

PREVENTION DE LA FRAUDE PAR CARTE BANCAIRE

Bien que les opérations par carte à puce soient parmi les plus sûres, avec l'amélioration constante de la sécurité des paiements, une fraude peut toujours se produire. Apprenez à reconnaître les différents types de fraudes afin de vous protéger contre les fraudeurs.

QUELLES SONT LES TYPES DE FRAUDES PAR CARTE BANCAIRE ?

1

La perte ou le vol de la carte

Le fraudeur utilisera la carte perdue ou volée pour effectuer des achats (d'autant plus s'il s'agit d'une carte avec la technologie sans contact) ou des retraits aux distributeurs automatiques de billets (DAB).

2

La contrefaçon de la carte

Elle consiste en la copie de la piste magnétique de la carte et sera ensuite utilisée de manière frauduleuse dans les pays et régions où la technologie de la carte à puce n'est pas développée. Le fraudeur peut également utiliser le numéro de la carte volé grâce à ce procédé pour créer de fausses cartes bancaires et s'en servir comme si elles étaient vraies.

Cette falsification, connue sous le nom de « **skimming** », peut être effectuée soit :

- ✚ par exemple, lors du paiement chez un commerçant, une personne malveillante peut prendre votre carte bancaire, et prétendre chercher le terminal de paiement électronique (TPE) hors de votre champ de vision, pour recopier la bande magnétique
- ✚ à l'aide d'un dispositif électronique placé sur le terminal de paiement ou sur le distributeur à billets

3

Le vol des identifiants

Le fraudeur se procure les coordonnées d'une carte bancaire (numéros, date d'expiration...) et peut les utiliser alors même que le titulaire de la carte est toujours en sa possession.

Ce vol peut notamment avoir lieu chez un commerçant, ou lors d'une transaction à distance, lorsque l'utilisateur communique ses identifiants par téléphone ou sur internet ou encore à partir d'un courriel, qui semble légitime, que le fraudeur lui a envoyé.

4

Les opérations sans carte

Il s'agit d'opérations frauduleuses commises sans présence de la carte physique. Généralement, cette fraude se produit lorsque le titulaire de la carte ne fournit que le numéro de la carte pour passer une commande sur Internet, ou par téléphone.

COMMENT VOUS PROTEGER DES FRAUDES PAR CARTE ?

➔ PROTEGEZ VOTRE CARTE ET VOTRE CODE CONFIDENTIEL (CODE PIN)

- Vérifiez régulièrement que votre carte est en votre possession et conservez-la en lieu sûr, si possible séparément de vos pièces d'identité.
- Ne laissez jamais votre carte sans surveillance.
- Composez toujours votre code confidentiel à l'abri des regards indiscrets.
- Ne divulguez jamais votre code confidentiel, à qui que ce soit, ni à l'oral, ni à l'écrit. Apprenez-le par cœur, et ne le notez nulle part. En cas d'oubli vous pourrez demander sa réédition auprès de la banque.
- En particulier, ne fournissez jamais vos renseignements confidentiels (code confidentiel, identifiant personnel...) par téléphone ou par courriel, ni à la banque, ni même à des autorités administratives ou judiciaires. **Rappelez-vous que la BMOI ne vous contactera jamais, ni par téléphone ni par courriel, pour obtenir le numéro de votre carte de crédit ou votre code confidentiel.**
- Lorsque votre carte n'est plus valide, veillez à la détruire en la découpant en petits morceaux.

➔ SOYEZ LE SEUL UTILISATEUR DE VOTRE CARTE BANCAIRE

Votre carte est **STRICTEMENT PERSONNELLE** :

- Apposez votre signature au verso de toute nouvelle carte bancaire, dès que vous la recevez, et du moment qu'il existe le panonceau prévu à cet effet.
- Ne confiez jamais, ni votre carte, ni votre code confidentiel à un tiers, même à un proche. Si un tiers ou ce proche utilise votre carte à votre insu alors qu'il connaît votre code confidentiel, votre responsabilité pourrait être engagée.

➔ SOYEZ ATTENTIF A L'UTILISATION DE VOTRE CARTE

- Vérifiez régulièrement et attentivement vos relevés de compte. Si vous remarquez des opérations inhabituelles, n'hésitez pas à contacter immédiatement votre gestionnaire de compte.
- Choisissez l'option relevés de compte « sans papier » pour recevoir des relevés électroniques afin de mieux protéger les renseignements sur vos comptes.

Lors du paiement de vos achats chez un commerçant

- **Vérifiez l'utilisation qui est faite de votre carte bancaire** par le commerçant. Ne la quittez pas des yeux.
- **Pensez à bien vérifier le montant affiché par le TPE** avant de valider la transaction.

Lors des retraits sur les distributeurs automatiques de billets (DAB)

- **N'utilisez jamais un DAB avec un élément qui vous paraît suspect**, notamment sur la partie insertion de la carte ou sur le clavier de saisie de code. Signalez-le immédiatement à la banque.
- **Suivez exclusivement les consignes indiquées à l'écran du DAB** : ne vous laissez pas distraire par des inconnus, même proposant leur aide.
- Si votre carte est avalée par un DAB, **essayez de la récupérer auprès de votre agence, et si vous ne pouvez pas, faites immédiatement opposition au 020 22 518 20**.

Lors des paiements sur internet

- **Ne stockez pas de coordonnées bancaires sur votre ordinateur** (numéro de carte, numéro de compte, relevé d'identité bancaire...), évitez de les transmettre par simple courriel et vérifiez la sécurisation du site du commerçant en cas de saisie en ligne (***cadenas en bas de la fenêtre, adresse commençant par « https », etc.***).
- **Assurez-vous du sérieux du commerçant**, vérifiez que vous êtes bien sur le bon site, lisez attentivement les mentions légales du commerçant ainsi que ses conditions générales de vente.
- **Ne répondez pas** à un courrier électronique, à un SMS, à un appel téléphonique ou à toute autre invitation qui vous paraissent douteux. En particulier, **ne cliquez jamais sur un lien inclus dans un message référençant un site bancaire**.
- **Protégez votre ordinateur** des piratages ou sabotages informatiques, en activant les mises à jour de sécurité proposées par les éditeurs de logiciel (en règle générale gratuites) et en l'équipant d'un antivirus et d'un pare-feu.
- **Changez régulièrement vos mots de passe, et évitez d'utiliser la fonction d'enregistrement pour des utilisations ultérieures** (une usurpation de vos identifiants et de vos coordonnées bancaires vous expose aux fraudes).
- **N'utilisez pas un mot de passe commun** pour l'utilisation de votre carte, de l'accès à votre banque en ligne et aux autres sites internet sur lesquels vous avez un compte client.

➔ SACHEZ REAGIR

- En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre carte ou de vos données confidentielles :
 - faites immédiatement opposition en appelant le numéro **020 22 518 20** pour que votre carte ne puisse plus être utilisée.
 - déposez plainte au plus vite auprès de la police ou de la gendarmerie.
 - dans un délai de 48 h au plus tard, confirmez votre opposition par tout moyen écrit, accompagné de la déclaration de perte/de vol effectuée auprès de la police ou de la gendarmerie ou de l'attestation de dépôt de plainte.
- Vous pouvez contester une opération de paiement par carte non autorisée ou erronée auprès de la banque, à condition de présenter, si possible, le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte cette contestation, et qu'elle soit faite dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de réception du relevé de compte sur lequel figure l'opération contestée.

Dans ce cas, la banque fera diligence auprès du commerçant afin que celui-ci lui communique les pièces nécessaires qu'il pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée.

ATTENTION :

- Selon la loi, il ne peut être fait opposition qu'en cas de perte ou de vol, ou de falsification ou contrefaçon de la carte, ou en cas de faillite du bénéficiaire.
- La procédure d'opposition est définitive : vous ne pouvez pas demander la remise en service de votre carte après opposition même si vous la retrouvez par la suite. Pour avoir une nouvelle carte, faites-en la demande à votre banque. La carte aura un nouveau numéro et le cas échéant, un nouveau code confidentiel.
- Une opposition tardive, c'est-à-dire non faite dans les délais prévus dans votre « Contrat Carte porteur », vous priverait de la prise en charge par la banque des opérations contestées, si elle doit le faire.