

**PAS DE CARTE BANCAIRE POUR LES FÊTES  
DE FIN D'ANNÉE**

Cette correspondante du **Réseau anti-arnaques**, cliente depuis 11 ans de la **Caisse d'Épargne d'Auvergne et du Limousin**, a décidé de prendre sa plume pour contester la communication de sa banque.

Elle reçoit sa nouvelle carte bancaire fin décembre 2022 (créée à la suite d'une opposition après une commande douteuse en vente à distance) qu'elle utilise immédiatement en distributeur automatique de billets. Mais cette opération de retrait s'avère impossible pour motif de code erroné. Elle fait vainement trois tentatives dans des appareils différents. Elle en arrive à la conclusion que son code a changé.

Le nouveau code lui parvient effectivement, en différé, le 5 janvier 2023, mais il est inopérant. Et, pour cause : la carte est bloquée compte tenu des trois essais précédents. Une nouvelle carte doit être commandée.

La Responsable Qualité – Direction Expérience Clients & Organisation- apporte plusieurs précisions :

- Le service d'opposition aurait dû informer la cliente du changement prévisible de code. De même le courrier d'accompagnement de la nouvelle carte est perfectible et doit être modifié en ce sens.
- La frappe de trois essais de code erroné bloque la carte pour des raisons de sécurité.
- Les frais de refabrication des deux cartes consécutives (deux fois 13,70 €) seront remboursés par l'agence.
- Les délais d'acheminement postaux peuvent s'avérer longs et dépendent de **LA POSTE**.

Tout client n'est pas spécialement au fait de ces informations liées à la sécurité de la carte bancaire. Il appartient à chaque établissement bancaire de soigner particulièrement sa communication au profit de la clientèle. Comme l'indique le service qualité de la Caisse d'Epargne : « C'est au travers des observations formulées par ses clients que des actions de progrès peuvent être mises en place. »



**INFO-ALERTE** est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex ([contact@arnaques-infos.org](mailto:contact@arnaques-infos.org)). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** ([president@arnaques-infos.org](mailto:president@arnaques-infos.org))