

Questions et réponses sur le thème «Sécurité des cartes de crédit et abus des cartes de crédit»

Les cartes de crédit de GE Money Bank sont-elles sûres?

Les cartes de crédit de GE Money Bank sont équipées de la technologie de puce électronique la plus récente et vous offrent une protection élevée contre l'abus de cartes de crédit. Cette technologie vous permet de vous identifier avec votre code PIN et d'accepter ainsi la transaction. Le code PIN remplace votre signature dans de nombreux terminaux de paiement. Il existe cependant encore des terminaux de paiement où l'on ne peut confirmer un paiement qu'avec sa signature. Suivant le modèle de terminal, vous devrez donc entrer votre code PIN et, en plus, signer le justificatif d'achat.

Ai-je besoin du code PIN pour utiliser ma carte de crédit?

Votre code PIN personnel vous permet d'utiliser votre carte de crédit lorsque votre identification et le paiement ont lieu au moyen de la saisie du code PIN (p. ex. dans les magasins Conforama ou Migros, dans les stations-service ou pour le retrait d'espèces aux distributeurs). La saisie du code PIN remplace alors votre signature. Dans tous les cas, c'est le commerce partenaire de MasterCard qui décide si une transaction a lieu au moyen de la signature du client ou de son code PIN.

Vous recevez votre code PIN par courrier séparé. Vous pouvez le changer à n'importe quel distributeur de billets en Suisse.

Que se passe-t-il si j'oublie mon code PIN?

Si vous avez oublié votre code PIN, vous pouvez en demander un nouveau au numéro de téléphone gratuit 0800 881 000. A partir de la troisième commande, des frais de CHF 15.- vous seront facturés.

Que se passe-t-il si je saisis un code PIN erroné?

- Vous avez droit à trois essais pour saisir le code PIN correct. La carte est bloquée après le troisième essai infructueux. Dans ce cas, adressez-vous à notre service clients (au numéro gratuit 0800 881 000) afin que nous puissions vous envoyer un nouveau code PIN ainsi qu'une nouvelle carte. Nous vous facturerons CHF 15.- de frais pour la nouvelle carte.

Quels sont mes devoirs de diligence?

Pour éviter les abus avec votre carte de crédit, vous devez respecter les mesures de précaution suivantes:

- A la réception de celle-ci, signez-la immédiatement sur la bande prévue à cet effet au dos.
- Modifiez également le code PIN reçu par courrier séparé. Ne choisissez pas, pour votre code, de combinaison facile à deviner telle qu'un numéro de téléphone, une date de naissance ou le numéro de vos plaques minéralogiques.
- Conservez toujours votre carte avec la plus grande prudence et ne confiez ni votre carte, ni le numéro de celle-ci à d'autres personnes, même à des membres de votre famille ou à des amis.
- Traitez votre carte de crédit comme de l'argent liquide. Evitez d'écrire votre code PIN, où que ce soit.
- Vérifiez vos factures mensuelles et cherchez les éventuelles transactions erronées ou autres irrégularités. Si vous deviez constater de tels débits, appelez-nous immédiatement au numéro de téléphone gratuit 0800 881 000.

Quelles mesures dois-je prendre en cas de perte ou de vol de ma carte?

- En cas de perte ou de vol, vous devez immédiatement faire bloquer votre carte en appelant le numéro gratuit 0800 881 000. Ce service est à votre disposition gratuitement 24 heures sur 24 et 365 jours par année. Si vous vous trouvez à l'étranger, vous pouvez nous joindre au numéro de téléphone 0041 44 439 88 81. Nous vous recommandons de conserver le numéro du service clients joignable 24 h sur 24, qui se trouve d'ailleurs au dos de votre carte de crédit, dans un lieu séparé ou de le mémoriser directement dans votre téléphone mobile. Nous vous facturerons CHF 15.- de frais pour la nouvelle carte.

Qu'est-ce que l'abus de carte de crédit?

L'abus de carte est l'utilisation illégitime d'une carte de crédit par un tiers non autorisé. Les variantes d'abus de carte de crédit sont:

- Vous avez perdu votre carte, un malfaiteur présente votre carte dans un magasin et imite votre signature. Le personnel ne remarque aucune différence, la transaction est effectuée.
- Les e-mails dits de «phishing», au travers desquels le titulaire de la carte communique lui-même ses données, permettent aux malfaiteurs d'accéder aux données de la carte de crédit.
- A l'occasion d'une utilisation légitime de la carte, les données qui sont enregistrées sur la bande magnétique de la carte sont copiées puis reproduites illicitement.
- Cette méthode s'appelle le «skimming».

Sur l'ensemble des transactions par carte de crédit enregistrées, la part des cas de fraude est de l'ordre de quelques pour mille.

Si le titulaire se comporte conformément au contrat et qu'il respecte les devoirs de diligence, c'est-à-dire qu'il vérifie sa facture mensuelle ou qu'il garde secret son code PIN en permanence (cette liste n'est pas exhaustive), l'émettrice de la carte de crédit assume les dommages causés suite à l'utilisation abusive de la carte par des tiers. Les irrégularités constatées sont résolues directement entre le vendeur et la société émettrice de la carte.

Comment puis-je me protéger des abus?

- Signez immédiatement votre carte de crédit au dos dès sa réception.
- Mettez votre ancienne carte de crédit hors d'usage en découpant la bande magnétique et la puce.
- Ne dévoilez jamais les données de votre carte de crédit (numéro de la carte, date d'expiration, CVC, code PIN) à titre d'information. Même si l'on vous assure qu'il ne sera effectué aucun prélèvement sur votre carte.
- Notez votre numéro de carte de crédit et le numéro d'urgence et conservez ces informations séparément de votre carte.
- Enregistrez également les numéros d'urgence sur votre téléphone portable: centrale de GE Money Bank 24 h/24 pour le blocage des cartes: 0041 44 439 88 81.
- Traitez votre carte de crédit comme de l'argent liquide. Evitez d'écrire votre code PIN, où que ce soit.
- Ne répondez jamais aux e-mails vous demandant de donner des données personnelles ou celles de votre carte de crédit.

Que faire si j'ai l'impression que quelqu'un a abusé de ma carte de crédit?

- Prenez immédiatement contact avec notre service 24 h/24 en cas de doute. Vous pouvez faire bloquer votre carte sans délai. Vous en recevrez une nouvelle gratuitement.

Que faire si je découvre des transactions que je n'ai pas effectuées sur ma facture mensuelle?

- Annoncez les abus par téléphone sans attendre. Vous devez ensuite les signaler par écrit dans un délai de 30 jours à partir de la date de la facture mensuelle concernée. Vous trouverez le formulaire correspondant sur le site Internet de GE Money Bank à l'adresse suivante:

GE Money Bank MasterCard:

http://www.gemoneybank.ch/de/docs/Karten/Beanstandungsformular_GEMB_MasterCard_de.pdf

M...MasterCard, M-Budget MasterCard:

<http://www.mmastercard.ch/de/pdf/beanstandung.pdf>

Cosy MasterCard Conforama:

<http://www.cosycard.ch/de/pdf/beanstandung.pdf>

Conseils de sécurité spécifiques à l'usage de la carte de crédit sur Internet

- Ne dévoilez **jamais** les données de votre carte de crédit (numéro de la carte, date d'expiration, CVC, code PIN) à titre d'information. Même si l'on vous assure qu'il ne sera effectué aucun prélèvement sur votre carte.
- Pour les transactions effectuées sur Internet, utilisez uniquement des connexions sûres (p. ex. SSL). Pour vous en assurer, vérifiez la présence d'un cadenas dans la barre de statut de votre navigateur. L'adresse URL doit par ailleurs commencer par «https».
- Lorsque vous faites des achats en ligne, vérifiez toujours les conditions générales de vente du commerçant avant de saisir les données de votre carte de crédit et de conclure la commande.
- Ne réglez vos achats par carte de crédit que si le fournisseur est sérieux. Les gages de sérieux sont par exemple des informations claires sur le cryptage des données, l'adresse, l'adresse électronique et le numéro de téléphone de l'entreprise, de même que les conditions générales de vente. Imprimez la commande ou notez l'adresse URL. Conservez tous les documents.
- N'utilisez pas d'ordinateurs publics (p. ex. dans un cybercafé) pour effectuer vos commandes à l'aide de votre carte de crédit. Vos données peuvent en effet rester dans la mémoire temporaire de l'appareil et être consultées ensuite par le prochain utilisateur.

Que fait GE Money Bank pour lutter contre les abus de cartes de crédit?

- En cas de soupçon d'abus ou de cas de fraude avérés, les cartes de crédit sont remplacées immédiatement et gratuitement, pour autant que leur titulaire ait respecté ses devoirs de diligence.
- Le titulaire de la carte est averti en cas de transactions douteuses. Une équipe spécialisée dans la lutte contre les fraudes agit de manière active, professionnelle et préventive contre les abus. Grâce aux systèmes les plus récents, le nombre des cas d'abus se maintient à un niveau très bas depuis des années.

Le code PIN protège-t-il les cartes de crédit GE Money Bank du vol de données sur Internet?

- Le code PIN garantit la sécurité la plus élevée possible lors de l'autorisation de transactions par carte de crédit au moyen d'un lecteur de cartes (p. ex. dans les magasins). Il ne protège toutefois pas d'une utilisation abusive sur Internet.
- Sur Internet, le titulaire de la carte est prié d'indiquer le code CVC ou CVV. Ce code de trois chiffres figure au dos de la carte (dans le champ réservé à la signature). Cette mesure de sécurité supplémentaire permet de s'assurer que l'acheteur en ligne a vu la carte au moins une fois.

Est-ce vrai qu'en cas de fraude, le titulaire de la carte est généralement responsable?

Non. Normalement, c'est-à-dire quand tous les devoirs de diligence ont été respectés par le titulaire de la carte, c'est la banque qui assume les conséquences de l'utilisation abusive de la carte par des tiers.