Des paiements sûrs pour des vacances sans soucis

24 Juin 2013

A la veille des vacances, Febelfin rappelle aux clients quelques conseils à respecter pour une utilisation sûre des instruments de paiement à l'étranger. Pour le secteur financier, la sécurité des paiements est en effet une priorité absolue et une composante essentielle d'une prestation de services optimale. Les banques mettent dès lors tout en œuvre pour placer la sécurité des paiements au centre de toutes les attentions. Le client peut lui aussi apporter sa pierre à l'édifice.

Généralités : utilisation des cartes de paiement à l'étranger

A l'étranger, les clients peuvent effectuer des paiements et des retraits d'argent tant avec leur carte de débit qu'avec leur carte de crédit. Toutefois, les coûts de ces opérations peuvent différer selon qu'elles sont effectuées **dans ou en dehors de l'Espace Economique Européen[1].**
Les opérations en euros par carte au sein de l'Espace Economique Européen bénéficient en effet du même tarif que les opérations nationales. En revanche, les coûts des opérations par carte en dehors de l'Espace Economique Européen peuvent différer du tarif national. Il est dès lors opportun de consulter au préalable la liste des tarifs de la banque.

Utilisation de la carte de débit Maestro en dehors de l'Europe

Les clients qui voyagent en dehors de l'Europe[2] et souhaitent y effectuer des opérations via leur carte de débit Maestro doivent **s'adresser à temps à leur banque**. Ce contact leur permettra de vérifier s'ils peuvent utiliser leur carte de débit pour payer et retirer de l'argent sur leur lieu de destination et, si nécessaire, de la faire débloquer temporairement à cet effet.

Conseils de sécurité

Enfin, Febelfin attire l'attention du titulaire de carte sur une **série de conseils fondamentaux** pour utiliser sa carte en toute sécurité :

- Conservez toujours votre carte de paiement sur vous ou dans un endroit sûr.
- Votre code secret doit demeurer secret :
  - Ne choisissez pas un code facilement reconnaissable (comme par exemple votre date de naissance);
  - Ne communiquez votre code à personne;
  - Ne notez votre code nulle part;
  - Choisissez un nouveau code secret si vous pensez qu'un tiers en a pris connaissance.

    - Prenez immédiatement contact avec Card Stop (au numéro 070 344 344 ou +32 70 344 344 si vous appelez de l'étranger) pour bloquer votre carte de paiement en cas de perte, de vol ou pour tout autre incident (par ex. lorsque votre carte de paiement est avalée par un distributeur automatique).
    - Votre banque ou les sociétés de cartes ne demandent jamais de données confidentielles par courriel ou téléphone. Ne réagissez pas à de tels messages ou appels téléphoniques.

- Soyez vigilant(e) lorsque vous effectuez des opérations dans un module de banque en self-service :
    - Utilisez votre main libre pour protéger le clavier des regards au moment d'encoder votre code secret;
    - Veillez à ce que personne n'essaie subrepticement de regarder par-dessus votre épaule. Faites en sorte de maintenir une distance confortable entre vous-même et les autres personnes lorsque vient votre tour d'effectuer une opération au guichet automatique;
    - Méfiez-vous de toute personne trop serviable au moment où vous retirez de l'argent;
    - Vérifiez toujours que l'appareil ne présente pas d'anomalies. Par exemple, des traces de colle sur le lecteur de cartes, des différences de coloration ou anomalies au niveau du lecteur de cartes ou ailleurs sur le guichet automatique, un petit trou au-dessus du clavier (caméra) ...

Espèces

Du fait du succès des paiements électroniques, les espèces sont de moins en moins utilisées. Dans bon nombre de magasins, restaurants, stations-service, etc., il est possible de payer par carte.
Cependant, la plupart des gens aiment avoir en poche un peu d'argent liquide. Si vous avez besoin de **devises étrangères**, il vous faudra les **commander à temps** à la banque. Faites toutefois en sorte de ne pas en avoir trop. Car en cas de vol ou de perte, les espèces représentent un risque bien plus grand que les autres instruments de paiement.

Banque par internet

Les consommateurs peuvent aussi faire de la banque par internet depuis leur lieu de vacances. Quelques conseils pour assurer la sécurité de vos opérations bancaires par internet :

- Sécurisez suffisamment votre ordinateur (via un scanner anti-virus à jour ou une connexion WIFI bien sécurisée).

- Ne donnez pas suite à des appels téléphoniques ou des courriels de personnes vous demandant votre response code (code sur l'écran de votre Digipass/lecteur de carte).

- N'apposez votre signature électronique (response code) que pour des ordres que vous attendez ou que vous avez vous-même demandés.

- Stoppez immédiatement l'opération en cours en cas de doute, et contactez votre banque, surtout si le scénario de signature diffère du scénario habituel. Toutes les banques possèdent un point de contact auquel vous pouvez adresser vos questions sur la banque par Internet. Vous en trouverez les coordonnées sur le site Internet de votre banque.

- Contrôlez régulièrement vos extraits de compte.

Vous trouverez de plus amples conseils sur le site internet des institutions financières, ainsi que sur www.safeinternetbanking.be.

Liste alphabétique des pays où l'utilisation de la carte de débit Maestro demeure inchangée

1 Albanie 2 Allemagne 3 Andorre 4 Arménie 5 Autriche 6 Azerbaïdjan 7 Belgique 8 Biélorussie 9 Bosnie-Herzégovine 10 Bulgarie 11 Chypre 12 Croatie 13 Danemark (+ Îles Féroé, Groenland) 14 Espagne (+Iles Canaries, Ceuta et Melilla) 15 Estonie 16 Fédération de Russie 17 Finlande 18 France (+ Terres Australes et Antarctiques Françaises, Guyane Française, Polynésie Française, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Nouvelle-Calédonie, Réunion, Saint-Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna) 19 Géorgie	20 Grèce 21 Hongrie 22 Irlande 23 Islande 24 Israël 25 Italie 26 Kazakstan 27 Kirghizistan 28 Kosovo 29 Lettonie 30 Liechtenstein 31 Lituanie 32 Luxembourg 33 Malte 34 Monaco 35 Monténégro 36 Norvège (+ Îles Svalbard et Jan Mayen) 37 Ouzbékistan 38 Pays-Bas (+ Aruba et Antilles Néerlandaises) 39 Pologne 40 Portugal (+ Açores et Madère) 41 République de Macédoine 42 République de Moldavie 43 République de Serbie	44 République de Slovaquie 45 République tchèque 46 Roumanie 47 Royaume-Uni (+ Anguilla, Bermudes, Territoire Britannique de l'Océan Indien, Îles Vierges Britanniques, Îles Malouines, Gibraltar, Îles Caïmans, Montserrat, Irlande du Nord, Îles Pitcairn, Sainte-Hélène, Îles Turques et Caïques, Géorgie du Sud et les Îles Sandwich du Sud) 48 San Marin 49 Slovénie 50 Suède 51 Suisse 52 Tadjikistan 53 Turkménistan 54 Turquie 55 Ukraine 56 Vatican

Plus d'informations

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à prendre contact avec M Bob De Leersnyder (02 507 68 28 – bd@febelfin.be).

[1] Espace Economique Européen : 27 Etats membres de l'UE + Norvège, Islande et Lichtenstein

[2] Europe : l'Europe géographique. Pour la liste des pays où l'utilisation de la carte de débit Maestro reste inchangée, voir annexe au présent communiqué de presse.