

Carte de paiement sans contact – Le client n'est pas toujours roi



Refuser les cartes bancaires équipées du paiement sans contact n'est pas toujours simple. Un client du Crédit agricole l'a appris à ses dépens.

En avril 2015, un adhérent de l'UFC-Que Choisir de Senlis saisit l'association locale de ses difficultés avec son agence du Crédit agricole de Rixheim (68). Celle-ci lui a adressé en renouvellement une carte bancaire Visa munie de la fonction paiement sans contact. Ayant lu dans Que Choisir que cette fonction n'était pas sans faille, ce consommateur demande à sa banque le remplacement de sa carte par une même carte Visa mais sans cette nouvelle fonction. Refus de son agence, puis de la direction régionale du Crédit agricole qui affirme que c'est impossible et lui propose en échange soit une carte Visa avec débit différé, soit un autre type de carte bancaire. Pas d'accord, le particulier fait part de ce blocage à l'association locale de l'UFC-Que Choisir de Senlis.

Client à la porte

L'intervention de cette dernière auprès de la banque n'aura pas plus de succès. Face à un tel refus, elle saisit la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) au motif que le Crédit agricole viole une de ses recommandations qui impose aux banques d'offrir à leurs clients la possibilité de refuser la fonction paiement sans contact.

La Cnil rejette la plainte de l'association locale, déclarant ne pas pouvoir imposer aux banques un changement de carte à l'identique mais rappelle que le particulier a la possibilité de faire désactiver la fonction.

Fort de cette réponse, le consommateur demande à son agence cette désactivation. Pour toute réponse, la banque a mis son client à la porte, le sommant de restituer tous ses moyens de paiement. La Cnil a été avertie d'un tel comportement.



Réagissez à cet article

Source : *Carte de paiement sans contact – Le Crédit agricole a la main leste – UFC Que Choisir*