


FAQ sur le fonctionnement des cartes *contactless*

Le paiement *contactless* c'est simple !


1. Qu'est-ce que c'est le paiement *contactless* ?

Il s'agit d'une technologie permettant d'effectuer un paiement sans avoir à introduire votre carte dans le terminal.

2. Comment savoir si ma carte est *contactless* ?

Lorsque la carte est compatible *contactless*, le pictogramme *contactless*  figure sur le recto de la carte.

3. Où puis-je utiliser ma carte *contactless* ?

Sur tous les terminaux qui affichent le pictogramme *contactless* .

4. Comment fonctionne ma carte *contactless* ?

La fonction *contactless* de votre carte utilise une technologie dite de transmission par ondes courtes. Pour payer, vous devez approcher votre carte à quelques centimètres du terminal de paiement sur lequel figure le pictogramme *contactless*.

5. Comment activer le *contactless* ?

Le *contactless* sera activé sur votre carte dès que vous aurez fait : soit une transaction en mode contact avec code PIN chez un commerçant, soit un changement de code PIN ou une opération de retrait sur un distributeur de billets. (Veuillez noter que les retraits d'espèces à un guichet automatique par carte de crédit sont payants).

6. Puis-je désactiver le *contactless* ?

Oui, c'est possible, il suffit simplement de contacter votre conseiller.

Le paiement *contactless* c'est pratique !

7. Le paiement *contactless* est-il plus rapide ?

Oui, le paiement *contactless* est plus rapide. Pour les petits achats de la vie quotidienne (en dessous de 50 EUR) vous gagnez du temps en mode *contactless*, car il n'est plus nécessaire de saisir votre code PIN. En plus, vous évitez de devoir chercher des pièces ou billets et vous ne devez plus attendre que l'on vous rende la monnaie.

Pour tous les autres achats (au-delà de 50 EUR) effectués en mode *contactless*, il n'est plus nécessaire d'insérer votre carte dans le terminal. Le gain de temps concerne donc tous vos paiements.

8. Ma carte me permet-elle d'effectuer uniquement des paiements *contactless* ?

Non, elle vous permet de réaliser tous les paiements que vous avez l'habitude d'effectuer. C'est vous qui choisissez le type de paiement : payer par *contactless* ou insérer votre carte.

9. Puis-je voir les paiements que j'ai effectués en mode *contactless* sur mon relevé de compte ?

Oui, comme pour tous les paiements effectués avec votre carte, toutes les transactions sont recensées sur votre relevé de compte qui précise : le montant, la date et la référence du commerçant chez qui vous avez effectué le paiement.

10. Puis-je retirer de l'argent au distributeur avec ma carte *contactless* ?

Oui, rien ne change, il suffit d'introduire votre carte et de saisir votre code PIN. (Veuillez noter que les retraits d'espèces à un guichet automatique par carte de crédit sont payants).

11. Quels montants puis-je payer en *contactless* ?

Au Luxembourg, il est possible de réaliser tous ses paiements, quel que soit le montant, en mode *contactless*. En dessous de 50 EUR, pas besoin de saisir votre code PIN. Au-delà de 50 EUR, le code PIN vous sera demandé. Ces limites sont valables au Luxembourg et diffèrent selon les pays.

12. Puis-je faire une transaction *contactless* sans m'en rendre compte ?

Non, il est impossible d'effectuer un paiement *contactless* sans le vouloir. En effet, c'est vous qui déclenchez le paiement en approchant votre carte à quelques centimètres du terminal du commerçant pour valider le montant inscrit. Au-delà de cette distance, votre carte *contactless* ne peut être activée. Vous restez donc maître de vos paiements *contactless*. Enfin, toute transaction *contactless* se conclut par l'émission d'un ticket de caisse.

13. Puis-je provoquer plusieurs paiements en laissant trop longtemps ma carte *contactless* sur le terminal de paiement ?

Non, aucun risque. Dès que le paiement *contactless* est validé par l'approche de votre carte à quelques centimètres, la liaison entre votre carte et le terminal de paiement est automatiquement et instantanément interrompue. Pour effectuer un nouveau règlement *contactless*, le commerçant doit recommencer la procédure au terminal de paiement en saisissant un nouveau montant à payer.

14. Peut-on me demander le code PIN pour des montants inférieurs à 50 EUR ?

Des contrôles aléatoires sont effectués pour des raisons de sécurité pour des montants inférieurs à 50 EUR. De plus, vous pouvez cumuler plusieurs petits achats consécutifs en *contactless* sans PIN, jusqu'à un montant cumulatif de 100 EUR. Une fois ce plafond atteint, le terminal vous demandera de saisir votre code PIN habituel pour valider les transactions *contactless*.

Pour pouvoir de nouveau effectuer des transactions *contactless* sans PIN, vous devez obligatoirement introduire votre carte dans le terminal et saisir votre code PIN habituel. Ceci remet le montant cumulatif des transactions *contactless* sans PIN à zéro. En revanche, la saisie du PIN lors d'une transaction *contactless* (donc sans introduire la carte dans le terminal) ne permet pas de remettre à zéro le montant cumulatif.

15. Ai-je la même protection avec ma carte *contactless* qu'avec ma carte actuelle ?

Oui, votre carte *contactless*, comme toutes les cartes de paiement, répondent aux mêmes critères de sécurité et vous font bénéficier des mêmes garanties qu'avec votre ancienne carte. La carte *contactless* ne quitte jamais la main du titulaire contrairement au mode avec contact que l'on confie parfois à certains commerçants

16. En cas de perte ou de vol de ma carte, les fraudeurs peuvent-ils faire des paiements *contactless* ?

En premier lieu, contactez les services de Wordline Financial Services au (+352) 49 10 10 (24/24h, 7/7j) pour bloquer votre carte. Vous êtes protégé(e) dès que votre carte est bloquée.

Par ailleurs, l'utilisation de votre carte en mode *contactless* sans code PIN est limitée à 50 EUR par paiement et dans une limite globale de 100 EUR. Pour les achats de plus de 50 EUR un code PIN est requis. Cette mesure de sécurité permet de s'assurer que c'est bien vous l'utilisateur(trice) de la carte et de limiter le risque d'utilisation frauduleuse de votre carte. Si vous êtes victime d'une fraude, vous serez protégé(e) par les mêmes garanties qu'avec votre carte actuelle.

17. Peut-on capturer à distance les données personnelles de ma carte *contactless* (avec un téléphone mobile par ex.)?

Non, les fraudeurs ne privilégient pas ce mode d'obtention de données car la perspective de gains est beaucoup trop faible pour eux. Ils ne pourront pas intercepter le code PIN de votre carte ni récupérer le cryptogramme visuel (3 chiffres au dos de la carte) et encore moins vos données nominatives.