

La Fraude

L'affaire de tous...
La responsabilité de chacun



L'impression de ce document est-elle indispensable ?
Si oui, pensez à imprimer plusieurs diapositives par feuille,
en noir et blanc de préférence.

Préambule

En tant que partenaire, vous acceptez les paiements par carte Aurore

En tant que prêteur, nous souhaitons attirer votre attention sur la possibilité d'utilisations frauduleuses des cartes Aurore

Vous trouverez dans les pages suivantes des explications sur la fraude et comment vous en prémunir

Qu'est-ce que la fraude ?

La fraude c'est toute **utilisation illégitime d'une carte de paiement ou des données qui lui sont attachées, ainsi que tout acte concourant à la préparation ou à la réalisation d'une utilisation ayant pour conséquence un préjudice** pour le banquier, le porteur de la carte, l'accepteur (commerçant, administration...), l'émetteur, un assureur, un tiers de confiance ou tout intervenant dans la chaîne de conception, de fabrication, de transport, de distribution de données physiques ou logiques dont la responsabilité civile, commerciale ou pénale pourrait être engagée

Quels que soient :

- > les moyens employés pour **recupérer, sans motif légitime, les données ou le support de la carte** (vol, détournement du support de la carte, des données physiques ou logiques, des données de personnalisation et/ou récupération du code secret, et/ou du cryptogramme, piratage de la piste magnétique et/ou de la puce...);
- > les **modalités d'utilisation de la carte ou des données qui lui sont attachées** (paiement ou retrait, en paiement de proximité ou à distance, par utilisation physique de la carte ou du numéro de carte, sur automate...)
- > la **zone géographique d'émission ou d'utilisation de la carte ou des données** qui lui sont attachées
- > le type de **carte de paiement, y compris les porte-monnaie électroniques**

Les origines de la fraude

Carte perdue ou volée

- le fraudeur utilise une carte de paiement obtenue à l'insu de son titulaire légitime, suite à une perte ou à un vol

Carte non parvenue

- la carte a été interceptée lors de son envoi à son titulaire légitime par l'émetteur

Carte falsifiée ou contrefaite

- une carte de paiement authentique est falsifiée par modification des données magnétiques, d'embossage ou de programmation

Numéro de carte usurpé

- le numéro de carte d'un porteur est relevé à son insu

Fractionnement du paiement

- action qui consiste à scinder le paiement en vue de passer en dessous des plafonds fixés par l'émetteur de la carte

**Pour éviter toute fraude
les modalités à observer lors d'un
paiement par carte AURORE**

Contrôler la pièce d'identité

Une pièce d'identité : vérifiez l'état civil, la signature et la photo.

Si le client est de
nationalité française

Carte Nationale d'Identité



ou Passeport



Si le client est de
nationalité
européenne (CEE)

Carte Nationale d'Identité



ou Passeport



Carte de séjour en cours de validité
d'une durée initiale d'au moins 5ans



Si le client est de
nationalité étrangère
(hors CEE)

Carte de séjour en cours de validité
d'une durée initiale d'au moins 5ans



Vérifiez la date de validité

Au sujet de la pièce d'identité

Seuls les originaux sont acceptés

Sont considérées comme pièces d'identité

- Pour les ressortissants de l'union européenne :
 - > La Carte nationale d'identité
 - > Le Passeport
- Pour les non ressortissants de l'union européenne :
 - > La carte de séjour qui doit être en cours de validité



Une déclaration de perte de papiers d'identité n'est pas une pièce d'identité

Un conseil

- Etre attentif aux prénoms composés

Contrôler la carte Aurore

Côté recto

- Les cartes Aurore sont embossées, les chiffres du numéro de carte doivent être saillants
- Le nom inscrit doit être identique à celui figurant sur la pièce d'identité

Côté verso

- Au dos de la carte le client doit avoir apposé sa signature
- Elle est à comparer avec la signature figurant sur la pièce d'identité
- Les 2 signatures doivent être identiques

Si tout est concordant procédez à la transaction de paiement

En cas de doute, contactez votre conseiller commercial habituel ou bien appeler le numéro de téléphone figurant au dos de la carte AURORE

Seules les transactions autorisées sont payées

3 moyens pour obtenir un numéro d'autorisation

Soit par le terminal de Paiement Électronique (TPE) :
l'édition des tickets vaut autorisation

Soit par NET CREDIT :
l'édition des facturettes si elles comportent un numéro
d'autorisation, vaut autorisation

Soit par téléphone auprès du Centre d'autorisation, en appelant le
numéro de téléphone qui figure au verso de la carte Aurore et
permettre la rédaction d'une facturette comportant un N° d'autorisation

Les preuves du paiement

Le client signe le ticket TPE ou la facturette, la signature est une nouvelle fois vérifiée et comparée à celle figurant sur la pièce d'identité et au verso de la carte Aurore

Le type et le numéro de la pièce d'identité est reporté sur le ticket

Le double du ticket TPE ou de la facturette doit être remis au client

L'original doit être conservé pendant au moins treize mois à compter de la date de l'opération et pour les utilisations spéciales pendant au moins treize mois à compter de la date de fin de l'opération. Il constitue, en cas de contestation, la preuve de l'opération

Résolution des litiges en cas de paiement par Carte Aurore

En cas d'opération litigieuse effectuée par Carte Aurore, les principes suivants s'appliquent :

Opération à la charge de l'établissement prêteur

Si la procédure de contrôle a été respectée, l'opération litigieuse restera à charge de l'établissement prêteur

Opérations à charge du point de vente

Si la procédure de contrôle n'a pas été respectée, l'opération litigieuse restera à charge du point de vente. Dans ce cas, l'établissement prêteur dé-financera l'opération en cause