

Levée le doute sur des opérations inhabituelles liées à la carte bancaire

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Il s'agit d'un dispositif qui permet au client CE d'être informé lorsqu'une ou plusieurs "**opérations inhabituelles CARTE**" **ont été détectées sur son compte**; . Il peut alors, **en toute autonomie**, depuis son application mobile :

1. déclarer être à l'origine de l'opération (**ce qui met fin à l'alerte**);
2. **ou déclarer ne pas en être à l'origine. Il a alors deux options :**
 1. **faire immédiatement opposition** : solution la plus fiable qui permet ensuite de contester toutes les opérations frauduleuses selon le process en vigueur de chaque établissement;
 2. **conserver un usage « limité »** de sa carte . Le client peut alors l'utiliser de façon restreinte pour effectuer notamment des achats en magasin (en saisissant le code ou en payant sans contact) ainsi que des retraits aux distributeurs en France et à l'étranger. En revanche les opérations de paiement mobile (Ex : Apple Pay, Samsung Pay...) ou de paiement à distance ne sont pas autorisées. **Cette dernière solution n'est recommandée qu'en cas d'urgence** (client en déplacement à l'étranger par exemple).

En cas de non réponse, le client est relancé 30 minutes après la première alerte par une notification et un SMS suivis, 2 heures après, par un mail et une nouvelle notification. Si, 5 jours après la première sollicitation, le client ne s'est pas positionné, alors l'alerte est clôturée. **Le statut de sa carte redevient « normal ».**

AVANTAGES CONSEILLERS



- Une incarnation concrète de la promesse de la banque d'accompagner ses clients.
- L'image de fiabilité de la banque est renforcée. Cette fonctionnalité montre sa capacité à réagir sur des questions aussi sensibles que la fraude et la sécurisation du compte bancaire.
- L'automatisation des alertes fraude et leur gestion en direct par le client sur leur application mobile allègent la charge de travail des conseillers.

AVANTAGES CLIENTS

- Blocage des opérations douteuses afin d'éviter tout débit abusif, en attendant que le client les confirme.
- Un outil complémentaire mis en place par le Groupe pour lutter contre la fraude aux cartes bancaires.
- Un service « tout en un » qui permet au client d'être informé en temps réel et de choisir sans attendre la mesure à adopter.

POUR QUI ?



- Pour les clients particuliers, majeurs capables, mineurs émancipés équipés d'un smartphone (version minimale Android 7 / IOS 13), de Banxo et un abonnement Banque à distance particuliers avec Sécur'Pass activé.

LES BONS REFLEXES

Rappeler au client qu'il doit, pour recevoir les alertes en temps réel, **autoriser l'envoi de notifications** par son application Banxo **depuis les paramètres de son téléphone.**

QUE FAIRE SI ?

Un client appelle. Il ne peut plus utiliser sa carte de paiement

- L'inviter à **se connecter à son application mobile** pour savoir si une action particulière est attendue de sa part.

Fiche pratique

Levée le doute sur des opérations inhabituelles liées à la carte bancaire

PARCOURS DU CLIENT INFORMÉ PAR UNE NOTIFICATION

Le client sélectionne sa carte

1 Le client a le choix entre plusieurs options

Oui, je confirme

1 Ce n'est pas une fraude, le client choisit la première option et réactive sa carte

Non, je signale la fraude

2 Le client choisit la seconde option et signale la fraude

Il a le choix entre plusieurs options

Le client décide de faire opposition

Faire opposition

2 Conserver un usage limité de ma carte