

# **CARTE VISA MVOLA**

**9 RÉFLEXES SÉCURITÉ**



TELMA MONEY remercie le Groupement des  
Cartes Bancaires CB.

**CE GUIDE VOUS EST OFFERT PAR**

---



Pour toute information complémentaire, visitez  
notre site : **<http://www.mvola.mg>**

# SOMMAIRE

---

- |  |    |
|--|----|
| 1. Je garde ma carte en sécurité                             | 4  |
| 2. Je garde secret mon code confidentiel                     | 6  |
| 3. Je suis attentif quand j'utilise ma carte                 | 8  |
| 4. Je suis vigilant si je communique les données de ma carte | 10 |
| 5. Je fais immédiatement opposition                          | 12 |
| 6. Je porte plainte  | 14 |
| 7. Je consulte régulièrement mon compte                      | 16 |
| 8. Je signale rapidement toute anomalie                      | 18 |
| 9. Pour tout litige commercial, je m'adresse au commerçant   | 20 |
| 9 RÉFLEXES SÉCURITÉ  | 25 |



**ATTENTION**

**Même si l'amélioration de la sécurité des paiements par carte est constante, un certain nombre de précautions s'impose pour contribuer à éviter des fraudes comme : l'utilisation par un tiers de la carte (en cas de perte ou de vol) ou de ses identifiants (numéro, date d'expiration...), la contrefaçon (copie de la piste magnétique...).**

1

Je garde  
ma carte  
en sécurité



Dès que vous avez votre carte, vous devez :

- **apposer votre signature** au dos sur la partie prévue à cet effet,
- **noter et conserver séparément son numéro** et sa date d'expiration pour faciliter une opposition rapide,
- détruire l'ancienne carte qu'elle remplace éventuellement en coupant en deux la puce et la piste magnétique et en plusieurs morceaux la partie sur laquelle est inscrit en relief le numéro de la carte.

Vous devez **conserver votre carte avec précaution et toujours savoir où elle se trouve**. Vous ne devez la confier à personne, même à un proche. L'usage de votre carte est strictement personnel.

2

Je garde secret  
mon code  
confidentiel





- **Ne donnez jamais votre code confidentiel, à qui que ce soit, ni en face à face ni à distance** (sur internet par exemple).
- **Apprenez-le par cœur** et ne le notez nulle part. En cas d'oubli, vous pouvez le redemander en composant le #111\*1\*6\*9\*2#.
- **Tapez toujours votre code à l'abri des regards**, chez un commerçant, au distributeur de billets ou sur tout automate de paiement, en cachant par exemple le clavier avec votre autre main.

3

Je suis attentif  
quand j'utilise  
ma carte



- **N'utilisez pas un appareil avec un élément suspect** sur un distributeur de billets (DAB) ou un guichet automatique de banque (GAB), notamment sur la partie d'insertion de la carte et/ou sur le clavier de saisie du code (par exemple surépaisseur). Signalez-le à l'établissement propriétaire du DAB.
- **Ne vous laissez pas distraire par un inconnu lors d'un retrait ou d'un paiement**, même s'il vous propose ou réclame de l'aide.
- Lors d'un achat, **vérifiez** systématiquement que **le montant affiché** sur le terminal de paiement corresponde bien au montant de votre achat.
- **Ne perdez jamais de vue votre carte** lors d'un paiement chez un commerçant afin d'éviter que certaines informations qu'elle contient ne puissent être copiées et réutilisées à votre insu, par exemple le cryptogramme visuel (3 derniers chiffres au dos).
- **Si elle est avalée** par le distributeur d'une agence ouverte, **essayez de la récupérer** immédiatement à l'agence. **Sinon vous pouvez la suspendre temporairement en composant le #111\*1\*6\*9\*3#.**



*Utilisez la carte conformément aux conditions générales disponibles sur le site [mvola.mg](http://mvola.mg).*

4

Je suis vigilant  
si je communique  
les données  
de ma carte



**Ne suivez pas de lien depuis un courriel par exemple, pour vous rendre sur un site.** N'achetez qu'auprès d'un commerçant dont vous êtes sûr : vérifiez que « https » s'affiche devant l'adresse du site et lisez attentivement les conditions générales de vente.

Pour un achat en ligne ou pour réserver un bien ou service, **on peut légitimement vous demander :**

- **le n° de votre carte bancaire** : 16 chiffres répartis en 4 blocs de 4 chiffres (au recto),
- **la date d'expiration** (au recto),
- **le cryptogramme** : 3 derniers chiffres (au verso de la carte à côté de la zone de signature),
- **le nom et éventuellement le prénom** (Il n'est pas inscrit sur la carte mais il s'agit de votre identité MVola),
- et souvent **un code supplémentaire de type 3DSecure**. Envoyé par sms, ce système permet de vérifier que la personne en train d'effectuer le paiement est bien le titulaire de la carte.



*Évitez de communiquer les données de votre carte par courrier (électronique ou papier), par sms ou téléphone si vous pouvez faire autrement (paiement par internet...).*

5

Je fais  
immédiatement  
opposition



**Vous devez faire opposition sans tarder dès que vous constatez la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de votre carte ou des données qui y sont liées.**

Seul le client peut faire une opposition pour suspendre sa carte VISA MVola en composant le #111\*1\*6\*9\*3# et/ou supprimer sa carte VISA MVola en composant le #111\*1\*6\*9\*5# pour la rendre inutilisable, évitant ainsi toute opération frauduleuse par la suite.



## **ATTENTION**

**Vous serez responsable en cas de fraude ou de négligence grave de votre part (non-respect de l'obligation de sécurité, opposition tardive...)**

6

## Je porte plainte





**Il est recommandé de porter plainte** auprès de la police en cas de vol de votre carte mais aussi en cas d'utilisation frauduleuse de celle-ci ou des données qui lui sont liées.

**Ce dépôt de plainte** (ou au moins la déclaration à la police) **permettra à TELMA MONEY d'avoir un recours contre le voleur ou fraudeur et à la police de disposer des éléments pour mener son enquête.** Cette démarche est importante pour contribuer à la lutte contre la fraude.

7

Je consulte  
régulièrement  
mon compte



**Seule une consultation régulière de votre compte peut vous permettre de détecter un incident.**

Vous recevez systématiquement une notification par SMS pour chaque transaction faite avec votre carte VISA MVola, vérifiez la conformité de vos transactions réalisées à l'aide des factures de carte et des courriels de confirmation de paiement (dans le cas d'achats sur internet).

A défaut de facture ou de confirmation, pensez à noter le montant exact et la date de chaque opération.



## **ATTENTION**

**Les Conditions Générales de Vente d'un site marchand doivent décrire précisément les modalités de paiement applicables sur le site : carte débitée à la commande ou à l'expédition ou encore après réception et vérification du bien acheté...**

8

Je signale  
rapidement  
toute anomalie



**En cas de doute ou si vous n'êtes pas à l'origine d'une opération, prévenez immédiatement le service client MVola au 807.**

Selon la nature de l'opération anormale relevée, MVola pourra faire des recherches.



## **ATTENTION**

**S'il s'agit d'une opération frauduleuse, vous devez faire opposition et suspendre ou supprimer la carte pour la rendre inutilisable.**

9

Pour tout litige  
commercial,  
je m'adresse  
au commerçant



En cas de litige commercial (défaut de livraison, non- conformité du bien livré...), **vous ne devez pas faire opposition** car il ne s'agit pas d'un cas d'utilisation frauduleuse de votre carte ou de ses données.

C'est avec le commerçant que vous devrez dialoguer pour trouver une solution.

Consultez les conditions générales de vente pour connaître la procédure de réclamation.



*MVola ne peut pas intervenir dans les litiges commerciaux.*



*S'il n'existe pas en tant que tel d'infraction pour « opposition illicite », des peines (emprisonnement, amendes) peuvent en revanche être encourues en cas de « faux ou d'escroquerie » commis dans un dossier d'opposition/réclamation.*



Mivola



BNI MADAGASCAR



4606 4267 8900 0123



EXPIRE 09/19  
A FIN

VISA

# LE MONDE ENTIER ACCEPTE **MVOLA** !



By **MVola**  
Mobile Money



# MA CARTE VISA MVOLA

## **9 RÉFLEXES SÉCURITÉ**

---

1. Je garde ma carte en sécurité
2. Je garde secret mon code confidentiel
3. Je suis attentif quand j'utilise ma carte
4. Je suis vigilant si je communique les données de ma carte
5. Je fais immédiatement opposition
6. Je porte plainte
7. Je consulte régulièrement mon compte
8. Je signale rapidement toute anomalie
9. Pour tout litige commercial, je m'adresse au commerçant

