



VOUS ÊTRE **UTILE**

SOLUTION APPLE PAY

FAQ CONSEILLERS ET CHARGES D'AFFAIRES

Document à usage interne – Ne pas diffuser aux clients

Version du 8 Juillet 2016



GROUPE BPCE



CAISSE D'ÉPARGNE

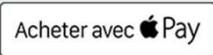
FAQ CONSEILLERS / CHARGES D'AFFAIRES

Questions	Réponses
Qu'est-ce qu'Apple Pay ?	Apple Pay est un service de paiement mobile qui permet d'effectuer des paiements de proximité à l'aide de la technologie sans contact avec les cartes de paiement Visa Caisse d'Epargne enregistrées dans l'iPhone, ou l'Apple Watch compatibles d'un client. Il est également possible d'utiliser ce service pour payer au sein d'une application mobile acceptant les règlements d'une carte enregistrée dans l'iPhone ou l'iPad d'un client. Pour plus de détails, consultez le site internet d'Apple : http://www.apple.com/fr/apple-pay/
Quelles cartes Caisse d'Epargne sont éligibles au service Apple Pay ?	Le service Apple Pay est accessible par tous les clients détenteurs d'une carte de paiement Visa Caisse d'Epargne. Les détenteurs de cartes Visa Electron et les clients mineurs (à partir de 13 ans) pourront enregistrer leurs cartes Visa au plus tard le 31 octobre 2016. Les détenteurs de cartes Visa Business pourront enregistrer cette dernière à une date précisée ultérieurement. Les cartes IZICARTE de débit/crédit sont éligibles au service pour des règlements au comptant uniquement.
D'autres cartes seront-elles éligibles à Apple Pay ?	Le service n'est pas accessible aux détenteurs de cartes affaires et de carte de crédit, ainsi qu'aux détenteurs de cartes achats publics et de cartes MasterCard. L'intégration d'autres cartes dans le service Apple Pay fera l'objet d'une information, dès sa disponibilité.

FAQ CONSEILLERS / CHARGES D'AFFAIRES

Questions	Réponses
Est-ce qu'il y a une limite de montants de paiement avec Apple Pay ?	Chez les commerçants, les paiements en sans contact à partir de votre iPhone ou Apple Watch sont limités à 300 € à ce jour, sauf cas particulier au niveau du commerçant. Chaque transaction de paiement fait l'objet d'une autorisation demandée à l'émetteur ; cela signifie que ce sont les limites de la carte qui s'appliquent. Tous les Terminaux de Paiement Electroniques (TPE) acceptant le paiement par carte de paiement sans contact acceptent aussi le paiement sans contact avec un iPhone compatible ou une Apple Watch. Cependant, certains terminaux n'acceptent des paiements sans contact via Apple Pay qu'à concurrence de 20 €. Cette limite est spécifique au terminal du commerçant et évoluera dans les mois à venir par une montée de version logicielle. Au sein d'applications mobiles, les paiements à partir d'un iPhone ou iPad sont sans limite de montant. Chaque transaction de paiement fait l'objet d'une autorisation demandée à l'émetteur ; cela signifie que ce sont les limites de la carte qui s'appliquent. Les conditions d'utilisation de la carte de paiement Visa Caisse d'Epargne (plafond, solde du compte, etc.) restent les mêmes.
Le service Apple Pay est-il payant pour le titulaire de la carte ?	Non, le service Apple Pay est gratuit, que ce soit à l'enregistrement ou à l'utilisation. Par contre, une connexion internet (4G ou Wi-Fi) est requise pour effectuer l'enregistrement de la carte dans Apple Pay. L'opérateur mobile peut éventuellement appliquer des frais supplémentaires. Les conditions tarifaires d'utilisation de la carte de paiement Visa Caisse d'Epargne s'appliquent également pour les paiements Apple Pay.
Comment enregistrer, gérer ou supprimer une carte dans Apple Pay ?	Le client trouvera tous les renseignements nécessaires sur le site internet de sa Caisse d'Epargne et des informations complémentaires sur le site internet d'Apple.

FAQ CONSEILLERS / CHARGES D'AFFAIRES

Questions	Réponses
Le client ne reçoit pas de SMS. Que doit-il faire pour finaliser l'enregistrement de sa carte dans Apple Pay ?	Il doit communiquer à sa Caisse d'Epargne le numéro de téléphone mobile sur lequel il recevra le SMS nécessaire à l'enregistrement de sa carte (enrôlement 3DS). Il peut également se rendre sur sa banque en ligne pour enregistrer ce numéro de téléphone mobile dans son profil.
Est-ce que le client peut enregistrer sa carte sur plusieurs Wallet ?	Oui en effet. Il peut enregistrer sa carte dans de multiples Wallet Apple Pay, dans une limite de 10 appareils.
Le client peut-il enregistrer plusieurs cartes dans son Wallet ?	Oui c'est possible. Pour chaque appareil avec Apple Pay, le client peut enregistrer jusqu'à 8 cartes de paiement dans le Wallet des appareils Apple éligibles. Comme il n'y a pas de partage des cartes entre appareils, le client souhaitant avoir la même carte sur des appareils différents, il doit enregistrer sa carte sur chaque appareil.
A partir de quand un nouveau client peut-il enregistrer sa carte dans Apple Pay ?	Si le client a ouvert récemment un compte à la Caisse d'Epargne, il peut enregistrer sa carte de paiement dès réception et activation de sa carte physique (en effectuant un retrait dans un distributeur automatique de billets ou un paiement chez un commerçant avec saisie du code confidentiel).
Quel est le visuel carte qui apparait dans le Wallet ?	Si le client a choisi la personnalisation de son visuel carte, il verra apparaître dans son Wallet une image générique correspondant au type de carte souscrit.
Où payer avec Apple Pay ?	Chez tous les commerçants de proximité affichant la signalétique sans contact ou le logo Apple Pay, le client peut utiliser Apple Pay à partir de son iPhone ou Apple Watch pour faire des paiements à l'aide de la technologie sans contact.  Au sein des applications mobiles qui proposent de payer avec Apple Pay affichant le bouton dédié, il peut aussi utiliser ce service à partir de son iPhone ou iPad.  Pour plus de détails, vous trouverez une sélection d'enseignes qui acceptent Apple Pay au lien suivant : http://www.apple.com/fr/apple-pay/

FAQ CONSEILLERS / CHARGES D'AFFAIRES

Questions	Réponses
Est-il possible d'utiliser Apple Pay avec une carte Visa Caisse d'Epargne à l'étranger ?	Tous les commerçants qui acceptent Visa et le paiement sans contact accepteront Apple Pay que ce soit en France ou dans un autre pays. Cependant certaines limites de paiement peuvent s'appliquer en fonction du pays dans lequel il se trouve. Si le client utilise Apple Pay avec sa carte Visa Caisse d'Epargne à l'international, des frais de paiement par carte pourront s'appliquer, à l'identique de sa carte physique, selon les conditions tarifaires de son établissement. Par ailleurs, son opérateur mobile peut éventuellement appliquer des frais supplémentaires s'il utilise une connexion internet à l'étranger.
Comment payer avec Apple Pay ?	Il suffit d'approcher la partie supérieure de son iPhone 6/6+ ou un modèle plus récent (y compris l'iPhone SE) du terminal de paiement sans contact en ayant son doigt sur le Touch ID pour valider le paiement. Sur Apple Watch, le client doit double-cliquer sur le bouton latéral de sa montre et approcher la montre du terminal de paiement sans contact. Pour payer au sein d'une application mobile, en utilisant son iPhone 6/6+ ou un modèle plus récent (y compris l'iPhone SE), ou un iPad avec Touch ID, le client doit sélectionner Apple Pay comme service de paiement et mettre son doigt sur le Touch ID pour valider le paiement.
Est-ce que le client bénéficiera toujours des avantages de sa carte Visa Caisse d'Epargne en payant avec Apple Pay ?	Oui. Un paiement effectué à partir d'Apple Pay est un paiement réalisé à partir de la carte physique. A ce titre, le client bénéficie de tous les services, assurances et assistance, liés à sa carte. Par exemple, s'il est détenteur d'une carte Visa Premier enregistrée sous Apple Pay et qu'il règle un voyage via Apple Pay, il bénéficie toujours de l'assurance Annulation de voyage ou Perte de bagages.

FAQ CONSEILLERS / CHARGES D'AFFAIRES

Questions	Réponses
Est-ce que Apple Pay est sécurisé ?	Apple Pay est une solution de paiement mobile s'appuyant sur la sécurité de la carte bancaire : • Le numéro de la carte physique n'est pas présent dans l'appareil iOS compatible Apple Pay, ni même communiqué au commerçant. La reconnaissance de la carte s'effectue à partir d'un numéro de compte unique enregistré dans une puce sécurisée de l'iPhone, iPad ou Apple Watch, inutilisable par ailleurs. Un paiement Apple Pay est aussi sécurisé qu'un paiement par carte bancaire • Chaque paiement réalisé via l'iPhone ou iPad nécessite pour le client de s'authentifier à l'aide de Touch ID ou de son code d'accès. • Chaque paiement réalisé via Apple Watch est protégé par un code d'accès que seul le client connaît, et celui-ci est requis chaque fois qu'il porte sa montre. • Tout paiement Apple Pay fait l'objet d'une demande d'autorisation systématique. Pour en savoir plus sur la sécurité et la confidentialité d'Apple Pay, consultez le site internet d'Apple : http://www.apple.com/fr/apple-pay/
Que doit faire le client en cas de perte ou de vol de sa carte bancaire physique qu'il a enregistrée sur Apple Pay ?	Le client doit appeler directement sa banque pour faire opposition afin de bloquer sa carte. En mettant la carte en opposition, celle-ci ne pourra plus être utilisée via Apple Pay. A compter de septembre 2016, toute carte mise en opposition par l'émetteur ou le porteur sera automatiquement supprimée du Wallet Apple Pay. Avant septembre 2016, il appartient au porteur de supprimer sa carte de son Wallet Apple Pay. Quand le client recevra sa nouvelle carte, il devra enregistrer à nouveau cette nouvelle carte dans Apple Pay avant d'effectuer des paiements avec son iPhone, iPad ou Apple Watch.

FAQ CONSEILLERS / CHARGES D'AFFAIRES

Questions	Réponses
Que se passe-t-il si le client perd ou se fait voler son appareil (iPhone, Apple Watch et iPad) ?	Si le client a perdu son appareil ou qu'on le lui a volé, il peut se connecter sur le site internet www.icloud.com et utiliser la fonctionnalité Localiser mon iPhone (mode perdu et effacer iPhone), laquelle permet de supprimer toutes les cartes enregistrées dans Apple Pay. Ses cartes seront supprimées d'Apple Pay même si l'appareil n'est connecté à aucun réseau Wi-Fi ou de données mobiles. Si le client n'est pas en mesure d'effectuer ces actions, il peut appeler sa Caisse d'Epargne au numéro suivant [0969 3609 31/0969 3609 42] et préciser qu'il est un utilisateur Apple Pay pour que le téléconseiller de sa banque puisse supprimer sa carte virtuelle.
Le client peut-il faire un paiement sans contact Apple Pay sans s'en rendre compte ?	Non, il est impossible d'effectuer un paiement Apple Pay sans validation de la part du client. En effet, le client doit approcher son iPhone à moins de 3 cm du terminal de paiement du commerçant pour déclencher Apple Pay et mettre son doigt sur Touch ID pour le valider. Sur Apple Watch, il doit d'abord double cliquer sur le bouton latéral de sa montre et placer l'écran de la montre à moins de 3 cm du terminal de paiement.
Apple sait-il ce que contient l'application Wallet du client ?	Non, Apple ne garde aucune donnée personnelle. De manière générale, Apple ignore ce que contient votre appareil, à moins que vous ayez accepté de partager ces informations. Pour en savoir plus sur la sécurité et la confidentialité d'Apple Pay, consultez le site internet d'Apple : http://www.apple.com/fr/apple-pay/
Les paiements encaissés avec Apple Pay coûtent-ils plus cher que les paiements par carte physique ?	Non, les mêmes conditions et commissions tarifaires que ceux d'un encaissement par carte physique sont appliquées par la Caisse d'Epargne.



FAQ CONSEILLERS / CHARGES D'AFFAIRES

Questions	Réponses
Est-ce que le commerçant bénéficie de la garantie de paiement pour un paiement de proximité réalisé avec une carte Visa via Apple Pay ?	Les conditions de garantie de paiement s'appliquent à l'identique des encaissements par carte bancaire physique. Pour un paiement au sein d'une application mobile, le commerçant doit s'assurer des bonnes conditions de réalisation de la transaction selon les règles attachées à la marque de la carte afin d'éviter d'accepter des paiements à risque.
Faut-il changer de terminal de paiement pour accepter un paiement Apple Pay ?	Il n'est pas nécessaire de changer de terminal de paiement si le terminal actuel permet de réaliser des paiements avec des cartes sans contact. Cependant, il faut s'assurer que la version logicielle installée sur le Terminal de Paiement Electronique (TPE) permet le paiement mobile sans contact jusqu'à 300 € et que le commerçant a signé un contrat d'acceptation mobile sans contact. Il est possible que la version du logiciel installé sur le TPE soit configurée pour un plafond de paiement sans contact mobile limité à 20 €. Il sera alors nécessaire de prévoir une mise à jour logicielle adaptée au paiement mobile sans contact et permettant d'accepter des paiements jusqu'à 300 €. En revanche, si le terminal de paiement n'accepte pas les cartes sans contact, le commerçant doit contacter son conseiller pour s'équiper d'un terminal approprié.
Mon client veut contester un paiement réalisé via Apple Pay. Que doit-il faire ?	Le client doit procéder comme s'il contestait un paiement réalisé avec sa carte physique en contactant le service client de sa Caisse d'Epargne. En effet, un paiement via Apple Pay n'est autre qu'un paiement par carte physique. Les conditions d'acceptation et de traitement de sa contestation s'inscrivent dans les conditions applicables aux cartes de paiement physiques.
Mon client veut contester la livraison d'un bien réglé sur une application de m-commerce via Apple Pay. Que peut-il faire ?	Comme pour un paiement par carte physique, la Caisse d'Epargne reste étrangère à tout différend commercial entre le détenteur de la carte et le commerçant. Il appartient au client de se rapprocher du commerçant pour résoudre son litige.



GROUPE BPCE

Coopératifs, banquiers et assureurs autrement.