textes de cette brochure est soumise à l'autorisation préalable de la Fédération Bancaire Française."

Éditeur : FBF - 18 rue La Fayette 75009 Paris - Association Loi 1901

Représentant légal : Ariane Obolensky • Directeur de la publication : Ariane Obolensky - Directeur délégué de la publication : Valérie Ohannessian • Rédacteur en chef : Philippe Caplet • Imprimeur : Concept graphique, ZI Delaunay Belleville - 9 rue de la Poterie - 93207 Saint-Denis • Dépôt légal : décembre 2004 • ISSN en cours