

# FAQ Évolutions cartes de débit en 2011

## Questions Générales

Version du 2.3.2011

### A PROPOS DE BANCOMAT, V PAY, VISA

1. Pourquoi ne pas avoir gardé Bancomat ?

Bancomat est un système purement luxembourgeois lancé fin des années ' 80. Il a permis au Luxembourg de se positionner comme un des pays précurseurs et un des mieux équipés dans les paiements par cartes de débit.

Actuellement, les évolutions réglementaires et technologiques sont importantes dans ce domaine. Des investissements conséquents auraient dus être réalisés pour maintenir Bancomat à un niveau de service correct pour les clients et les commerçants. Il est donc plus judicieux de travailler avec des solutions qui offrent une couverture internationale.

2. Qu'est-ce que V PAY ?

V PAY est une carte de débit. Il s'agit d'une marque de VISA Europe.

3. Quelle est la différence entre la carte V PAY et ma carte VISA actuelle

V PAY est une carte de débit : les paiements et retraits effectués avec cette carte sont débités directement de votre compte bancaire.

Il ne faut pas confondre avec les cartes de crédit VISA. Les cartes de crédit vous permettent de différer le paiement de vos achats et de vos retraits.

4. Quelle est la différence entre la carte bancomat/maestro et la carte V PAY ?

Dans les 2 cas, il s'agit d'une carte de débit qui vous permet d'effectuer vos achats ou de retirer de l'argent dans les distributeurs de billets.

5. Pourquoi cela s'appelle V PAY ?

V PAY est une marque de Visa Europe.

Le « V » vient de Visa.

« PAY » fait référence aux services que permet cette carte de débit : paiements de vos achats avec la carte ou retrait d'argent dans un distributeur, également effectué avec cette carte

6. Entendra-t-on encore parler de bancomat ?

Oui. Les distributeurs de billets continueront à porter la marque « bancomat ».

## UTILISATION GEOGRAPHIQUE DE LA CARTE : DES PAIEMENTS ET RETRAITS PLUS FACILES EN EUROPE

7. Où est-ce que cette carte fonctionne ? Partout dans le monde ?

Votre nouvelle carte de débit V PAY fonctionnera dans toute l'Europe, tant chez les commerçants que sur les distributeurs automatiques

8. Est-ce que cette carte fonctionnera également à Trèves, Arlon et Metz ?

Oui. Votre carte sera acceptée dans toute l'Europe. Elle respecte les standard EMV qui doivent être d'application dans tous les pays européens pour le 31-12-2011.

Presque 100% des distributeurs de billets sont déjà adaptés dans la plupart des pays européens. L'adaptation des terminaux commerçants se poursuit jusque fin 2011 et la couverture actuelle est déjà au-delà de 90%.

9. Est-ce que je peux payer avec V PAY partout où j'ai pu payer avec ma carte bancomat-maestro?

Vous pouvez payer partout dans l'Europe. En dehors de l'Europe, l'utilisation entre autre de la carte de crédit est conseillée.

## FRAIS, TAUX et TARIFS LIES A LA CARTE VPAY

10. Est-ce que les clients auront de nouveaux / autres frais s'ils utilisent cette carte à l'étranger dans les magasins / pour retirer de l'argent ?

A clarifier avec votre banque.

11. Est ce que je serai obligé de payer cette nouvelle carte alors que je ne l'ai pas demandée ?

Vous ne paierez rien de plus pour cette nouvelle carte V PAY. Elle remplacera votre carte Bancomat/Maestro dès la fin de 2011.

## DEMARCHE, MODE D'EMPLOI, AVANTAGES et SECURITE

12. Comment peut-on commander cette carte et à partir de quand ?

Si vous disposez déjà d'une carte bancomat/maestro ou si vous commandez une nouvelle carte avant le 31-10-2011, votre banque vous enverra automatiquement une nouvelle carte V PAY entre le 01-11-2011 et le 31-12-2011.

Toutes les cartes de débit émises à partir du 01-11-2011 seront des cartes V PAY.

13. Est ce que je m'adresse à ma banque ou à Cetrel si je n'ai pas reçu ma nouvelle carte V PAY ?

Si vous n'avez pas reçu votre nouvelle carte pour le 31-12-2011, vous pouvez vous adresser à votre banque.

Vous devez uniquement contacter CETREL afin de faire bloquer votre carte en cas de perte/vol.

14. Quelle sera la durée de validité de la carte V PAY ?

Votre carte V PAY aura en principe une validité de 5 ou 6 ans.

Il se peut cependant que votre banque prévoit des délais de validité plus courts.

15. Faut-il signer de nouvelles conditions générales ?

À vérifier avec votre banque.

16. Est-ce que je peux faire d'autres transactions (transfert entre comptes sur ATM, consultations soldes) que les retraits et les paiements

Votre carte V PAY vous permettra d'effectuer les mêmes opérations que votre carte Bancomat/Maestro.

17. Quels avantages ai-je comme client ?

Vous disposez d'une carte de débit vous permettant de réaliser vos opérations de retrait de billets et de paiement dans les commerces en toute sécurité car tous les paiements sont effectués via la puce intégrée dans la carte.

18. Le code secret de la carte bancomat-maestro qui sera remplacée par une V PAY va-t-il changer ?

Non : votre carte fonctionnera avec le code secret de votre carte actuelle.

19. Est ce que je peux changer le code de ma carte V PAY comme avec la bancomat-maestro et plus largement, est ce que je retrouve les mêmes fonctionnalités ?

Oui : vous pourrez modifier le code secret comme vous le souhaitez, à partir d'un distributeur « bancomat ». Vous disposerez des mêmes fonctionnalités qu'avec votre carte bancomat-maestro.

20. Faut-il encore une signature sur la carte ?

Non : votre carte V PAY fonctionnera uniquement avec le code secret. Ceci permet de renforcer la sécurité de vos paiements en évitant les falsifications de votre signature.

21. Est-ce qu'il y aura des assurances spéciales liées à cette carte ?

Non : il n'y a pas d'assurance spéciale liée à votre carte de débit.

22. Est-ce qu'il y a des limites spéciales d'utilisation ?

Il n'y a pas de limites spéciales d'utilisation de la carte. Votre carte V PAY disposera en principe des mêmes limites de retrait et de paiement que votre carte bancomat-maestro.

23. La limite est-elle par carte ou par compte ?

- Pour les cartes V PAY on parle de limite par compte et non par carte.

24. La carte V PAY pourra-t-elle être personnalisée avec une photo au choix des clients ?

Ceci dépend de la banque émettrice de la carte

25. Une solution alternative à miniCASH sera-t-elle implémentée sur les cartes V PAY ?

Au 01-01-2012, il n'y aura pas de solution de remplacement au miniCASH. Les nouvelles cartes V PAY sont toutefois prévues pour de nouvelles évolutions qui pourraient apparaître à partir de 2012.

<b>LA CARTE V PAY EN TOUTE SECURITE</b>
---

26. Peut-on maintenant payer sur internet avec la carte ?

Non : votre carte V PAY ne permet pas actuellement d'effectuer des paiements sur Internet. Les paiements sur internet peuvent être effectués avec votre carte de crédit.

27. Mettre tous les œufs dans le même panier n'est jamais conseillé. Mais maintenant toutes mes cartes sont chez VISA, n'y a-t-il pas un risque en cas de fraude ou d'attaque contre Visa ?

Il n'y a pas de risque supplémentaire de fraude par rapport à votre carte bancomat-maestro.

Les données de votre carte V PAY seront traitées de la même manière et avec le même niveau de sécurité que pour vos cartes bancomat/maestro.