

POUR UNE MEILLEURE UTILISATION DE LA CARTE BANCAIRE

La carte bancaire est de plus en plus utilisée par la clientèle au quotidien, pour effectuer des opérations de retrait ainsi que pour des paiements marchands et de e-commerce.

Dans le cadre de ses missions fondamentales, Bank Al-Maghrib s'assure de la sécurité des moyens de paiement, dont la carte bancaire.

Soucieuse de la protection de la clientèle bancaire, Bank Al-Maghrib met ce guide à la disposition des usagers de la carte bancaire pour une utilisation saine et en toute sécurité.



1 Qu'est-ce qu'une carte bancaire

La carte bancaire est un moyen de paiement qui permet à son titulaire, de retirer de l'argent dans les guichets automatiques bancaires (GAB) ou de régler des achats auprès des commerçants via des terminaux de paiement électronique (TPE) ou sur internet. Il s'agit d'une carte en plastique comprenant une puce électronique.

Nom de l'établissement émetteur

Puce électronique

Date d'expiration



Paiement sans contact (le cas échéant)

Numéro de carte

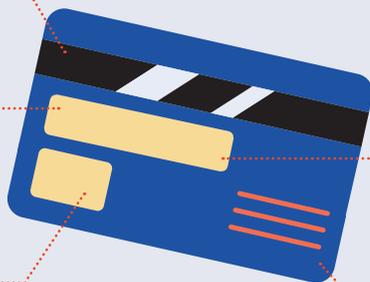
Logo du système de paiement (VISA/ Mastercard...)

Nom du titulaire

Piste magnétique

Panneau de signature

Hologramme



Cryptogramme : les 3 derniers chiffres permettent de sécuriser le paiement à distance

Adresse de l'établissement émetteur

2

Quels sont les types de cartes bancaires ?



La carte de retrait



Elle permet de retirer de l'argent auprès des Guichets Automatiques de la Banque (GAB), ce type de carte ne permet pas d'effectuer des achats.

La carte de paiement



En plus du retrait d'argent, la carte de paiement permet d'effectuer des paiements auprès des commerçants acceptants. Le paiement est effectué via un Terminal de Paiement Électronique (TPE) ou sur une plateforme de paiement en ligne.

La carte prépayée



Il s'agit d'une carte bancaire créditée par un montant à l'avance, elle permet ainsi de retirer de l'argent auprès des GAB, de payer les achats en ligne et chez les commerçants via TPE, dans la limite du montant disponible sur la carte.

La carte de crédit



Outre les paiements et les retraits, la carte de crédit donne accès à une réserve d'argent. Il s'agit d'un découvert dont le plafond est fixé par la banque et sur lequel elle applique un taux d'intérêt conformément à sa grille tarifaire.



Il est important de choisir la carte bancaire en fonction du besoin et de l'usage qui va en être fait. Pour cela, il convient de se renseigner auprès de votre banque ou établissement de paiement, sur les différentes cartes proposées, les services qui y sont liés, leurs conditions d'utilisation et la tarification qui leur est appliquée.

Les cartes peuvent être proposées dans le cadre de packages associés à d'autres produits et services.

3

Quels sont les cas d'usage de la carte bancaire ?



1. Pour les opérations de retrait



La carte bancaire permet d'effectuer des retraits d'argent à travers les guichets automatiques bancaires (GAB). Pour cela, le client doit saisir le code confidentiel de 4 chiffres associé à sa carte communiqué par son établissement bancaire.

En plus de la fonction de retrait d'argent, les GABs proposent un ensemble d'autres services, tels que la consultation de compte, le paiement de factures ou encore le changement de code confidentiel de votre carte.



À noter...

- Vérifier l'aspect extérieur du Guichet Automatique Bancaire : évitez d'utiliser les appareils qui vous paraissent avoir été altérés au niveau du lecteur de la carte (fente d'insertion) ou sur le pavé numérique (clavier de saisie) ;
- Ne pas se laisser distraire par des inconnus ;
- Conserver les tickets de retrait pour faciliter la vérification des relevés bancaires et signaler toute éventuelle anomalie ;
- Ne jamais communiquer le code confidentiel à une tierce personne.

2. Pour le règlement chez les commerçants



Le paiement par carte s'effectue via le Terminal de Paiement Electronique (TPE) qui permet d'opérer des transactions de manière instantanée.

Le client peut:

- soit insérer sa carte dans le TPE et y renseigner son code confidentiel de 4 chiffres, pour réaliser la transaction objet de son achat;
- soit, dans le cas de la carte bancaire sans contact, poser sa carte sur l'écran du TPE sans taper de code.



À noter...

- Avoir ma carte bancaire à portée de main ;
- Ne jamais quitter ma carte des yeux pendant toute la durée de l'opération ;
- Ne pas donner la carte au vendeur afin d'éviter le risque de copie de carte ;
- Contrôler toujours le montant affiché par le terminal de paiement (TPE) avant de valider la transaction ;
- Composer mon code confidentiel de 4 chiffres à l'abri des regards indiscrets ;
- Conserver les tickets de paiement et la facture pour faciliter la vérification des relevés bancaires et signaler toute éventuelle anomalie ;
- Les opérations de paiement sans contact sont plafonnées pour chaque achat. Certaines banques proposent à leurs clients la possibilité d'activer/ désactiver la fonctionnalité de gérer les plafonds à travers leurs applications bancaires.

3. Pour les achats et paiements en ligne



La carte bancaire permet d'effectuer des achats et/ou paiements de factures en ligne sur les sites de e-commerce, via des appareils connectés, comme des smartphones ou des ordinateurs.

Pour effectuer la transaction, l'acheteur doit inscrire le numéro de sa carte bancaire, la date d'expiration ainsi que le cryptogramme à trois chiffres qui se trouve au verso de la carte. Des mesures de sécurité supplémentaires sont généralement nécessaires (saisie d'un code reçu par SMS, etc.).



À noter...

- Protéger mon matériel, ordinateur ou mobile, en installant un antivirus et en activant les mises à jour de sécurité ;
- S'assurez du sérieux du commerçant :
 1. Vérifiez que vous êtes sur le bon site en saisissant vous-même l'adresse du site sur la barre de navigation, au lieu de cliquer sur un lien reçu par un courriel ;
 2. Veillez à lire attentivement les conditions générales de vente avant de les accepter ;
 3. Vérifier que le site du commerçant est sécurisé : adresse Internet commençant par « https » et cadenas de verrouillage ou de sécurité, en bas de la fenêtre ;
- Ne pas acheter à travers un téléphone ou un ordinateur dont le niveau de sécurité n'est pas maîtrisé ;
- Ne pas stocker son numéro de carte bancaire dans son ordinateur, ni envoyer ses informations confidentielles par email ;
- S'assurer de l'enregistrement de la commande suite à la réception d'un email par le commerçant ;
- Vérifier attentivement ses relevés bancaires et signaler toute éventuelle anomalie ;
- Si vous avez accès à votre compte bancaire en ligne, utilisez le bouton de déconnexion pour clôturer définitivement votre navigation et limiter ainsi le risque d'infiltrage de vos données personnelles ;
- Par prudence, ne pas confier votre numéro de carte par mail ou par téléphone.

4

Que dois-je faire en cas de perte ou de vol de ma carte bancaire ?



En cas de perte ou de vol de la carte, il faut suivre la procédure suivante :



Contactez immédiatement le centre d'appel de l'établissement émetteur afin de mettre en opposition votre carte bancaire. Le centre d'appel est disponible selon les horaires précisées par chaque établissement émetteur. Cette opération permet de bloquer immédiatement toutes les demandes de paiement nécessitant une demande d'autorisation préalable. Certaines banques offrent la possibilité d'effectuer l'opposition via l'application mobile.



Contactez votre conseiller auprès de votre établissement bancaire ou de paiement.



Faire une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités de police.



Confirmer votre opposition auprès de votre agence par écrit quel que soit le support de cet écrit, et appuyer cette opposition par la déclaration de perte ou de vol.

i



- Une fois votre opposition enregistrée, votre carte devient inutilisable ;
- Votre banque vous commandera une nouvelle carte suite à un nouveau contrat ;
- Vous recevrez un nouveau code confidentiel ;
- Si vous retrouvez votre carte après la mise en opposition, remettez-la à votre banque ou assurez-vous de sa destruction. Une mise en opposition est définitive.

5

Comment détecter un incident frauduleux sur la carte bancaire



Seule une consultation régulière du compte bancaire peut permettre de détecter un usage frauduleux.



Noter régulièrement la date et le montant exact de la transaction.



Vérifier le montant débité suite aux transactions sur son application bancaire.



Vérifier le détail des courriers électroniques de confirmation de paiement.



S'assurer de la mise à jour du numéro de téléphone auprès de votre agence pour la réception des notifications.

Si vous identifiez une anomalie au niveau de votre compte, déposez au plus vite une réclamation auprès de votre banque ou établissement de paiement. Si vous suspectez des opérations douteuses liées à une usurpation de votre identité ou de votre carte, vous devez :



Déposer plainte au commissariat de la police ou à la gendarmerie.



Informez immédiatement son établissement via tout moyen disponible, de l'opération contestée.



Faire opposition sur la carte bancaire pour éviter toute éventuelle transaction.

6

Quels sont les bons gestes pour l'usage de la carte bancaire

L'usage de votre carte bancaire est strictement personnel. Vous devez vérifier régulièrement qu'elle est en votre possession, sans jamais la prêter à personne ou la quitter des yeux lors d'un paiement.

1



Préservez votre numéro de carte, ne l'enregistrez ni dans votre ordinateur, ni dans votre répertoire téléphonique.

2



L'usage du code confidentiel à quatre chiffres de votre carte est strictement personnel. Apprenez le par cœur, ne l'inscrivez nulle part, ne le confiez à personne, pas même à vos proches. Personne n'est habilité à vous le demander.

3



Évitez de garder le code confidentiel à quatre positions dans votre portefeuille. Ne le révéléz jamais sur Internet ou au téléphone, dans les commerces, les distributeurs de billets ou les automates de paiement. Composez toujours votre code à l'abri des regards indiscrets.

4



Seules ces informations sont demandées lors d'un achat en ligne :

1. **Le numéro de votre carte bancaire** : 16 chiffres au recto
2. **La date d'expiration** : au recto
3. **Le nom et le prénom** : au recto
4. **Le cryptogramme** : les 3 derniers chiffres imprimés au verso
5. **Un code d'authentification supplémentaire** : envoyé par sms.

Pour toute information complémentaire ou demande de précision :



080 200 1111



accueil@bkam.ma



www.bkam.ma



@BankAlMaghrib



Bank Al-Maghrib



Bank Al-Maghrib

ما هي الأمور التي يجب مراعاتها عند استعمال البطاقة البنكية

البطاقة البنكية هي بطاقة شخصية. يجب التأكد بانتظام أنها في حوزتك، دون إعطائها أبدا لأي كان او الإغفال عنها طيلة إنجاز عملية الأداء.

حافظ على رقم بطاقتك، لا تسجله على حاسوبك ولا ضمن الأرقام الهاتفية.



1

إن الرمز السري لبطاقتك المكون من أربعة أرقام ملك لك وحدك. احفظه عن ظهر قلب، ولا تسجله في أي مكان ولا تعطه لأي كان حتى لأقاربك. لا يحق لأي أحد أن يطلبه منك.



2

تجنب وضع الرمز السري المكون من أربعة أرقام في محفظتك. لا تُعط الرمز لأحد على الإنترنت أو عبر الهاتف، ولا تكشفه أمام التجار، وآلات توزيع الأوراق البنكية أو آلات الأداء. أدخل دائما رمزك السري بعيدا عن عيون المتطفلين.



3

لا يطلب منك أكثر من هذه المعلومات عند إنجاز عملية شراء على الإنترنت :

1. رقم بطاقتك البنكية: عبارة عن 16 رقما ويوجد في الواجهة الأمامية للبطاقة;
2. تاريخ انتهاء الصلاحية: يوجد في الواجهة الأمامية للبطاقة;
3. الاسم الشخصي والعائلي: يوجد في الواجهة الأمامية للبطاقة;
4. الشفرة: وهي الأرقام الثلاثة الأخيرة المطبوعة على الواجهة الخلفية للبطاقة;
5. رمز مصادقة إضافي: يرسل عن طريق رسالة نصية.



4

لحصول على أية معلومة اضافية، يمكنكم الاتصال ببنك المغرب:



accueil@bkam.ma



080 200 1111



5 كيف يمكنني الكشف عن إنجاز عملية شراء احتيالية باستخدام بطاقتي البنكية .

لا يمكن الكشف عن وقوع حادث إلا من خلال الاطلاع بشكل منتظم على حسابك

قم بتدوين تاريخ ومبلغ معاملتك كاملا بانتظام.	
تحقق من المبلغ الذي تم خصمه بعد عمليات الشراء المنجزة على التطبيق الخاص بحسابك البنكي.	
تحقق من تفاصيل رسائل البريد الإلكتروني المتعلقة بتأكيد عملية الأداء.	
تأكد من تحديث رقم هاتفك لدى وكالتك من أجل التوصل بالإشعارات المتعلقة بعمليات الشراء.	

إذا حدث أن رصدت أمرا غير عادي في حسابك، يجب على الفور وضع شكاية لدى مؤسستك البنكية أو مؤسسة الأداء. إذا ساورك شك بشأن عمليات مشتبه فيها قد تتعلق بسرقة هويتك أو بطاقتك، يجب:

وضع شكاية لدى الشرطة أو الدرك.	
القيام على الفور بإخبار مؤسستك بأية وسيلة متاحة بالعملية المتنازع بأمرها.	
التعرض على البطاقة البنكية لتفادي تنفيذ أية معاملة.	



4 ما الذي يجب فعله في حال ضياع بطاقتي البنكية أو سرقتها

في حالة ضياع بطاقتك أو سرقتها، اتبع الخطوات التالية للتعرض عليها:

اتصل فوراً بمركز الاتصال التابع للمؤسسة المصدرة من أجل التعرض على بطاقتك البنكية. فكل مؤسسة تحدد أوقات عمل مركز الاتصال الخاص بها. هذه العملية تمكنك من التجميد الفوري لجميع طلبات الأداء التي تستلزم طلب ترخيص مسبق. وتمنح بعض البنوك إمكانية إنجاز التعرض عبر التطبيق الخاص بحسابك على الهاتف المحمول.



اتصل بمستشارك داخل المؤسسة البنكية أو مؤسسة الأداء.



يجب التصريح بضياع البطاقة أو سرقتها لدى الشرطة.



قم بتأكيد تعرضك كتابياً لدى وكالتك البنكية، وادعم هذا التعرض بتصريح بالضياع أو السرقة.



i

- بمجرد تسجيل التعرض، تصبح بطاقتك البنكية غير قابلة للاستعمال؛
- ستمنحك مؤسستك البنكية بطاقة جديدة بعد التوقيع على طلب جديد؛
- ستتواصل برمز سري جديد؛
- إذا وجدت بطاقتك بعد التعرض، ينبغي إعادتها إلى وكالتك البنكية والتأكد من إتلافها. فعملية التعرض نهائية ولا رجعة فيها



3. بالنسبة لعمليات الشراء والأداء عبر الإنترنت

تُمكن البطاقة البنكية من إنجاز عمليات شراء و/أو أداء الفواتير عبر الإنترنت على مواقع التجارة الإلكترونية بواسطة أجهزة مرتبطة بشبكة الأنترنت، مثل الهواتف الذكية أو الحواسيب.

لإجراء معاملة، يجب على المشتري إدخال رقم بطاقته البنكية، وتاريخ انتهاء صلاحيتها وكذا الشفرة المكونة من ثلاثة أرقام الموجودة على ظهر البطاقة. وعادة ما يتم تعزيز أمن العملية بإضافة مراحل إضافية مثل (إدخال رمز يرسل للزبون بواسطة رسالة نصية، ...)



- احمي جهاز الحاسوب الخاص بي وهاتفي النقال باستعمال برنامج معلوماتي مضاد للفيروسات مع المواظبة على تفعيل التحديثات الخاصة بإعدادات الأمان؛
- تأكد من جدية التاجر؛

1. تحقق أنك في موقع التسوق الصحيح بكتابة عنوانه على شريط التصفح عوض الدخول عبر رابط توصلت به بالبريد الإلكتروني؛
2. اقرأ جيدا الشروط العامة للبيع قبل الموافقة عليها؛
3. تأكد من أن موقع التسوق مؤمن: العنوان الإلكتروني يبدأ ب « https »، وقفل الأمان يظهر تحت النافذة؛

- لا تستعمل أي هاتف محمول أو حاسوب لا تتحكم في درجة أمانه لإنجاز عمليات الشراء
- لا تحتفظ برقم بطاقتك البنكية في حاسوبك، ولا ترسل معلوماتك السرية عبر البريد الإلكتروني؛
- تأكد من تسجيل الطلبية بعد التوصل برسالة إلكترونية من التاجر؛
- راجع كشوفاتك البنكية بدقة وأبلغ بأي أمر غير عادي؛
- إذا كنت تستعمل الإنترنت للولوج إلى حسابك البنكي، استخدم زر الخروج لإغلاق العملية نهائيا والحد من خطر اختراق بياناتك الشخصية؛
- من باب الحذر، احرص على عدم إرسال رقم بطاقتك البنكية بالبريد الإلكتروني أو عبر الهاتف.



جدير بالذكر

2. للأداء لدى التجار

يتم الأداء بالبطاقة البنكية بواسطة جهاز أداء الإلكتروني الذي يمكن من إنجاز معاملات بطريقة تلقائية.

يمكن للزبون:

- إدخال بطاقته في جهاز الأداء الإلكتروني وإدخال الرمز السري المكون من أربعة أرقام، لإنجاز المعاملة، موضوع الشراء.
- أو إذا كانت البطاقة لاتلامسية، وضعها على شاشة جهاز الأداء الإلكتروني دون إدخال الرمز السري.



- يجب أن تبقى بطاقتك البنكية في متناول يدك؛
- لا ترفع عينيك أبداً عن بطاقتك طيلة مدة العملية؛
- لا تُسلم أبداً بطاقتك للبائع من أجل تجنب مخاطر نسخ البطاقة؛
- تحقق دائماً من المبلغ المعروض على جهاز الأداء الإلكتروني قبل الموافقة على المعاملة؛
- أدخل رمزك السري المكون من 4 أرقام، بعيداً عن أعين المتطفلين؛
- حافظ على إيصالات الأداء والفواتير لتسهيل التحقق من الكشف البنكية والإبلاغ عن أي عملية غير عادية؛
- لا تتجاوز عمليات الأداء بالبطاقة اللاتلامسية سقفاً معيناً بالنسبة لكل عملية شراء. وتقدم بعض البنوك لزبناؤها إمكانية تفعيل/ أو إلغاء وظيفة تدبير هذا السقف من خلال تطبيقاتهم البنكية.



جدير بالذكر



3 ما هي مختلف استعمالات البطاقة البنكية

1. بالنسبة لعمليات السحب

مُمكن البطاقة البنكية من سحب النقود من الشبايك الآلية للبنوك، وذلك بإدخال القن السري المكوّن من أربعة أرقام الخاص بالبطاقة والذي ترسله المؤسسة البنكية إلى الزبون.

إلى جانب سحب النقود، تقدم الشبايك الآلية مجموعة من الخدمات الأخرى، مثل الاطلاع على رصيد الحساب، وأداء الفواتير أو حتى تغيير الرمز السري للبطاقة.



• أنظر جيدا إلى الجزء الخارجي للشباك الآلي وتجنب استخدام الأجهزة التي يبدو أنها تعرضت للتلف على مستوى جهاز قراءة البطاقة (الشق المخصص لإدخال البطاقة) أو على لوحة المفاتيح الرقمية (لوحة مفاتيح الكتابة)؛

• لا تفقد تركيزك في وجود أشخاص لا تعرفهم؛

• حافظ على إيصالات السحب حتى تتمكن من مقارنتها بكل سهولة مع الكشوفات البنكية والإبلاغ عن أي أمر غير عادي؛

• لا تعط أبدا الرمز السري لبطاقتك البنكية لأي شخص آخر.



جدير بالذكر



2 ما هي أنواع البطاقات البنكية

بطاقة السحب

تُمكن هذه البطاقة من سحب النقود من الشبايك الآلية للبنك، ولا تسمح بالقيام بعمليات الشراء.



بطاقة الأداء

إضافة إلى سحب النقود، تمكن بطاقة الأداء من دفع مستحقات التجار الذين يقبلون الأداء بالبطاقة بواسطة جهاز الأداء الإلكتروني أو على منصة الأداء عبر الإنترنت.



بطاقة مسبقة الدفع

يتعلق الأمر ببطاقة بنكية معبأة مسبقاً بمبلغ مالي، تمكن من سحب النقود من الشبايك البنكية الآلية، ومن إنجاز عمليات الشراء على الإنترنت ولدى التجار بواسطة جهاز الأداء الإلكتروني، وذلك في حدود المبلغ الموجود بالبطاقة.



بطاقة الائتمان

إضافة إلى الأداء والسحب، تمنحك بطاقة الائتمان إمكانية الولوج إلى احتياطي من الأموال. ويتعلق الأمر بحساب مكشوف يقوم البنك بتحديد سقفه ويطبق عليه سعر فائدة حسب النسب المعمول بها.



يجب الحرص على اختيار البطاقة البنكية حسب الاحتياجات الشخصية لكل فرد والاستعمال المراد منها. ولذلك، يجب الاستعلام لدى البنك أو مؤسسة الأداء حول مختلف البطاقات المقترحة، والخدمات التي تتيحها، وشروط استعمالها والتسعيرة المطبقة عليها.

ويمكن أن تكون البطاقة جزء من عرض يشمل مجموعة من المنتجات والخدمات.



البطاقة البنكية هي وسيلة أداء
تُمكن صاحبها من سحب النقود من
الشبايك الآلة للبنوك أو أداء مقابل
مشترياته لدى التجار عبر أجهزة الأداء
الإلكترونية أو على الإنترنت. ويتعلق
الأمر ببطاقة من البلاستيك تحتوي على
رقاقة إلكترونية مغناطيسية.

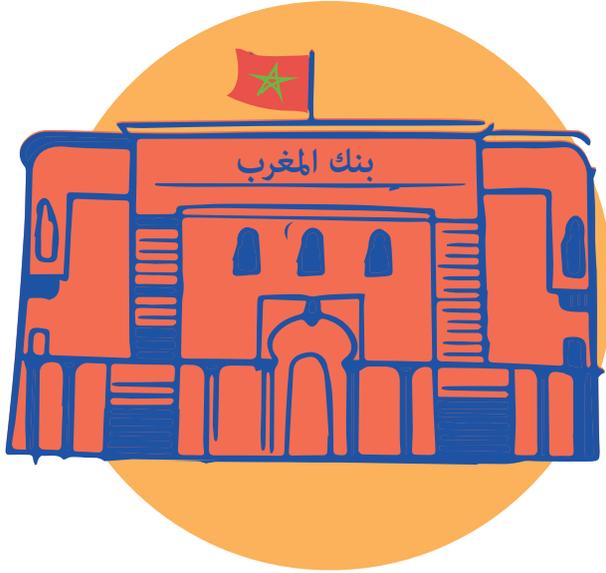
ما هي البطاقة البنكية



أصبح استعمال البطاقة البنكية يتزايد يوماً بعد يوم أجل سحب النقود أو لإنجاز عمليات الشراء أو في التجارة الإلكترونية.

وفي إطار مهامه الرئيسية، يقوم بنك المغرب بضمان سلامة جميع وسائل الأداء بما فيها البطاقة البنكية.

وحرصاً منه على حماية زبناء البنوك، أعد بنك المغرب هذا الدليل الذي يضعه رهن إشارة مستخدمي البطاقات البنكية لتمكينهم من استعمال سليم وآمن لبطاقتهم.





من أجل استعمال أفضل للبطاقة البنكية