

## **CONSEIL DE SECURITE POUR LES UTILISATEURS DE MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX**

**Dans le cadre de sa mission de surveillance des moyens de paiement, l'Institut d'émission d'Outre-mer publie régulièrement des conseils de sécurité à l'usage des utilisateurs de services de paiement dont le comportement concourt directement à la sécurité des différents moyens de paiement.**

### **Conseils de prudence à l'usage des porteurs de carte de paiement**

Votre comportement concourt directement à la sécurité de l'utilisation de votre carte. Veillez à respecter les conseils élémentaires de prudence qui suivent afin de protéger vos transactions.

#### **SOYEZ RESPONSABLES**

- Votre carte est strictement personnelle : ne la prêtez à personne, même pas à vos proches.
- Vérifiez régulièrement qu'elle est en votre possession.
- Si votre carte comporte un code confidentiel, gardez-le secret. Ne le communiquez à personne. Apprenez-le par cœur, évitez de le noter et surtout ne le rangez jamais avec votre carte.
- Lorsque vous composez votre code confidentiel, veillez à le faire à l'abri des regards indiscrets. N'hésitez pas en particulier à cacher le clavier du terminal ou du distributeur de votre autre main.
- Vérifiez régulièrement et attentivement vos relevés de compte.

#### **SOYEZ ATTENTIFS**

##### **Lors des paiements chez un commerçant :**

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

### **Lors des retraits sur les distributeurs de billets :**

- Vérifiez l'aspect extérieur du distributeur, évitez si possible ceux qui vous paraîtraient avoir été altérés.
- Suivez exclusivement les consignes indiquées à l'écran du distributeur : ne vous laissez pas distraire par des inconnus, même proposant leur aide.
- Mettez immédiatement en opposition votre carte si elle a été avalée par l'automate et que vous ne pouvez pas la récupérer immédiatement au guichet de l'agence.

### **Lors des paiements sur Internet :**

- Protégez votre numéro de carte : ne le stockez pas sur votre ordinateur, ne l'envoyez pas par simple courriel et vérifiez la sécurisation du site du commerçant (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 conditions générales de vente.
- Protégez votre ordinateur, 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.

### **Lors de vos déplacements à l'étranger :**

- Renseignez-vous sur les précautions à prendre et contactez l'établissement émetteur de votre carte avant votre départ, afin notamment de connaître les mécanismes de protection des cartes qui peuvent être mis en œuvre.
- Pensez à vous munir des numéros internationaux de mise en opposition de votre carte.

## **SACHEZ REAGIR**

### **Vous avez perdu ou on vous a volé votre carte :**

- Faites immédiatement opposition en appelant le numéro que vous a communiqué l'établissement émetteur de la carte. Pensez à le faire pour toutes vos cartes perdues ou volées.
- En cas de vol, déposez également plainte auprès de la police ou de la gendarmerie au plus vite.

- En faisant opposition sans tarder, vous bénéficierez des dispositions plafonnant les débits frauduleux, au pire des cas, à 18.000 Francs CFP. Si vous ne réagissez pas rapidement, vous risquez de supporter l'intégralité des débits frauduleux précédant la mise en opposition. À partir de la mise en opposition, votre responsabilité ne peut plus être engagée.

**Vous constatez des anomalies sur votre relevé de compte, alors que votre carte est toujours en votre possession :**

Sauf en cas de négligence grave de votre part (par exemple, vous avez laissé à la vue d'un tiers le numéro et/ou le code confidentiel de votre carte et celui-ci en a fait usage sans vous prévenir) ou en cas de non-respect intentionnel de vos obligations contractuelles en matière de sécurité (par exemple, vous avez commis l'imprudence de communiquer à un proche le numéro et/ou le code confidentiel de votre carte et celui-ci en a fait usage sans vous prévenir), **il faut déposer une réclamation auprès de l'établissement émetteur de la carte, dès que possible et dans un délai fixé par la loi, de 13 mois à compter de la date de débit de l'opération contestée.** Dans ces conditions, votre responsabilité ne peut être engagée. Les sommes contestées doivent alors vous être immédiatement remboursées sans frais.

**Attention, lorsque le détournement a lieu dans un pays non européen, le délai de contestation est ramené à 70 jours à compter de la date de débit de l'opération contestée.** Ce délai peut éventuellement être prolongé par votre établissement émetteur sans pouvoir dépasser 120 jours. Bien entendu, en cas d'agissement frauduleux de votre part, les dispositions protectrices de la loi ne trouveront pas à s'appliquer et vous restez tenu des sommes débités avant comme après l'opposition ainsi que des éventuels autres frais engendrés par ces opérations (par exemple, en cas d'insuffisance de provision).

Site utile pour compléter votre information :

<https://www.banque-france.fr/stabilite-financiere/securite-des-moyens-de-paiement-scripturaux/conseil-de-securite-pour-les-utilisateurs-de-moyens-de-paiement-scripturaux>