


## Frequent Asked Questions


### Qu'est-ce que c'est le paiement *contactless* ?

Il s'agit d'une technologie permettant d'effectuer un paiement sans avoir à introduire votre carte de crédit dans le terminal.

### Comment savoir si ma carte est *contactless* ?

Lorsque la carte est compatible *contactless*, le pictogramme *contactless*  figure sur le recto de la carte.

### Où puis-je utiliser ma carte *contactless* ?

Sur tous les terminaux qui affichent le pictogramme *contactless* .

### Comment fonctionne ma carte *contactless* ?

La fonction *contactless* de votre carte utilise une technologie dite de transmission par ondes courtes. Pour payer, vous devez approcher votre carte à quelques centimètres du terminal de paiement sur lequel figure le pictogramme *contactless*.

### Comment activer le *contactless* ?

Le *contactless* sera activé sur votre carte dès que vous aurez fait : soit une transaction en mode contact avec code PIN chez un commerçant, soit un changement de code PIN ou une opération de retrait (frais pour retrait avec carte de crédit) sur un distributeur de billets.

### Le paiement *contactless* est-il plus rapide ?

Oui, le paiement *contactless* est plus rapide. Pour les petits achats de la vie quotidienne (en dessous de EUR 25) vous gagnez du temps en mode *contactless*, car il n'est plus nécessaire de saisir votre code PIN. En plus, vous évitez de devoir chercher des pièces ou billets et vous ne devez plus attendre que l'on vous rende la monnaie. Pour tous les autres achats (au-delà de EUR 25) effectués en

mode *contactless*, il n'est plus nécessaire d'insérer votre carte dans le terminal. Le gain de temps concerne donc tous vos paiements.

### **Ma carte me permet-elle d'effectuer uniquement des paiements *contactless* ?**

Non, elle vous permet de réaliser tous les paiements que vous avez l'habitude d'effectuer. C'est vous qui choisissez le type de paiement : payer par *contactless* ou insérer votre carte.

### **Puis-je voir les paiements que j'ai effectués en mode *contactless* sur mon relevé de compte ?**

Oui, comme pour tous les paiements effectués avec votre carte de crédit, toutes les transactions sont recensées sur votre relevé de compte qui précise : le montant, la date et la référence du commerçant chez qui vous avez effectué le paiement.

### **Puis-je retirer de l'argent au distributeur avec ma carte *contactless* ?**

Oui, rien ne change, il suffit d'introduire votre carte et de saisir votre code PIN.

### **Quels montants puis-je payer en *contactless* ?**

Au Luxembourg, il est possible de réaliser tous ses paiements, quel que soit le montant, en mode *contactless*. En dessous de EUR 25, pas besoin de saisir votre code PIN. Au-delà de EUR 25, le code PIN vous sera demandé. Ces limites sont valables au Luxembourg et diffèrent selon les pays.

### **Puis-je faire une transaction *contactless* sans m'en rendre compte ?**

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

### **Puis-je provoquer plusieurs paiements en laissant trop longtemps ma carte *contactless* sur le terminal de paiement ?**

Non, aucun risque. Dès que le paiement *contactless* est validé par l'approche de votre carte à quelques centimètres, la liaison entre votre carte et le terminal de paiement est automatiquement et instantanément interrompue. Pour effectuer un nouveau règlement *contactless*, le commerçant doit recommencer la procédure au terminal de paiement en saisissant un nouveau montant à payer.

### **Peut-on me demander le code PIN pour des montants inférieurs à EUR 25 ?**

Des contrôles aléatoires sont effectués pour des raisons de sécurité pour des montants inférieurs à EUR 25.

### **Ai-je la même protection avec ma carte *contactless* qu'avec ma carte actuelle ?**

Oui, votre carte *contactless*, comme toutes les cartes de crédit, répond aux mêmes critères de sécurité et vous fait bénéficier des mêmes garanties qu'avec votre ancienne carte.

### **En cas de perte ou de vol de ma carte, les fraudeurs peuvent-ils faire des paiements *contactless* ?**

En premier lieu, contactez ING Luxembourg au (+352) 49 49 94 (24/24h, 7/7j) pour bloquer votre carte. Vous êtes protégé(e) dès que votre carte est bloquée. Par ailleurs, l'utilisation de votre carte en mode *contactless* sans code PIN est limitée à EUR 25 par paiement et dans une limite globale de EUR 100. Pour les achats de plus de EUR 25 un code PIN est requis. Cette mesure de sécurité permet de s'assurer que c'est bien vous l'utilisateur(trice) de la carte et de limiter le risque d'utilisation frauduleuse de votre carte. Si vous êtes victime d'une fraude, vous serez protégé(e) par les mêmes garanties qu'avec votre carte actuelle.