

## **Questions fréquentes concernant le paiement par carte sur internet**

### **CARTES ACCEPTEES**

#### **Avec quels types de cartes bancaires peut-on payer ?**

Avec les cartes VISA et Mastercard à embossage et certaines cartes Visa Electron et V Pay. La possibilité d'utiliser les cartes VISA Electron pour payer sur internet dépend de la banque émettrice. Les cartes bancaires de type VISA Electron émises par la banque CIB peuvent être utilisées pour faire des achats sur internet.

#### **Les cartes de quelles banques sont adaptées pour les paiements sur internet ?**

Toutes les cartes VISA et Mastercard/Maestro pour lesquelles la banque émettrice a autorisé ce type de paiement ainsi que les cartes internet spécialement conçues pour ce type de paiement.

#### **Est-il possible de payer avec une carte de fidélité ?**

Le paiement en ligne avec des cartes de fidélité émises par des commerçants/prestataires de services visant à accumuler des points n'est pas possible.

#### **Est-il possible de payer avec une carte co-brandée ?**

Toute carte co-brandée basée sur une carte MasterCard ou VISA adaptée au paiement par internet peut être utilisée.

### **DEROULEMENT DU PAIEMENT**

#### **Comment fonctionne le traitement bancaire en arrière-plan des paiements en ligne ?**

Après que l'acheteur a sélectionné le paiement par carte bancaire sur le site web du commerçant/prestataire de services, il amorce le paiement et est redirigé vers le site de paiement de la banque utilisant un canal de communication sécurisé. Pour le règlement, vous devez fournir le numéro de votre carte, sa date de validité et le cryptogramme visuel (code à 3 chiffres imprimé dans le panneau signature au verso de la carte). C'est vous qui lancez la transaction, à partir de ce moment-là la carte passe par un processus d'autorisation en temps réel au cours duquel la validité des données de la carte est vérifiée ainsi que la provision du compte et la limite d'achat. Si toutes les données nécessaires pour continuer la transaction sont en ordre la banque gestionnaire de votre compte (émettrice de la carte) bloque la somme en question sur votre carte. Le montant sera prélevé (débité) de votre compte d'ici quelques jours, ce délai dépend de la banque gestionnaire du compte.

#### **En quoi un achat par carte sur internet est-il différent d'un achat par carte conventionnel ?**

On peut distinguer les transactions qui se déroulent en présence de la carte (Carte Présente) et les transactions réalisées sans la présence de la carte (Carte Non Présente). Les transactions Carte Présente se déroulent à l'aide d'un terminal de paiement électronique (TPE). Après l'introduction de la carte dans le lecteur du terminal et l'entrée du code PIN, le terminal entre en contact avec la banque du titulaire de la carte à travers le centre d'autorisation et, en fonction du type de carte et de l'émetteur de la carte, à travers le réseau VISA ou MasterCard. C'est là qu'a lieu le contrôle de la validité et de la provision (autorisation). L'information effectue le même trajet en sens inverse et le terminal de paiement électronique (ainsi que le commerçant) reçoit l'autorisation de paiement ou son refus. L'acheteur signe le reçu du paiement. La transaction Carte Non Présente se déroule sans que la carte soit physiquement présente lors de la transaction. Cela inclut les transactions effectuées par la poste, par téléphone et par voie électronique (internet), dans ces cas, l'acheteur (le titulaire de la carte) lance la transaction à travers une page sécurisée (cryptage de 256 bits) en fournissant des données concernant la carte. Vous recevez ce que l'on appelle un numéro d'autorisation qui correspond au numéro figurant sur le reçu papier.

#### **Que signifie une réservation de fonds ?**

Dès que la banque est informée de la transaction une réservation de fonds a lieu (blocage). En effet, le prélèvement effectif ne peut avoir lieu que lorsque les données officielles sont arrivées, ce qui prend quelques jours durant lesquels la somme en question pourrait être à nouveau dépensée. Par la réservation, le montant dépensé ou retiré est placé à part, réservé. La réservation permet le refus des transactions pour lesquelles le compte n'est plus approvisionné, alors qu'en principe, le solde pourrait permettre ces dépenses.

## **PAIEMENTS INFRUCTUEUX, QUE FAIRE ?**

### **Dans quels cas la transaction peut-elle échouer ?**

Il s'agit en général d'ordres de paiements refusés par l'établissement émetteur de la carte (là où le client a obtenu la carte). Mais dans le cas des cartes bancaires, un problème de télécommunication ou informatique peut également être à l'origine de l'échec, la demande d'autorisation peut ne pas parvenir à la banque émettrice de la carte.

### **Erreurs relatives à la carte**

- La carte n'est pas adaptée pour les paiements par internet.
- L'utilisation de la carte sur internet est interdite pas la banque gestionnaire du compte.
- L'utilisation de la carte est interdite.
- Les données relatives à la carte (numéro de carte, validité, cryptogramme visuel) ont été fournies de manière incorrecte.
- La carte est expirée.

### **Erreurs relatives au compte**

- Il n'y a pas de provision pour la transaction.
- Le montant de la transaction dépasse la limite d'achat de la carte.

### **Erreurs relatives à la connexion**

- La ligne a probablement été coupée au cours de la transaction. Veuillez réessayer.
- Le délai de transaction est expiré, la transaction a échoué. Veuillez réessayer.

### **Erreurs techniques**

- Si vous n'avez pas été redirigé de la page de paiement vers le site marchand/prestataire de services la transaction a échoué.
- Si vous avez quitté le site de paiement mais que vous y retournez en appuyant sur la commande « retour », « recharger la page » ou « rafraîchir », le système refuse automatiquement votre transaction pour des raisons de sécurité.

### **Que faut-il faire en cas d'échec de la procédure de paiement ?**

Dans tous les cas un identifiant est généré pour chaque transaction, nous vous conseillons de le noter. Si la tentative de paiement est refusée par la banque nous vous recommandons de contacter la banque gestionnaire de votre compte.

### **Pourquoi faut-il contacter la banque gestionnaire du compte en cas d'échec de la transaction ?**

Pendant le contrôle de la carte, la banque gestionnaire du compte (émettrice de la carte) informe la banque du commerçant (acquéreur) de la réalisabilité de la transaction. La banque de l'acquéreur ne peut pas fournir d'informations confidentielles au client d'une autre banque, seule la banque identifiant le titulaire de la carte a le droit de le faire.

### **Qu'est-ce que cela signifie si je reçois un SMS de ma banque portant sur la réservation/le blocage de la somme et que le commerçant/prestataire de services m'indique que la transaction a échoué ?**

Cela peut se produire si le contrôle de la carte a bien eu lieu sur le site de paiement mais que vous n'êtes pas retourné sur le site du commerçant/prestataire de services. Dans ce cas-là la transaction est considérée comme interrompue et échoue donc automatiquement. La somme en question n'est pas débitée sur votre carte et la réservation/le blocage est annulé.

## **SÉCURITÉ**

### **Que signifie VeriSign et le canal de communication cryptée TLS 256 bits ?**

TLS est l'abréviation de Transport Layer Security, qui est un système de cryptage largement approuvé. Notre banque dispose d'une clé de cryptage de 256 bits qui protège le canal de communication. La firme VeriSign permet à CIB Bank d'utiliser une clé de 256 bits grâce à laquelle nous fournissons un cryptage basé sur le protocole TLS. Actuellement 90% du commerce

électronique mondial est basé sur ce mode de cryptage. Avec le protocole TLS le navigateur utilisé par l'acheteur crypte les données du titulaire de la carte avant leur envoi, elles parviendront donc à CIB Bank en format codé et ne seront pas déchiffrables aux yeux des personnes non-autorisées.

**Après le paiement mon navigateur m'a averti que je quittais la zone sécurisée. Dans ce cas la sécurité de mon paiement est-elle garantie ?**

Absolument. Le processus de paiement se déroule par un canal de communication crypté de 256 bits et est donc totalement sécurisé. Après la transaction vous êtes redirigé vers la page du commerçant et si sa page n'est pas cryptée votre navigateur vous prévient que vous quittez le canal sécurisé. Cela ne comporte aucun risque concernant la sécurité du paiement.

**Que signifie le code CVC2/CVV2 ?**

Pour les MasterCard c'est ce que l'on appelle le Card Verification Code (code de vérification de la carte), dans le cas de la carte Visa, Card Verification Value (valeur de vérification de la carte). C'est une valeur numérique codée dans la bande magnétique de la carte qui permet de vérifier l'authenticité de la carte. Le code CVC2 se trouve au verso des cartes Mastercard/Maestro, ce sont les trois derniers chiffres de la séquence chiffrée se trouvant au dos de la carte, il doit être fourni au cours des achats sur internet.

**Que signifie Verified by Visa ?**

Verified by Visa est le contrôle de sécurité réglé par les titulaires de cartes Visa basé sur un code unique ou une identification biométrique (reconnaissance faciale, empreinte digitale ou autre caractéristique humaine) mis en place par la banque émettrice pour s'identifier lors d'achats en ligne et il fournit une protection contre l'utilisation illégale des cartes Visa. CIB Bank accepte les cartes émises dans le cadre du système Verified by Visa.

**Que signifie Mastercard Identity Check (ID Check) ?**

Mastercard ID Check est le contrôle de sécurité réglé par les titulaires de cartes Visa basé sur un code unique ou une identification biométrique (reconnaissance faciale, empreinte digitale ou autre caractéristique humaine) mis en place par la banque émettrice pour s'identifier lors d'achats en ligne et il fournit une protection contre l'utilisation illégale des cartes Mastercard/Maestro. CIB Bank accepte les cartes émises dans le cadre du système Mastercard UD Check.