

Un paiement suspect a été réalisé avec votre carte bancaire ?

Plus besoin de vous déplacer, **la plateforme PERCEVAL** vous permet de faire un signalement en ligne.

En consultant vos comptes, si vous constatez qu'un paiement suspect a été réalisé avec votre carte bancaire, vous devez d'abord faire opposition sur votre carte au plus vite. Il est également conseillé de déclarer la fraude aux forces de l'ordre (police ou gendarmerie). Vous devez ensuite contacter votre banque pour vous faire rembourser la somme concernée.

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

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

Signaler une fraude à la carte bancaire (Perceval) : Service accessible via FranceConnect.

Accéder au service en ligne

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 e-mail accusant réception de la déclaration.

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

Porter plainte (sur place)

Vous devez vous rendre dans un commissariat de police ou à la gendarmerie de votre choix. Les services de police ou de gendarmerie vont ensuite enregistrer la plainte. Elle est ensuite transmise au procureur de la République pour qu'il décide de la suite (enquête, classement sans suite...). Si vous ne connaissez pas l'auteur des faits, vous pouvez remplir une pré-plainte en ligne avant de vous déplacer. Vous obtiendrez alors un rendez-vous et les policiers ou gendarmes auront déjà les éléments de votre plainte à votre arrivée.

Par courrier

Vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République. Il faut envoyer une lettre sur papier libre au tribunal judiciaire du lieu de l'infraction ou du domicile de l'auteur de l'infraction. Vous pouvez envoyer votre plainte en lettre recommandée avec accusé de réception, 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 remis dès que les services du procureur de la République ont enregistré votre plainte.

Demander le remboursement

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.

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.

Plus de détails sur [le site du Ministère de l'intérieur](#)