



Service *SATISFACTION CLIENTELE*

 03.87.37.94.10

 03.87.17.23.45

*UFC Que Choisir - Nancy
A l'attention du Service Juridique
76, rue de la Hache*

54000 NANCY

METZ le 6 août 2012

OBJET : Votre courrier du : 03 juillet 2012.

Vos références : 20450 / PJ

Notre référence à rappeler dans vos correspondances : 12/0811

Madame, Monsieur,

Nous faisons suite à votre courrier rappelé en référence portant sur la « diffusion de cartes bancaires équipées de puces NFC permettant le paiement à distance pour de faibles sommes (30€ au maximum selon l'article L. 133-28 du Code Monétaire et Financier) ».

La fonction « sans contact » des cartes bancaires CB permet aux porteurs qui le souhaitent d'effectuer leur paiement n'excédant pas 20 € sans insérer leur carte dans le terminal de paiement.

Cette technologie dont l'objectif est de simplifier les paiements pour les achats du quotidien est uniquement déployée auprès des commerçants de proximité. Le montant maximum de règlements successifs pouvant être effectués en mode « sans contact » est fixé à 80 €. Au-delà, le porteur doit obligatoirement réaliser au moins un achat en insérant sa carte dans le terminal de paiement et le valider par la saisie de son code confidentiel.

Depuis mai 2012, les cartes bancaires du réseau Banque Populaire sont fabriquées avec la fonctionnalité « sans contact » activée. Cette opération s'effectue au fur et à mesure du renouvellement des cartes et porte uniquement sur les cartes de la gamme VISA, hors Visa Electron. Les cartes du réseau MASTERCARD ne bénéficient pas encore de cette nouvelle technologie.


La mise en place de cette évolution a été portée à la connaissance de notre clientèle en mars dernier par une information préalable dans les extraits de comptes. Par cette même information, le client a été également informé qu'il pouvait renoncer à cette nouvelle fonctionnalité. Cette renonciation peut être effectuée pendant toute la durée de vie de sa carte, sa décision ne se limitant pas aux 2 mois précédant son échéance. La fabrication d'une carte avec la fonction « sans contact » désactivée ne génère aucun frais supplémentaire.

Nous tenons également à souligner que la fonction « sans contact » de la carte bancaire CB ne relève pas des dispositions dérogatoires prévues par l'article L133-28 du Code Monétaire et Financier relatif aux instruments de paiement de faibles montants, mais du régime général applicable aux opérations par carte (articles L133-1 et suivants du Code Monétaire et Financier) qui s'avère plus protecteur pour le porteur. L'addendum au contrat Porteur CB relatif à la fonction « sans contact » précise uniquement les modalités d'utilisation de cette fonction tout en rappelant que les dispositions du contrat Porteur CB relatives aux contestations ou remboursements en cas d'utilisation frauduleuse de la carte restent applicables conformément régime général du Code Monétaire et Financier

Les porteurs disposent, comme pour les opérations de paiement par carte classique, d'un délai de 13 mois (70 jours pour une transaction hors Europe) pour demander le remboursement des opérations qu'ils contestent.

Espérant vous avoir apporté toute l'information nécessaire,

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.


Lydia ANDREUCCI
Responsable Service Satisfaction Clientèle