

Conseils de prudence à l'usage des porteurs d'une carte de crédit

Votre comportement concourt directement à la sécurisation de l'utilisation de votre carte de crédit. Veillez à respecter les conseils élémentaires de prudence qui suivent afin de protéger vos transactions.

Soyez responsable

- Vous venez de souscrire un crédit renouvelable assorti d'une carte de crédit : surveillez votre boîte aux lettres et appelez votre service client au bout de 15 jours si vous n'avez pas reçu votre carte ;
- votre carte de crédit est strictement personnelle : ne la prêtez à personne, même pas à vos proches ;
- vérifiez régulièrement qu'elle est en votre possession ;
- si votre carte de crédit comporte un code confidentiel, gardez-le secret, ne le communiquez à personne, apprenez-le par cœur, et détruisez le support. Evitez de le noter, et surtout ne le ranger jamais avec votre carte de crédit ;
- lorsque vous composez votre code confidentiel veillez à le faire à l'abri des regards. N'hésitez pas, en particulier, à cacher le clavier du terminal avec votre autre main ;
- vérifiez régulièrement et attentivement votre relevé de compte.

Soyez attentif

Lors des paiements chez un commerçant :

- vérifiez l'utilisation qui est faite de votre carte de crédit par le commerçant. Ne la quittez pas des yeux ;
- pensez à vérifier le montant affiché sur le terminal avant de valider la transaction.

Lors des retraits sur les distributeurs de billets :

- vérifiez l'aspect extérieur du distributeur, évitez si possible ceux qui vous paraissent altérés ;
- suivez exclusivement les consignes indiquées à l'écran du distributeur : ne vous laissez pas distraire par des inconnus, même proposant leur aide ;
- en cas de non fonctionnement de votre transaction, votre carte de crédit ne sera pas avalée : veillez à la récupérer après annulation de la transaction, et contactez rapidement votre Centre de Relation Client afin de vous assurer de son bon état de fonctionnement.

Lors des paiements sur internet :

- protégez votre numéro de carte de crédit, ne le stockez pas sur votre ordinateur, ne l'envoyez jamais par e-mail et vérifiez la sécurisation du site du commerçant (cadenas en bas de la fenêtre, adresse débutant par « https »...) ;
- assurez-vous du sérieux du commerçant, vérifiez que vous êtes bien sur le bon site, lisez attentivement les conditions générales de vente ;
- protégez votre ordinateur en l'équipant d'un anti virus et d'un pare-feu.

Sachez réagir

Vous avez perdu ou on vous a volé votre carte de crédit :

> Dans un premier temps, faites opposition sans tarder sur votre Espace Client* ou en contactant le centre d'opposition joignable 24h/24 (et au plus tard dans les treize mois suivant la date du débit de l'opération) :

- Pour une carte Cetelem Aurore : appelez le 08 10 63 62 63 (N° Azur, coût d'un appel local). Service ouvert de 9h à 20h, 7j/7j. Ou connectez-vous sur votre Espace Client*, rubrique « Mes crédits, Comptes et Assurances/Opposition Cartes »

- Pour une carte Visa Cetelem : appelez le 01 40 14 46 00 (coût d'un appel local) ou le +33 1 40 14 46 00 depuis l'étranger où le numéro figurant sur les distributeurs du réseau Visa

- Pour une carte Visa Premier Cetelem : appelez le 01 42 77 45 45 (coût d'un appel local) ou le +33 1 42 77 45 45 depuis l'étranger où le numéro figurant sur les distributeurs du réseau Visa

Dès votre appel, votre carte est bloquée et par conséquent devient inutilisable. Par la suite, une nouvelle carte sera mise à votre disposition dans les meilleurs délais.

> Dans un second temps, confirmez l'opposition par lettre recommandée à l'adresse suivante :

- Pour une carte Cetelem Aurore : Cetelem Service Client - 95908 CERGY PONTOISE CEDEX 9

- Pour une carte Visa ou Visa Premier Cetelem : Cetelem Service Bancaire - 20 avenue George Pompidou 92595 Levallois Perret

En cas de vol, joindre à votre courrier :

- la photocopie de votre Carte Nationale d'identité

- le récépissé du Procès Verbal de police ou du consulat si vous êtes à l'étranger

- une photocopie du contrat

- une attestation sur l'honneur signalant les faits, indiquant les dernières utilisations effectuées (date et montant) et dans laquelle vous nous précisez si vous souhaitez recevoir une nouvelle carte

En cas de perte :

- une attestation sur l'honneur signalant les faits, indiquant les dernières utilisations effectuées (date et montant) et dans laquelle vous nous précisez si vous souhaitez recevoir une nouvelle carte.

Le délai pour faire opposition est ramené à 70 jours, si l'opération de paiement contestée a été effectuée hors de l'Espace Economique Européen (EEE) et hors de Saint Pierre et Miquelon et de Mayotte.

*Sous réserve de votre adhésion à l'Espace Client. L'adhésion à l'Espace Client est gratuite et facultative. Si vous ne possédez pas votre identifiant, créez le sur cetelem.fr »

Vous constatez des anomalies sur votre relevé de compte alors que votre carte de crédit est en votre possession :

> En cas de paiement frauduleux à distance ou de contrefaçon de votre carte de crédit alors que vous êtes toujours en possession de celle-ci, il faut adresser une réclamation écrite à votre service client dès que possible et au plus tard dans les 13 mois suivant la date du débit de l'opération.

Ce délai est ramené à 70 jours, si l'opération de paiement contestée a été effectuée hors de l'Espace Economique Européen (EEE) et hors de Saint Pierre et Miquelon et de Mayotte.