



COMMENT REAGIR FACE A LA FRAUDE BANCAIRE

La fraude à la carte bancaire peut être caractérisée dans diverses situations :

- Hameçonnage/phishing : données personnelles communiquées à des fraudeurs se faisant passer pour une administration (banque, trésor public ...)
- Clonage/skimming : piratage de la carte bancaire depuis un distributeur à billets ou un terminal de paiement ;
- Piratage informatique de la carte bancaire : par des transactions en ligne en utilisant un réseau wifi public.

Comment réagir ?

- Faire opposition à la carte bancaire : via le numéro d'opposition propre à votre banque ou via le service interbancaire d'opposition 0 892 705 705 (ouvert 7 jours/7 et 24h/24, appel surtaxé) ;
- Signaler l'opération frauduleuse à la banque dans un délai de **13 mois** à compter du débit ;
- Déposer une plainte auprès des forces de l'ordre ;
- Signaler la fraude auprès du téléservice Perceval (<https://urlz.fr/mBiW>).

Dès lors qu'elle est informée sous 13 mois, la **banque a l'obligation de rembourser immédiatement** la/les somme(s) débitée(s), à moins qu'elle ne prouve que :

- La fraude est directement commise par le titulaire de la carte bancaire ;
- Ou la fraude est commise à la suite d'une négligence grave de la part du titulaire de la carte (négligence de conservation des données bancaires).

Attention : dans certaines situations, alors même que les conditions pour obtenir le remboursement sont respectées, la banque peut refuser de procéder à la totalité du remboursement. Le titulaire de la carte devra alors prendre en charge une partie de la somme débitée frauduleusement, dans la limite maximale de 50€.

01/02/2024