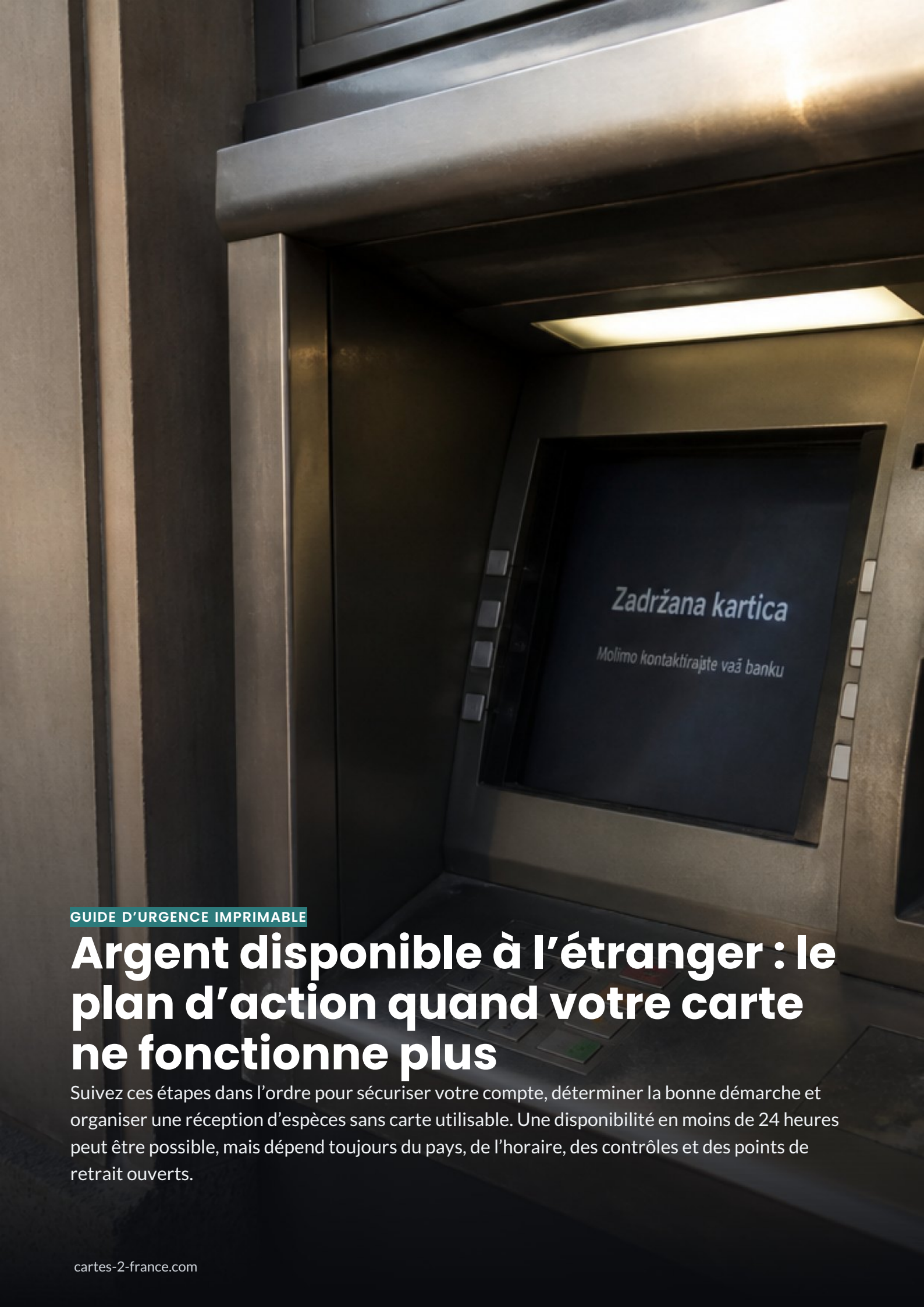




GUIDE D'URGENCE IMPRIMABLE

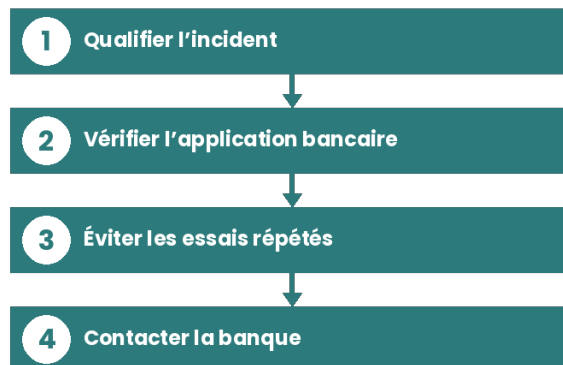
Argent disponible à l'étranger : le plan d'action quand votre carte ne fonctionne plus

Suivez ces étapes dans l'ordre pour sécuriser votre compte, déterminer la bonne démarche et organiser une réception d'espèces sans carte utilisable. Une disponibilité en moins de 24 heures peut être possible, mais dépend toujours du pays, de l'horaire, des contrôles et des points de retrait ouverts.

Au sommaire

- 1 Les 15 premières minutes : sécuriser la situation
- 2 Choisir entre déblocage et opposition
- 3 Recevoir de l'argent en urgence sans carte
- 4 À vérifier avant de valider l'envoi

Les 15 premières minutes : sécuriser la situation



1 Qualifier l'incident

Carte refusée mais toujours en votre possession, carte avalée, perdue, volée ou non récupérable : notez précisément le cas. Ajoutez le message affiché, l'heure et le lieu.

2 Vérifier l'application bancaire

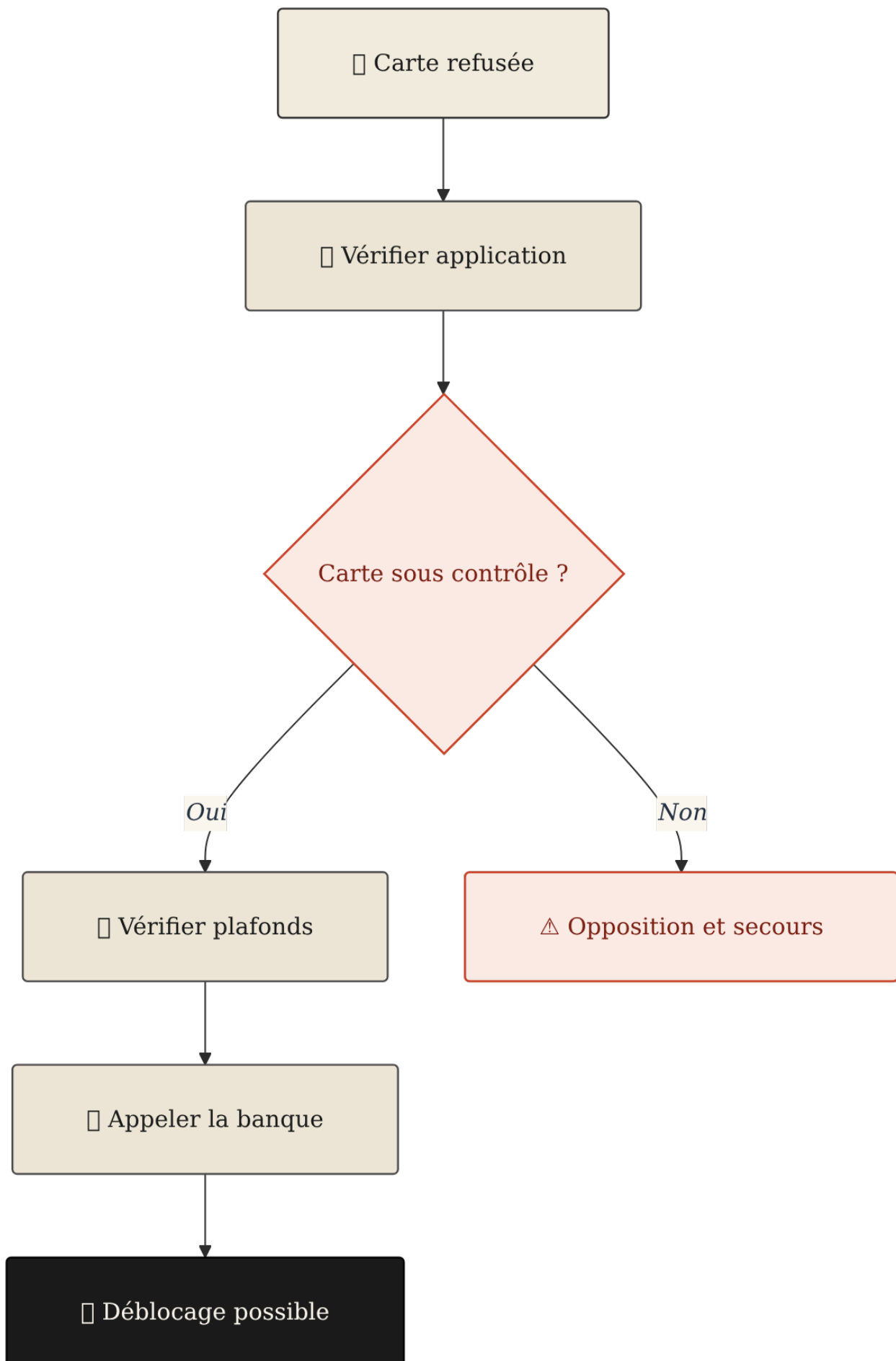
Contrôlez le solde, les opérations récentes, les alertes, les plafonds, le statut de la carte et, si l'option existe, les paramètres d'utilisation à l'étranger.

3 Éviter les essais répétés

Ne multipliez pas les paiements ou retraits après une erreur inconnue. Des tentatives de code PIN erronées peuvent entraîner un blocage.

4 Contacter la banque

Utilisez uniquement le numéro indiqué dans l'application, au dos de la carte ou sur le site officiel. Demandez la cause du refus et les solutions de dépannage disponibles.



Choisir entre déblocage et opposition

☒ Demander un déblocage à distance

À envisager si la carte est toujours sous votre contrôle et que la banque confirme un verrouillage, un plafond atteint ou un paramètre de sécurité.

☒ Vérifier la possibilité d'ajuster un plafond

Certaines banques le permettent dans l'application ou après contact ; faites confirmer la modification avant une nouvelle tentative.

☒ Faire opposition

À privilégier si la carte est perdue, volée, retenue dans des circonstances douteuses ou impossible à récupérer rapidement.

☒ Signaler toute opération inconnue

Passez par le canal officiel de la banque et conservez la référence du dossier.

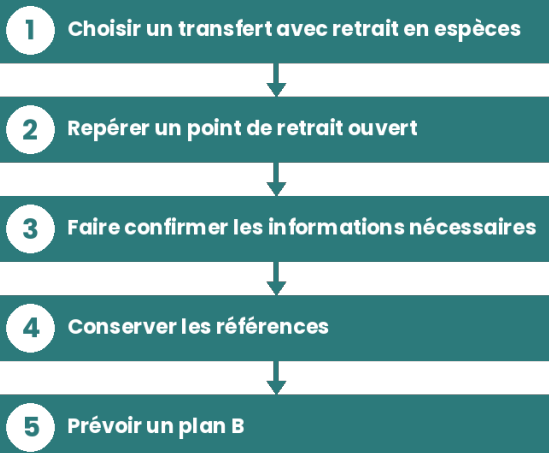
☒ Demander les solutions de secours

Renseignez-vous sur une carte virtuelle, une assistance contractuelle, un retrait de dépannage ou une autre solution proposée par l'établissement.

! Ne pas confondre refus et perte de contrôle

Un paiement refusé ne prouve pas que la carte est volée. À l'inverse, une carte avalée, perdue ou observée par un tiers ne doit pas être considérée comme récupérable sans confirmation fiable.

Recevoir de l'argent en urgence sans carte



1 Choisir un transfert avec retrait en espèces

Si la carte ne peut pas être utilisée, un proche peut envoyer de l'argent vers un service permettant un retrait en espèces dans le pays où vous vous trouvez.

2 Repérer un point de retrait ouvert

Vérifiez avant l'envoi qu'un point est accessible, qu'il propose bien le retrait en espèces et qu'il accepte vos justificatifs.

3 Faire confirmer les informations nécessaires

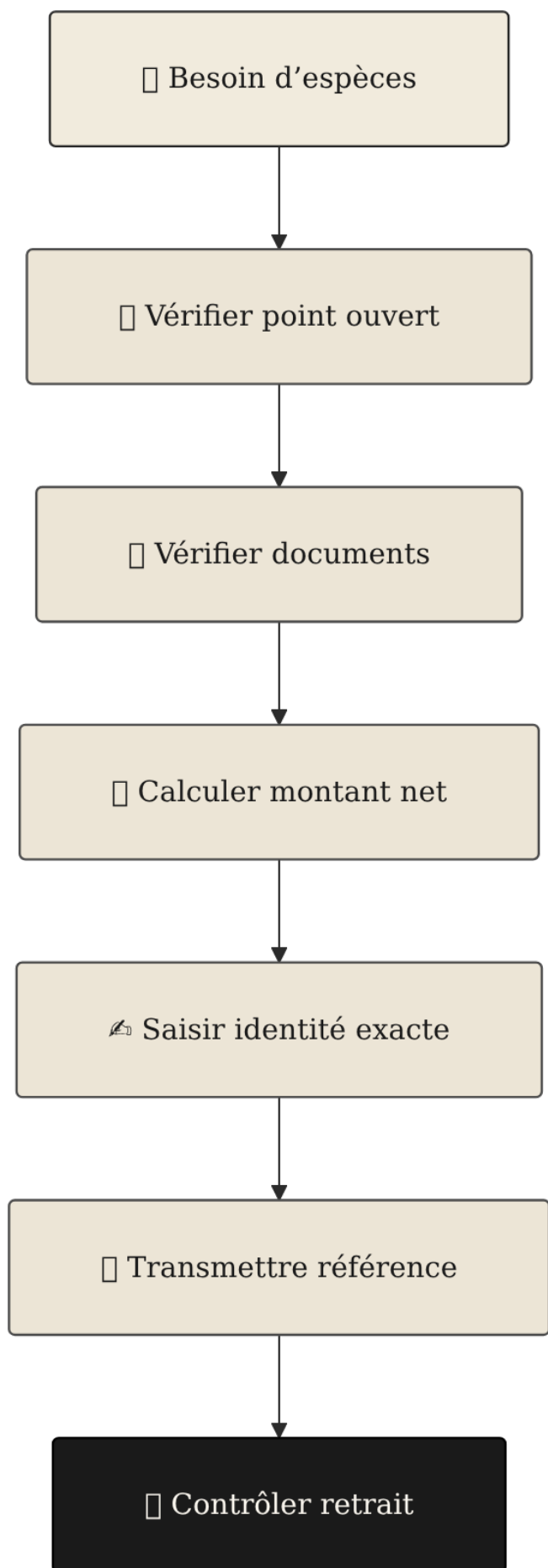
Demandez au service et au point de retrait quels documents et renseignements sont requis. Les contrôles et conditions peuvent varier selon le pays et le service.

4 **Conserver les références**

Gardez la référence du transfert, les consignes reçues et les échanges utiles jusqu'au retrait effectif.

5 **Prévoir un plan B**

Si aucun point ouvert ne convient ou si les conditions ne sont pas réunies, recontactez la banque et vérifiez les autres solutions de dépannage disponibles.



À vérifier avant de valider l'envoi

Le point de retrait est ouvert et réellement accessible.

Les justificatifs demandés sont disponibles.

Le délai annoncé n'est pas considéré comme une garantie : contrôles, horaires et disponibilités locales peuvent le modifier.

Le retrait en espèces est proposé dans le pays concerné.

Le nom et les informations transmis correspondent aux documents exigés.

Le numéro de dossier ou la référence du transfert est conservé.

✓ Gardez une trace de chaque démarche

Notez les heures d'appel, les numéros de dossier, les consignes de la banque, les captures utiles et les références du transfert. Ces éléments facilitent le suivi et toute contestation ultérieure.

Les procédures, délais, documents requis et solutions de dépannage varient selon la banque, le service utilisé et le pays. Vérifiez toujours les conditions auprès des canaux officiels.