



GROUPEMENT DES CARTES BANCAIRES "CB"

Paris, le 3 février 2004

Payer ses achats en ligne par carte bancaire, c'est facile !

En 2003, la France compte **plus de 20 millions d'internautes dont 7 millions de cyber-consommateurs**, selon l'ACSEL*. Plus d'un Français sur dix fait donc aujourd'hui des achats en ligne et l'e-commerce possède un potentiel de développement encore très important. En dépit d'une conjoncture économique plutôt morose, **le nombre d'achats en ligne a augmenté de 69 % en 2003**, selon la FEVAD**, signe de l'intérêt toujours croissant des internautes pour ce type de canal de distribution.

Une progression qui témoigne de la confiance grandissante des internautes dans la sécurisation des moyens de paiement en ligne. Selon une étude menée par l'ACSEL en septembre, **40,9% des internautes ont confiance dans l'achat en ligne, contre 29,8% en septembre 2001**.

21 % des porteurs ont déjà utilisé leur carte bancaire pour payer sur Internet

Une étude Sofres menée pour le Groupement des Cartes Bancaires CB en septembre 2003 montre que presque 9 français sur 10 (de plus de 18 ans) possèdent une carte bancaire et que 21% d'entre eux l'ont déjà utilisé pour payer par Internet. Les **46 millions de cartes bancaires CB**, qui font quotidiennement la preuve de leur fiabilité en paiement de proximité, s'adaptent au mieux au commerce à distance.

La protection juridique du porteur de carte bancaire

La loi sur la sécurité quotidienne applicable depuis novembre 2001, conforte la protection au quotidien du porteur de carte bancaire. Le titulaire d'une carte CB qui, sur son relevé de compte, constate le débit d'une transaction sur Internet qu'il n'a pas faite (ni son entourage), alors qu'il est en possession de sa carte, doit demander à sa banque de mettre sa carte en opposition et doit contester par écrit cette transaction. Dans ce cas, la banque lui rembourse la totalité des frais bancaires dans un délai maximum d'un mois.

Une sécurisation supplémentaire

Toutes les cartes bancaires CB sont équipées d'un cryptogramme visuel (les 3 derniers chiffres inscrits sur le panneau signature au verso de la carte) que le commerçant demande à son client de lui communiquer pour tout paiement à distance. Cette mesure offre une sécurité complémentaire aux consommateurs et aux commerçants.

* ACSEL : Association pour le commerce et les services en ligne.

** FEVAD : Fédération des entreprises de vente à distance.



10 conseils pour bien acheter en ligne avec sa carte bancaire CB

1. Avoir sa carte bancaire à portée de main.

Avant de se connecter, rassembler les éléments nécessaires à l'achat en ligne : carte bancaire et/ou code d'identification éventuellement proposé par sa banque.

2. Ne pas stocker son numéro de carte bancaire dans son ordinateur.

Ne jamais envoyer ses informations confidentielles dans un simple mail.

3. Ne jamais prêter sa carte bancaire.

Strictement personnelle, une carte bancaire ne doit être prêtée à personne, pas même à ses proches. Même pour un paiement sur Internet.

4. Bien choisir son commerçant.

D'un clic, il faut pouvoir trouver les informations sur la fiabilité du commerçant pour le joindre si nécessaire : nom, numéro de téléphone, service client, voire ses coordonnées complètes. Comme dans le commerce traditionnel, la réputation d'un commerçant peut être un critère de choix.

5. S'assurer du sérieux du site.

En cas de doute, lire les conditions générales de vente qui doivent être clairement affichées. La plupart des e-commerçants s'engagent à respecter une déontologie de la vente sur Internet et certains affichent un logo de confiance comme celui de L@belsite.

6. Vérifier la sécurisation du site.

Plusieurs signes indiquent l'entrée dans une zone protégée cryptant les données : message, cadenas en bas de l'écran, adresse Internet du site commençant par [https](https://). En particulier, le routage vers le site d'une banque lors du paiement est un signe de sécurisation de la transaction.

7. Fournir ses coordonnées bancaires.

Saisir attentivement son numéro de carte bancaire à 16 chiffres, la date d'expiration et le cryptogramme visuel (3 derniers chiffres sur le panneau signature au verso de la carte). La CNIL* recommandant aux commerçants de ne pas stocker les coordonnées bancaires de leurs clients, préférez la saisie du numéro à chaque paiement sur Internet.

8. S'assurer que sa commande a bien été enregistrée.

Garder précieusement le récapitulatif de son panier ou mieux, le mail envoyé par le site pour valider la réception de la commande. A défaut, noter les références de la commande.

9. Contacter le commerçant si nécessaire.

Pour tout achat à distance, le code de la Consommation accorde un droit de retour de 7 jours si la commande ne convient plus. En cas de non réception ou de défectuosité du produit ou service commandé, s'adresser directement au commerçant, sans attendre.

10. Vérifier attentivement ses relevés bancaires.

En cas de débit injustifié, sur son compte, d'une opération réalisée à l'insu du titulaire de la carte, signaler immédiatement cette anomalie par écrit à la banque.

* CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés