Dernière mise à jour le 22 juillet 2025

La perte ou le vol de la carte bancaire

Quelles démarches sont à réaliser à la suite de la constatation de la perte ou du vol de sa carte bancaire ? Les mouvements frauduleux donnent-ils droit à un remboursement systématique ? Quelles sont les réactions à tenir dans ces situations désagréables ?

Sommaire

- 1ère étape : faire opposition
- 13 mois pour faire reconnaître la fraude
- Vol des coordonnées de la carte

1ère étape : faire opposition

Si vous constatez la disparition de votre carte ou des mouvements suspects laissant présager un vol des coordonnées, la première des démarches est de faire opposition en appelant le numéro fourni par la banque ou à défaut de le connaître, en appelant le service interbancaire d'opposition à la carte bancaire au numéro surtaxé suivant : 0 892 705 705 (0,34 € TTC/min).

Toutefois certaines banques n'étant pas reliées à ce réseau, il sera alors obligatoire d'utiliser le numéro communiqué par la banque. Il en sera de même pour appeler depuis l'étranger. Néanmoins, certaines banques offrent la possibilité de faire cette démarche par Internet ou sur l'application mobile propre à la banque.

Cette première démarche par téléphone sera classifiée par un numéro à conserver. Elle constituera la preuve datée de l'opposition. Certaines banques peuvent également exiger une déclaration au guichet ou par lettre recommandée avec avis de réception. Il convient de se référer au contrat à l'origine de ladite carte.

L'opposition est une opération irréversible. Même si vous remettez la main sur la carte bancaire, il conviendra d'en demander une nouvelle.

13 mois pour faire reconnaître la fraude

Si vous avez repéré des opérations frauduleuses à la suite de la perte ou du vol de la carte bancaire, la banque doit rembourser les sommes volées sauf si elle estime que le détenteur de la carte a commis une négligence. La preuve de la charge incombe à la banque.

L'établissement bancaire peut par exemple invoquer la négligence en cas d'opposition tardive. Le détenteur de la carte a jusqu'à 13 mois pour faire reconnaître la fraude. Passé ce délai aucun remboursement ne pourra être accordé.

Deux cas de figure se présentent selon que le code PIN ait été dérobé ou non :

Le code PIN a été utilisé	Aucun remboursement jusqu'à 50 € dépensés. Au-delà, une franchise de 50 € s'appliquera sur le remboursement qui sera accordé.
Le code PIN n'a pas été utilisé	Remboursement intégral des sommes sans frais.

Si la banque refuse le remboursement de mouvements que vous estimez frauduleux, il est possible de saisir le médiateur

bancaire dont le nom est disponible à l'URL suivant : https://cerclemediateursbancaires.fr/

Vol des coordonnées de la carte

Le vol de la carte bancaire peut également se matérialiser par des opérations réalisées par Internet non désirées (piratage bancaire). Dans ce cas, le ministère de l'Intérieur a mis à disposition un téléservice appelé Perceval pour « Plateforme électronique de recueil de coordonnées bancaires et de leurs conditions d'emploi rapportées par les victimes d'achats frauduleux en ligne ».

Cette plateforme est hébergée par le site service-public.fr et nécessite donc une connexion par FranceConnect. Elle permet de simplifier les démarches en transmettant la fraude à la gendarmerie et permet de demander le remboursement des sommes dérobées. Les dépôts de plaintes sur ce système constitueront une base sur laquelle investigueront les services de police pour lutter contre la fraude bancaire.

Notez toutefois qu'il sera nécessaire antérieurement d'avoir fait opposition à la carte et d'être toujours en possession de la carte.

Source :

https://www.economie.gouv.fr/particuliers/perte-vol-carte-bancaire?xtor=ES-39-%5BBI_226_20210713%5D-20210713-%5Bhttps://www.economie.gouv.fr/particuliers/perte-vol-carte-bancaire%5D