



# La fraude sans présence de la carte

## QU'EST-CE QUE LA FRAUDE SANS PRÉSENCE DE LA CARTE?

Cette fraude est commise par des criminels en ligne, par téléphone ou par la poste, au moyen d'information obtenue frauduleusement.

### Ce que vous devez savoir lorsque vous utilisez votre carte Visa® en ligne, par téléphone ou par la poste :

Visa® a élaboré divers programmes et caractéristiques de sécurité qui permettent aux titulaires de carte d'utiliser leurs cartes en toute sécurité et commodité en ligne, par téléphone ou par la poste. Visa comprend que les titulaires de carte accordent de l'importance à la sécurité et s'efforce de devancer les fraudeurs qui cherchent à exploiter ces environnements de paiement. Visa s'est engagée à protéger ses titulaires de carte et à assurer la sécurité de l'environnement des paiements électroniques.

### Comment Visa contribue-t-elle à contrer ce type de fraude?

La protection des renseignements des titulaires de carte est notre priorité. Pour lutter contre la fraude sans présence de la carte, Visa a élaboré des systèmes et des programmes de détection de la fraude.

**Vérfié par Visa® :** Un programme de sécurité basé sur le risque et offrant à votre émetteur de carte la possibilité de vous identifier pour effectuer des achats chez les marchands en ligne participants.

**Valeur de vérification de la carte 2 (CVV2) :** Le code CVV2 est un numéro de trois chiffres imprimés sur la bande de signature des cartes Visa. Les marchands, qui acceptent les cartes Visa par Internet, par téléphone ou par la poste, pourraient demander ce numéro afin de s'assurer que les titulaires qui utilisent leurs cartes Visa dans ces circonstances sont réellement en possession de la carte.

**Visa e-Promesse\* :** Visa e-Promesse garantit aux titulaires de carte Visa que, s'ils ont tenté sans succès de régler un différend avec un marchand relativement à un achat en ligne, par la poste ou par téléphone, ils pourront communiquer directement avec l'émetteur de leur carte Visa pour régler le différend relié à une transaction imputée à leur carte.

**Programme Responsabilité zéro\*\*** : En cas d'utilisation non autorisée d'une carte ou d'un numéro de carte à la suite du vol ou de la perte de la carte, les titulaires de carte Visa sont protégés contre les transactions frauduleuses.

## Pour éviter d'être victime d'une fraude sans présence de la carte :

- Ne divulguez pas vos noms d'utilisateur ni vos mots de passe.
- Utilisez uniquement des navigateurs Internet sécuritaires qui assurent une transmission sécuritaire des données.
- Ne fournissez les détails de votre carte que si vous amorcez l'achat.
- Conservez un registre des transactions et vérifiez avec soin vos relevés de compte mensuels.
- Vérifiez les politiques de livraison et de remboursement sur le site Web du marchand avant d'effectuer un achat afin de vous assurer que vous pourrez retourner l'article s'il n'est pas en bon état.
- Ne répondez jamais à une demande de renseignements personnels ou d'information sur vos comptes, effectuée par courriel, même si elle semble provenir d'une source fiable.
- N'envoyez jamais par courriel de renseignements sur un paiement, car les courriels ne sont pas sécuritaires et d'autres personnes peuvent lire cette information.
- Signalez immédiatement toute carte perdue ou volée à l'institution financière émettrice ou à Visa au **1 800 847-2911**.
- Signalez les possibilités de fraude à Phonebusters au **1 888 495-8501** ou en ligne à l'adresse **[www.sedde.ca](http://www.sedde.ca)**.

Visitez **[www.visa.ca/securiteavecvisa](http://www.visa.ca/securiteavecvisa)** pour obtenir plus d'information sur la fraude sans présence de la carte et d'autres types de fraude par carte de crédit, et pour savoir comment vous pouvez jouer un rôle dans la protection des données que votre carte renferme.

*\* S'applique lorsque le titulaire de carte a légitimement annulé son entente avec un marchand auprès duquel il a fait un achat en ligne, par la poste ou par téléphone ou encore si l'article reçu diffère de l'article commandé. Visa e-Promesse ne s'applique pas aux cartes commerciales.*

*\*\* Programme Responsabilité zéro : Le titulaire de carte Visa doit établir, à la satisfaction de l'institution financière, que la transaction ne relève pas de sa responsabilité, conformément au contrat qui lie l'institution financière et le titulaire de carte. La Responsabilité zéro ne s'applique pas aux transactions effectuées au moyen d'un NIP (par ex., les transactions à un GAB) non traité par Visa. Des montants de crédits provisoires individuels pourraient être retenus, retardés, limités ou annulés par un émetteur en fonction de facteurs comme la négligence ou la fraude, un retard pour déclarer l'utilisation non autorisée, l'enquête et la vérification de la réclamation, le solde et les antécédents du compte.*

**IDENTIFIEZ-LA. SIGNALEZ-LA. ENRAYEZ-LA.**

