

En cas de perte ou de vol de chèques

→ **Appelez le 0 892 683 208** (0,35 €/min + prix de l'appel)

Le Centre national d'appels chèques perdus ou volés (CNACPV) vous permet de déclarer la perte ou le vol de votre chéquier même si votre agence bancaire est fermée ou si vous vous trouvez en voyage.

→ **Munissez-vous d'un relevé d'identité bancaire (RIB)**

Pour votre déclaration au CNACPV, vous devez fournir les informations suivantes :

- code de votre établissement bancaire
- code guichet
- numéro de compte
- clé RIB

Toutes ces informations figurent sur le RIB.

→ **N'oubliez pas : confirmez également votre opposition au paiement du chèque**

Appelez le plus vite possible votre agence bancaire et confirmez votre opposition par écrit.

Vous souhaitez obtenir les renseignements suivants :

- mes formules de chèques ou mes comptes sont-ils inscrits au FNCI ?
- nature et date de l'inscription par la banque : clôture du compte, opposition, interdiction d'émettre des chèques
- date de l'inscription par le Centre national d'appel des chèques perdus ou volés.

Vous pouvez :

- vous présenter personnellement à l'IEDOM, muni d'une pièce d'identité, d'un relevé d'identité bancaire de votre/vos comptes(s) et d'un chèque annulé tiré sur ce(s) compte(s).
- adresser un courrier à votre succursale départementale la plus proche de votre domicile ou par mail : particuliers@iedom-guadeloupe.fr

Pour nous trouver : toutes nos adresses sur

www.iedom.fr/guadeloupe

rubrique Particuliers
ou sur www.banque-france.fr

Vous voulez nous faire part d'une situation complexe (refus inexpliqué, etc.)

Adressez un courrier à l'adresse suivante :

IEDOM

**Parc d'activités la Providence
ZAC de Dothémare Sud
97139 LES ABYMES**

NB : tous les courriers (succursale ou service gestionnaire) doivent être signés et accompagnés d'une photocopie recto-verso de votre pièce d'identité (CNI, passeport, carte de séjour), un relevé d'identité bancaire de votre/vos comptes(s) et un chèque annulé tiré sur ce(s) compte(s).

La réponse vous sera apportée par courrier.

Particuliers, l'IEDOM vous informe



Votre chéquier :

**Que faire en cas de perte ou de vol ?
Que faire face au refus d'un
commerçant ?**



Le fonctionnement du Fichier national des chèques irréguliers (FNCI)

- Le FNCI est un fichier informatique géré par la Banque de France. Il est alimenté par les banques et par le Centre national d'appels chèques perdus ou volés (CNACPV).
- Le FNCI permet de repérer les chèques irréguliers :
 - soit parce que ces chèques font l'objet d'une opposition pour perte ou vol ;
 - soit parce que ces chèques ont été émis sur un compte clos ou sur le compte d'un interdit de chèque ;
 - soit parce que ce sont de faux chèques.
- Le FNCI permet de détecter l'utilisation frauduleuse d'un chéquier :

L'alerte « Information multichèques » signale qu'un nombre élevé de chèques a été émis sur un même compte, pendant une certaine période. Elle prévient les risques d'utilisation frauduleuse de chéquiers.
- Le FNCI peut être consulté :
 - par les bénéficiaires de chèques abonnés au service Vérifiance-FNCI,
 - par toute personne qui veut savoir si les coordonnées du/des compte(s) qu'elle détient sont enregistrées et vérifier les informations qui la concernent. C'est le droit d'accès individuel.

Un commerçant refuse votre chèque pour régler vos achats. Il peut y avoir deux types de raisons

→ Le commerçant n'accepte aucun chèque comme moyen de paiement

Un commerçant a le droit de refuser des règlements par chèque, de fixer un montant minimal ou maximal pour les accepter ou d'exiger la présentation de plusieurs pièces d'identité.

Dans ce cas, il doit clairement en informer la clientèle par voie d'affichage près des caisses ou sur la carte pour les restaurants.

Si le commerçant a rempli ces conditions, vous ne pouvez pas vous opposer à cette pratique et vous devrez utiliser un autre moyen de paiement : argent liquide ou carte bancaire.



→ Le commerçant considère que votre chèque est irrégulier

Ce commerçant est peut-être abonné au service Vérifiance-FNCI géré par la Banque de France (mais il peut utiliser d'autres solutions de sélections).



Sur simple lecture de la ligne codée en bas du chèque, ce service lui permet de vérifier la régularité d'un chèque. Une réponse sous forme de code couleur lui est donnée.

VERT

Chèque ou compte non recensé dans le FNCI.

Cette information peut être complétée par une alerte multichèques.

ROUGE

Chèque ou compte recensé dans le FNCI (compte clos, compte d'interdit de chèques, opposition pour perte ou vol).

ORANGE

Compte déclaré au titre de la perte ou du vol de chèques sans numéros de formules associés ou via le CNACPV.

BLANC

Lecture du chèque impossible.

Conformément à une décision de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), le commerçant est tenu d'informer ses clients de l'utilisation du service Vérifiance en apposant des autocollants sur ses vitrines ou à proximité de ses caisses.