




RECENSEMENT DE QUESTIONS POUR LE PROJET DE Q&A MOBILE SANS CONTACT

Un moyen de paiement pratique

1. Comment fonctionne l'application de paiement sans contact sur un mobile ?

L'application de paiement « sans contact » de votre mobile utilise une technologie dite de communication par ondes courtes. Pour payer, vous approchez le dos de votre mobile à moins de 3 à 4 cm de l'écran du terminal de paiement sur lequel figure le pictogramme suivant : .

Dès que votre mobile est positionné dans le bon axe et suffisamment près du terminal de paiement, votre application de paiement est activée. Deux cas de figure se présentent alors :

- Pour les paiements inférieurs à 20€, nul besoin de composer votre code confidentiel : en moins d'une seconde, le montant que le commerçant a préalablement composé est validé. C'est payé et votre ticket de caisse s'édite.
- Pour les paiements supérieurs à 20 €, votre application de paiement mobile requiert la saisie de votre code confidentiel sur le clavier de votre mobile. Une fois celui-ci composé et validé, vous rapprochez le mobile du terminal de paiement. C'est payé et votre ticket de caisse s'édite.

2. Comment puis-je savoir si mon mobile peut intégrer une application de paiement sans contact ?

Il convient de vous adresser à votre banque afin de vérifier la compatibilité de votre équipement mobile avec le fonctionnement de l'application de paiement proposée. Certains établissements proposent aussi un service en ligne (sur leur site ou dans leur application mobile) permettant de déterminer si votre mobile est apte à l'installation de ce type de service.

3. Dois-je résilier mon abonnement avec mon opérateur téléphonique actuel et souscrire un nouvel abonnement via ma banque pour pouvoir bénéficier d'une application de paiement sans contact ?

Dès lors que votre opérateur téléphonique propose des services sans-contact, il n'est pas nécessaire de résilier ou modifier votre abonnement téléphonique. Il se peut que votre opérateur téléphonique doive en revanche vous fournir gratuitement une nouvelle carte SIM compatible sans contact. Dans tous les cas, votre banque pourra vous informer et vous assister pour vérifier la compatibilité de votre équipement avec les applications de paiement mobile sans contact.

Pour souscrire au service de paiement mobile sans contact, rapprochez-vous de votre banque qui vous aidera dans la procédure à suivre.





4. Est-ce que l'application de paiement sans contact induit des frais supplémentaires à mon abonnement mobile traditionnel ?


Dès lors que vous disposez d'un équipement compatible, aucun frais supplémentaire ne s'applique sur votre abonnement téléphonique. Le détail des conditions d'utilisation de l'application de paiement mobile sans contact sont communiquées par votre banque.

5. Est-ce qu'à chaque fois que je paye, cela engendre des coûts télécom supplémentaires ?

Non, la réalisation de la transaction de paiement n'utilisant pas le réseau télécom, elle ne génère aucun coût supplémentaire.

6. Où puis-je payer avec un mobile sans contact ? Comment reconnaît-on les commerçants ? Sont-ce les mêmes que pour la carte sans contact ?



Les commerçants acceptant le paiement mobile sans contact sont les même que ceux acceptant la carte sans contact. Vous pouvez donc utiliser votre application de paiement mobile dans tous les magasins qui affichent ce logo  pour régler vos achats jusqu'à 300€. A l'extérieur des magasins, vous trouverez ce logo sur les devantures des commerçants. La plupart du temps vous trouverez également un rappel de ce logo au niveau du point d'encaissement. Lors du règlement, ce même logo s'affiche sur le terminal de paiement. Sous réserve que votre achat ne soit pas supérieur à 300€, vous avez la possibilité de régler en approchant votre mobile à moins de 3 ou 4 cm de l'écran ou de la cible dédiée selon le cas pour valider le paiement du montant indiqué. La saisie de votre code confidentiel sur le mobile sera demandée pour les paiements d'un montant supérieur à 20€.

7. Qu'est-ce que je peux payer avec un mobile sans contact ? Est-ce la même chose qu'avec une carte sans contact ?

Chez les commerçants qui l'acceptent, vous pouvez utiliser votre application de paiement mobile sans contact pour régler des achats jusqu'à 300 euros. Pour les montants inférieurs à 20€, le paiement est très simple. Après que le commerçant a saisi le montant, vous posez votre mobile sur le terminal de paiement et c'est payé ! Lorsque le montant dépasse 20€, l'application de paiement requiert systématiquement la saisie et la validation de votre code confidentiel. Ensuite la procédure est la même que pour la carte sans contact, il suffit de poser son mobile sur le terminal de paiement et c'est payé !

Comme pour toute transaction avec votre carte, vous récupérez systématiquement un ticket de caisse, qui vous permettra ensuite de pointer le règlement sur votre relevé bancaire.

8. Pourquoi avec le mobile je peux payer en mode sans contact jusqu'à 300€ et pas avec la carte ?

Le mobile disposant d'un clavier, il est possible en mode sans contact de saisir un code confidentiel et donc de renforcer la sécurité des paiements au-delà de 20€.






9. Pourquoi alors limiter le mobile sans contact à 300€ et des plafonds plus bas qu'avec une carte traditionnelle ?

Le paiement mobile sans contact est adapté aux dépenses du quotidien. Le montant de paiement maximum a donc été fixé à 300€ pour refléter la majorité des cas d'usage.

10. Les plafonds de paiement mobile sont-ils différents de ceux de la carte sans contact ?

L'application de paiement mobile doit vraiment être vue comme une carte bancaire supplémentaire contenue dans votre carte SIM et du fait de sa spécificité sans contact, les caractéristiques ne sont pas les mêmes. C'est avec votre banque qu'il faut étudier les plafonds les mieux adaptés à vos besoins.

11. Comment dois-je orienter mon mobile sur le TPE ? Quelle face présenter ?

Pour payer, vous devez approcher votre mobile à moins de 3 à 4 cm de l'écran du terminal de paiement ou de la cible dédiée selon le cas, sur lequel figure le pictogramme suivant : . Il est conseillé de présenter le « dos » du téléphone face au terminal de paiement ce qui vous permettra de visualiser les indications présentées sur l'écran du téléphone et notamment la demande de saisie du code confidentiel pour régler des montants supérieurs à 20€.

12. Comment puis-je savoir que j'ai atteint mon plafond de paiements sans code sur mon mobile ?

Si vous avez atteint votre plafond de paiements cumulés sans saisie du code confidentiel, l'application de paiement vous indiquera simplement qu'il faut composer votre code sur votre mobile pour valider le montant lors de la prochaine transaction. Dès lors votre application de paiement sera de nouveau disponible pour de prochains achats sans saisie de code pour les montants inférieurs à 20€.

13. Comment puis-je savoir que j'ai atteint mon plafond de paiements mensuel sur mon mobile ?

Le plafond maximum de paiement sans contact avec une application de paiement mobile est fixé par votre banque. Comme pour toute autre carte bancaire, vous ne pourrez plus effectuer d'achats avec votre mobile lorsque ce montant sera atteint. Vous aurez toujours la possibilité de réaliser des achats avec votre carte bancaire traditionnelle.

14. Puis-je retirer de l'argent à un Distributeur Automatique de Billets avec un mobile sans contact ?

L'application de paiement mobile sans contact ne permet pas de réaliser des retraits d'argent. Vous devez, comme d'habitude, utiliser votre carte classique, en introduisant celle-ci dans le lecteur du Distributeur Automatique de Billets et en composant votre code confidentiel.





15. Si mon téléphone est verrouillé par un code, dois-je le composer préalablement pour pouvoir payer avec mon mobile sans contact ?

Lorsque le montant du paiement est inférieur à 20€, il n'est pas nécessaire de déverrouiller votre téléphone. En revanche, dès que le montant de la transaction dépasse 20€, un déverrouillage est nécessaire afin de pouvoir saisir le code confidentiel requis pour la validation du paiement.

16. S'il n'y a pas de réseau ou que le signal est trop faible, est-ce que je peux payer avec mon mobile sans contact ?

La réalisation d'un paiement mobile sans-contact ne nécessite pas de disposer d'une connexion au réseau téléphonique. Vous pouvez donc payer sans aucun souci même dans une zone non couverte ou partiellement couverte par le réseau téléphonique.

17. Si mon téléphone est éteint, est-ce que je peux payer avec mon mobile sans contact ?

Pour des raisons de sécurité et d'ergonomie (nécessité de saisir le code confidentiel en cas de paiement supérieur à 20€), il n'est pas possible de réaliser des paiements sans contact lorsque le mobile est éteint.

18. Si je suis en communication, est-ce que je dois raccrocher avec mon correspondant pour payer avec mon mobile sans contact ?

Le paiement mobile et la communication téléphonique peuvent être réalisés en même temps. Il n'est donc pas nécessaire de mettre fin à votre conversation téléphonique pour payer avec votre application de paiement sans contact.

19. Que se passe-t-il si, au moment où je paye, je reçois un appel et que mon téléphone sonne ?

Le paiement mobile et la communication téléphonique peuvent être réalisés en même temps. Aucune perturbation n'est engendrée si votre téléphone sonne, reçoit un SMS ou toute autre notification alors que vous êtes en train de régler un achat.

20. Si je me trompe de code, est-ce qu'au bout de 3 codes faux mon mobile est bloqué comme c'est le cas avec la carte ? Qui dois-je contacter pour débloquent la fonction de paiement sans contact ?

De la même façon que pour la carte classique, votre application de paiement mobile est bloquée suite à la saisie de 3 codes erronés. Il est alors nécessaire de contacter votre banque afin que celle-ci puisse procéder au déblocage.

A noter que si votre application de paiement mobile sans contact est bloquée suite à la saisie de 3 codes erronés, cela n'a aucun impact sur les autres fonctionnalités de votre téléphone mobile. Vous pouvez continuer à l'utiliser normalement.





21. Comment est-ce que je suis sûr que le paiement sans contact a été correctement réalisé ?

Comme pour tous les règlements par carte bancaire, le montant de l'achat est indiqué sur le terminal de paiement. Avant de régler votre achat vérifiez bien la somme indiquée sur l'écran du terminal de paiement. Après cette vérification, vous pouvez approcher votre mobile à moins de 3 ou 4 cm pour valider ce montant et la transaction. A l'issue de la transaction un ticket de caisse est édité.

22. Comment suis-je assuré que le montant est bien celui qui sera prélevé sur mon compte ?

Comme pour tous les règlements par carte bancaire, le montant de l'achat est indiqué sur le terminal de paiement. Avant de régler votre achat vérifiez bien la somme indiquée sur l'écran du terminal de paiement. Après cette vérification, vous pouvez approcher votre mobile à moins de 3 ou 4 cm pour valider ce montant et la transaction. A l'issue de la transaction un ticket de caisse est édité.

23. Comment apparaissent sur mon relevé de compte les paiements que j'ai réalisés avec mon mobile sans contact ? Sont-ils mélangés avec ceux que j'aurais pu faire avec ma carte sans contact ?

Les paiements sans contact sont identifiés sur votre relevé de compte comme tous les autres paiements par carte. Vos paiements sans contact mobiles apparaissent distinctement de ceux réalisés avec votre carte traditionnelle.

24. Puis-je payer à l'étranger avec mon mobile sans contact ? Si oui les modalités sont-elles les mêmes qu'en France ? (montants, plafonds)

Oui, les standards « sans contact » utilisés par le système CB sont internationaux. Vous pourrez donc utiliser votre application de paiement mobile sans contact à l'étranger selon les mêmes modalités qu'en France chez les commerçants qui acceptent ce mode de paiement (même geste de paiement, même signalétique). Avant de partir à l'étranger, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre banque pour toute information ou conseil utile.

25. Si je change de mobile, que devient mon application de paiement sans contact ?

A l'occasion d'un changement de mobile, il suffit que le nouveau mobile soit compatible sans contact (NFC) et de restaurer l'application de paiement selon la procédure définie par la banque..





Un moyen de paiement sécurisé

1. Dans quels cas dois-je saisir mon code confidentiel sur mon application de paiement mobile ?

Au cours de l'utilisation de votre application de paiement, vous pouvez être amenés à saisir votre code confidentiel dans les cas suivants :

- Lors de la réalisation d'un paiement pour un montant supérieur à 20€.
- Lors de la réalisation de toute transaction quel qu'en soit le montant si vous avez opté pour la saisie systématique du code confidentiel même pour les montants inférieurs à 20€.
- Lorsque vous avez atteint le plafond de réalisation de transactions cumulées inférieures à 20€. Selon les banques ce plafond varie de 50 à 100 €. Au-delà vous devez ressaisir votre code confidentiel pour pouvoir réinitialiser la possibilité d'effectuer des achats jusqu'à 20€ sans code confidentiel
- Lors d'un contrôle de sécurité aléatoire, alors que vous n'avez pas atteint votre plafond de paiement sans code, le système peut vous demander de saisir votre code confidentiel

2. Comment mon application de paiement sans contact est-elle sécurisée dans mon mobile ?

L'application de paiement mobile est véritablement l'équivalent d'une carte bancaire classique contenue dans votre carte SIM. Elle bénéficie donc de tous les mécanismes de protection offerts par la technologie carte à puce. Les applications de paiement mobile répondent aux mêmes normes internationales de sécurité et sont certifiées par l'Administration française selon les mêmes standards que les cartes bancaires traditionnelles.

3. Est-ce que le code confidentiel pour l'application de paiement sans contact de mon mobile est le même que celui de ma carte bancaire ?

L'application de paiement mobile doit vraiment être vue comme une carte bancaire supplémentaire contenue dans votre carte SIM. Ses caractéristiques sont toutefois différentes et le code confidentiel associé aussi. Si vous avez la possibilité de choisir votre code confidentiel, il est fortement recommandé d'en choisir un différent de celui de votre carte traditionnelle et de le garder secret.

En revanche vous prenez connaissance de votre code confidentiel dans les mêmes conditions que celui de votre carte bancaire traditionnelle. Votre banque ne change pas ses processus de sécurisation et de confidentialité.

4. Pourquoi contrairement à la carte bancaire je dois taper mon code confidentiel sur le mobile et non pas sur le TPE ?

L'ergonomie du paiement mobile sans contact permet de taper le code confidentiel directement sur le clavier du mobile. C'est bien plus pratique pour le porteur, car il ne serait pas aisé de saisir un code sur le terminal de paiement avec son mobile à la main.





5. Sachant qu'en dessous de 20€ je ne suis pas obligé de taper mon code confidentiel, puis-je prêter mon mobile sans contact à un tiers ?

Non, votre application de paiement mobile reste, comme toute carte bancaire, un moyen de paiement strictement personnel. Vous ne devez donc la prêter à quiconque, y compris à un proche.

6. Puis-je déclencher sans le savoir une transaction sans contact en m'approchant trop près d'un TPE ?

Non, il est impossible d'effectuer un paiement mobile sans contact sans le vouloir. En effet, c'est vous qui déclenchez le paiement en approchant votre mobile à moins de 3 à 4 cm du terminal du commerçant pour valider le montant inscrit. Au-delà de cette distance votre application de paiement mobile ne peut être activée. Vous restez donc maître de vos paiements sans contact. En outre, toute transaction sans contact se conclut par l'émission d'un ticket de caisse.

7. Puis-je provoquer plusieurs paiements en laissant trop longtemps mon mobile sans contact sur le TPE ?

Non, aucun risque. Dès que le paiement sans contact est validé par approche de votre mobile à moins de 3 ou 4 cm, la liaison entre votre mobile et le terminal de paiement est automatiquement et instantanément interrompue. Pour effectuer un nouveau règlement sans contact, le commerçant doit recommencer la procédure en saisissant un nouveau montant sur son terminal de paiement.

8. En cas de perte ou de vol de mon mobile que dois-je faire pour l'application de paiement sans contact ? Qui dois-je informer : ma banque et/ou l'opérateur téléphonique ?

En cas de perte ou de vol, la procédure à suivre est identique à la mise en opposition d'une carte classique. Il est nécessaire de contacter au plus vite votre banque afin de faire opposition sur l'utilisation de votre application de paiement mobile. Dès lors votre banque a la possibilité de désactiver à distance l'application de paiement. Contactez également votre opérateur mobile afin de bloquer votre ligne téléphonique.

Si toutefois votre application était frauduleusement utilisée entre temps, toutes les sommes inférieures à 20€ vous seraient intégralement remboursées. Pour les montants dépassant 20€, comme pour les cartes traditionnelles, une franchise de 150€ sera appliquée

9. Le temps que je fasse opposition, est-il possible que des fraudeurs effectuent des paiements sans contact, notamment pour ceux qui ne nécessitent pas le code confidentiel ?

Les plafonds et les dispositifs de contrôle limitent fortement les risques. Il n'est ainsi pas possible de faire des achats de plus de 20 euros sans code confidentiel. De plus pour les achats inférieurs à 20€, un plafond d'achats cumulés vient limiter la possibilité de réaliser plusieurs transactions successives inférieures à 20€ sans code confidentiel. Selon les banques ce plafond d'achats est de l'ordre de 50 à 100 € en cumul. Au-delà la saisie du code confidentiel est obligatoire pour payer à nouveau sans taper son code confidentiel.





10. Est-ce qu'une franchise de 150€ est appliquée en cas de perte ou de vol ?

Pour les transactions effectuées sans code confidentiel (inférieures à 20€), la franchise de 150€ ne s'applique pas. Les sommes indûment débitées sont donc intégralement remboursées. Cette franchise ne s'applique que pour les montants supérieurs à 20€.

11. Est-il possible de capturer à distance les données personnelles liées à l'application de paiement sans contact ? Si oui quelles données ? Le cas échéant qu'est-ce qu'un fraudeur pourrait en faire ?

Si des données venaient à être capturées, elles ne pourraient en aucun cas être réutilisées frauduleusement. Par ailleurs des informations personnelles, comme par exemple les nom et prénoms du titulaire de l'application de paiement, ne sont pas communiquées et utilisées lors des échanges entre le terminal et le mobile lors des transactions. Ces informations personnelles ne sont donc pas capturables. Rappelons que l'utilisation d'un dispositif de capture est illégale, et qu'en faire usage constitue un délit sanctionné de 2 ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende.

12. Est-ce que si mon mobile est infesté par un « malware » ou « spyware », je n'ai pas de risque qu'il puisse accéder ou intercepter des données très complètes de mon application de paiement mobile ?

Les données les plus sensibles sont sécurisées dans le coffre-fort que constitue la carte SIM. Elles sont ainsi protégées des « malware » ou « spyware ».

13. Si je perds ou que l'on me vole mon mobile sans contact, puis-je récupérer mon application de paiement sans contact ?

La procédure en cas de perte ou de vol de votre mobile est similaire à celle pour une carte traditionnelle. Il vous suffit de déclarer la perte ou le vol auprès de votre opérateur téléphonique pour le mobile et de votre banque pour mettre en opposition votre application de paiement. Il faudra ensuite choisir un mobile compatible sans contact et re-souscrire auprès de votre banque une nouvelle application de paiement.

14. Est-ce que la fonction de paiement sans contact peut perturber d'autres fonctions de mon mobile ?

Non, l'application de paiement ne génère aucune interaction avec les autres applications installées sur le mobile.

15. Est-ce que la fonction de paiement sans contact rajoute une quantité d'ondes supplémentaires ? Est-ce que cela peut avoir un effet sur la santé ?

Les applications de paiement sans contact n'émettent aucune énergie. Tout comme les badges d'entreprise ou les titres de transport ou les cartes bancaires sans contact, c'est le terminal sur lequel on approche le mobile qui apporte par rayonnement et sans excès l'énergie suffisante pour initier le dialogue et permettre à la transaction de se dérouler. La technologie sans contact utilisée respecte strictement les normes européennes en vigueur, lesquelles garantissent l'absence d'effets sur le corps humain. Par ailleurs, le réseau télécom n'est pas sollicité lors de la réalisation d'une transaction de paiement mobile sans contact.

