

PAGE DE FORMATION

Formation

Chapô de la formation

Titre de la formation

Texte de la formation

- 1. Item 1
- 2. Item 2

Citation de formation

Formation 1	Titre de formation un peu plus long



Chien blanc



Bloc médias & textes

FORMATION

FORMATION 2

FORMATION 3



Information sur les annuaires

Texte de formation

Accordéon numéro 1

Texte numéro 1

Accordéon numéro 2

Texte numéro 2

Fraude à la carte bancaire

En consultant vos comptes bancaires, avez-vous remarqué un paiement suspect a été rétroactivement autorisé par votre banque ? Vous devez d'abord vérifier sur votre carte au plus vite. Il est conseillé de déclarer la fraude à l'ordre (police ou gendarmes) et ensuite contacter votre banque pour être remboursé. Le délai de remboursement est différent selon que vous êtes victime d'une fraude sur internet ou non.



Vous êtes **victime** d'une fraude bancaire si vous répondez aux **conditions suivantes** :

Les coordonnées de votre carte bancaire ont été utilisées pour faire des achats en ligne
Vous n'avez pas effectué l'achat (et il ne s'agit pas non plus de l'achat d'un autre utilisateur habituel de la carte)
La carte bancaire est toujours en votre possession.

Attention

si vous êtes victime d'une fraude, alors que vous n'avez plus votre carte bancaire, vous devez signaler le vol ou la perte de votre carte, puis porter plainte contre les agissements.

Généralement, vous êtes **averti de la fraude** dans les cas suivants :

Vous remarquez sur votre relevé bancaire des achats en ligne dont vous n'êtes pas à l'origine
Vous avez reçu un code de confirmation sur votre téléphone pour un achat que vous n'avez pas fait
Vous avez été averti par votre banque d'une tentative d'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire sur internet.

Voici les démarches à faire si vous êtes victime d'une fraude à la carte bancaire.

Faire opposition sur la carte bancaire

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 sur place, au guichet. Cette démarche n'est pas nécessaire si vous avez contacté votre banque pour faire opposition.

Vous pouvez utiliser le modèle de courrier suivant :

Confirmer sa déclaration d'opposition téléphonique à sa carte bancaire

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

Signaler ou déposer plainte

Il est conseillé de déclarer la fraude aux forces de l'ordre.

Pour cela, vous pouvez faire un signalement (en ligne) ou porter plainte (sur place ou par courrier) :

Le signalement consiste à informer les services d'enquête de l'existence de la fraude. Vous pouvez rester anonyme. Vous ne serez pas informé des suites de l'affaire

La plainte est l'acte par lequel la victime d'une fraude en informe l'autorité judiciaire. En déposant plainte, vous devez donner votre identité. Cette démarche vous engage et les enquêteurs peuvent vous contacter.

Le signalement, comme la plainte, vous permettent 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.

Avant de démarrer la démarche en ligne, aussi appelée Perceval, préparez les informations dont vous avez besoin :

- Votre numéro d'enregistrement d'opposition
- Votre numéro de carte bancaire
- Vos relevés bancaires.

Une fois connecté à la démarche en ligne, indiquez les informations sur les achats frauduleux effectués.

Votre demande sera traitée par la gendarmerie nationale et vous recevrez sous quelques heures un email accusant réception de la déclaration.

À noter

Si vous possédez un compte sur service-public.fr, le récépissé sera également disponible dans la partie « mes documents » de votre espace personnel.

[Signaler une fraude à la carte bancaire \(Perceval\)](#)

Pour déposer plainte, vous devez vous rendre au **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 votre plainte** si vous êtes victime d'une infraction.

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

Vous pouvez déposer plainte auprès du procureur de la République.

Pour cela, vous devez envoyer un courrier au **tribunal judiciaire du lieu de l'infraction ou du domicile de l'auteur de l'infraction**.

Où s'adresser ?

[Tribunal judiciaire](#)

Votre courrier 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)
- Nom et adresse des éventuels témoins de l'infraction
- Description et estimation provisoire ou définitive du préjudice
- Vos documents de preuve : certificats médicaux, arrêts de travail, photographies, vidéos, factures diverses, constats...

Vous pouvez utiliser le modèle de courrier suivant :

Vous pouvez envoyer votre plainte en lettre recommandée avec accusé de réception (de préférence), 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 transmis** dès que les services du procureur de la République ont enregistré votre plainte.

[Porter plainte auprès du procureur de la République](#)

Demander le remboursement à la banque

Procédure

Vous devez demander le remboursement du montant débité à votre banque. Renseignez-vous auprès de votre banque pour savoir comment la demande doit être présentée. Si vous avez signalé la fraude en ligne aux forces de l'ordre, vous devez transmettre le récépissé à votre banque. La banque doit vous rembourser toutes les sommes débitées. Elle doit aussi vous rembourser les agios éventuels, c'est-à-dire les frais d'incident de paiement. Les sommes doivent vous être remboursées immédiatement et au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation.

Attention

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. Si ce paiement est effectué en dehors de l'Espace économique européen, le délai de remboursement est de 70 jours.

Recours

En cas de litige sur un remboursement, vous pouvez saisir le médiateur bancaire.
Si l'intervention du médiateur bancaire n'a pas mis fin au 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

Vous êtes victime d'une **fraude à la carte bancaire** si vous réunissez **toutes les conditions suivantes** :

Les coordonnées de votre carte bancaire ont été utilisées pour faire un achat ou un retrait
Vous n'avez pas effectué l'achat (et il ne s'agit pas non plus de l'achat d'un autre utilisateur habituel de la carte)
La carte bancaire est toujours en votre possession.

Attention

si vous êtes victime d'une fraude alors que vous n'avez plus votre carte bancaire, vous devez signaler le vol ou la perte de votre carte puis porter plainte contre les agissements.

Généralement, vous êtes **averti de la fraude** si vous remarquez sur votre relevé bancaire des achats dont vous n'êtes pas à l'origine.

Voici les démarches à faire si vous êtes victime d'une fraude à la carte bancaire.

Faire opposition sur la carte bancaire

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 sur place, au guichet. Cette démarche n'est pas nécessaire si vous avez contacté votre banque pour faire opposition.

Vous pouvez utiliser le modèle de courrier suivant :

Confirmer sa déclaration d'opposition téléphonique à sa carte bancaire

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

Déposer plainte

Il est conseillé de déclarer la fraude aux forces de l'ordre. Pour cela, vous devez .

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.

Pour déposer plainte, vous devez vous rendre au **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 votre plainte** si vous êtes victime d'une infraction. La plainte est ensuite transmise au procureur de la République pour qu'il décide de la suite (enquête, classement sans suite, etc.).

Vous pouvez déposer plainte auprès du procureur de la République.

Pour cela, vous devez envoyer un courrier au **tribunal judiciaire du lieu de l'infraction ou du domicile de l'auteur de l'infraction**.

Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

Votre courrier 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)
- Nom et adresse des éventuels témoins de l'infraction
- Description et estimation provisoire ou définitive du préjudice
- Vos documents de preuve : certificats médicaux, arrêts de travail, photographies, vidéos, factures diverses, constats...

Vous pouvez utiliser le modèle de courrier suivant :

Vous pouvez envoyer votre plainte en lettre recommandée avec accusé de réception (de préférence), 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 transmis** dès que les services du procureur de la République ont enregistré votre plainte.

Porter plainte auprès du procureur de la République

Demander le remboursement à la banque

Procédure

Vous devez demander le remboursement du montant débité à votre banque. Renseignez-vous auprès de votre banque pour savoir comment la demande doit être présentée.

Si vous avez signalé la fraude en ligne aux forces de l'ordre, vous devez transmettre le récépissé à votre banque.

La banque doit vous rembourser toutes les sommes débitées. Elle doit aussi vous rembourser les agios éventuels, c'est-à-dire les frais d'incident de paiement.

Les sommes doivent vous être remboursées immédiatement et au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation.

Attention

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. Si ce paiement est effectué en dehors de l'Espace économique européen, le délai de remboursement est de 70 jours.

Recours

En cas de litige sur un remboursement, vous pouvez saisir le médiateur bancaire.

Si l'intervention du médiateur bancaire n'a pas mis fin au 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

Questions – Réponses

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

TOUTES LES QUESTIONS RÉPONSES

Pour en savoir plus

[La fraude à la carte de paiement](#)

Source : Ministère chargé de l'économie

[La fraude à la carte bancaire : quelles précautions prendre et comment réagir ?](#)

Source : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)

[La carte bancaire](#)

Source : Institut national de la consommation (INC)

Où s'informer ?

[Banque de France Particuliers](#)

Services en ligne

[Téléservice : Signaler une fraude à la carte bancaire \(Perceval\)](#)

TOUS LES SERVICES EN LIGNE

Et aussi...

Textes de référence

[Code monétaire et financier : articles L133-6 à L133-8](#)

[Code monétaire et financier : articles L133-15 à L133-17](#)

[Code monétaire et financier : article L133-18](#)

[Code monétaire et financier : articles L133-19 à L133-20](#)

[Code monétaire et financier : articles L133-23 à L133-24](#)

[Code monétaire et financier : articles L133-25 à L133-25-2](#)

FIL INFOS



CULTURE, TOURISME

Marché du lundi



SCOLARITÉ

École de Solenzara – Inscriptions ouvertes

TOUTES LES ACTUALITÉS



Du 20 JUIL

FESTIVAL

F
o
r
m
a
t
i
o
n
d
u
2
0

TOUS LES ÉVÉNEMENTS