



Engagés avec vous

**— POUR UNE UTILISATION
ET UNE CONSERVATION
SÉCURISÉES DE VOTRE
CARTE BANCAIRE**



Cette carte est la propriété de la Banque Internationale Arabe de Tunisie, elle est
Tout usage frauduleux sera poursuivi. Toute personne trouvant cette carte est p
BIAT Centre Monétique, 70-72 avenue Habib Bourguiba
1000 Tunis - Tunisie - Tel : 71 131 200



La carte bancaire est un outil pratique qui vous facilite la vie au quotidien, en vous permettant d'effectuer des opérations de retrait sur DAB ainsi que des paiements auprès des commerçants et sur les sites e-commerce.

Dans ce cadre, soucieuse de la protection de sa clientèle, la BIAT met ce guide à la disposition de ses clients titulaires de cartes bancaires pour leur assurer une utilisation et une conservation saines et sécurisées de leurs cartes.

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 auprès des Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) ou Guichet Automatique Bancaire (GAB) ou de régler des achats auprès des commerçants ou prestataires de services via des Terminaux de Paiement Électronique (TPE) ou sur internet (sur des sites marchands / e-commerce).

Le nom de la banque émettrice

Puce électronique

Numéro de carte

Date d'expiration



BIAT



0000 1234 5678 9123

EXPIRE FIN:



Foulen Ben Foulen

VISA

Paiement sans contact (le cas échéant)



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

Nom du titulaire

Piste magnétique

Hologramme



Cryptogramme (CVV) : les 3 chiffres permettent de sécuriser le paiement en ligne

Adresse de la banque émettrice

Cette carte est la propriété de la Banque Internationale Arabe de Tunisie, elle est strictement personnelle. Tout usage frauduleux sera poursuivi. Toute personne trouvant cette carte est priée de bien vouloir l'adresser à : BIAT Centre Monétique, PO 22 avenue Habib Bourguiba 1000 Tunis - Tunisie - Tel: 71 131 200

QUELS SONT LES TYPES DE CARTES BANCAIRES BIAT ?



LA CARTE DE RETRAIT



Elle permet de retirer de l'argent auprès des DAB et GAB, et de consulter le solde du compte. Ce type de carte ne permet pas d'effectuer des achats.



LA CARTE DE DÉBIT



En plus du retrait d'argent, la carte de débit permet d'effectuer des paiements auprès des commerçants ou prestataires de services acceptant le paiement par carte. 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 de retirer de l'argent auprès des DABs, de payer les achats en ligne et chez les commerçants via TPE, dans la limite du montant disponible sur la carte. Le client peut la recharger avec le montant de son choix.



LA CARTE DE CRÉDIT



Il s'agit d'un crédit sous forme de réserve mis à la disposition du client utilisable en retrait et en paiement. Le plafond est fixé par la banque (en fonction de vos revenus) et sur lequel elle applique un taux d'intérêt sur les montants utilisés conformément à sa grille tarifaire.

À NOTER

Il est important de choisir votre carte bancaire en fonction de vos besoins et de l'usage que vous comptez en faire. Pour cela, il convient de vous renseigner auprès de votre agence sur les différentes cartes proposées, les services qui y sont liés, leurs conditions d'utilisation et la tarification appliquée.

Les cartes peuvent être proposées dans le cadre de packages associés à d'autres produits et services. Vous pouvez faire le suivi des opérations par carte à travers le menu «Cartes» sur **MyBIAT**.

QUELLES SONT LES UTILISATIONS POSSIBLES DE VOTRE CARTE BANCAIRE ?



1. POUR LES OPÉRATIONS DE RETRAIT

La carte bancaire vous permet d'effectuer des retraits d'argent à travers les DAB / GAB. Pour cela, vous devez saisir le code confidentiel de 4 chiffres associé à sa carte. En plus de la fonction de retrait d'argent, les DABs proposent un ensemble d'autres services, tels que la consultation de compte, le paiement des factures, le chargement de cartes prépayées, la demande de chéquier.. etc

Sur les guichets automatiques de banque (GAB), la carte permet aussi d'éditer un extrait de compte, d'effectuer un dépôt d'espèces, etc..

À NOTER

- Vérifiez l'aspect extérieur du DAB / GAB : 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 vous laissez pas distraire par des inconnus ;
- Conservez les tickets de retrait pour faciliter la vérification de vos relevés bancaires et signaler toute éventuelle anomalie ;
- Ne communiquez jamais votre code confidentiel à une tierce personne et ne prêtez votre carte à 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. Vous pouvez :

- soit insérer votre carte dans le TPE et taper votre code confidentiel de 4 chiffres, pour réaliser la transaction de paiement ;
- soit, dans le cas de la carte sans contact, passer votre carte sur l'écran du TPE sans taper de code, pour les transactions dont le montant est inférieur ou égal à 30 DT (taper le code si le montant est supérieur à 30DT).

À NOTER

- Gardez toujours votre carte bancaire à portée de main;
- Ne quittez jamais votre carte des yeux pendant toute la durée de l'opération;
- Ne donnez jamais la carte au vendeur afin d'éviter le risque de copie de carte;
- Contrôlez toujours le montant affiché par le terminal de paiement (TPE) avant de valider la transaction ;
- Composez votre code confidentiel de 4 chiffres à l'abri des regards indiscrets;
- Conservez les tickets de paiement et la facture pour faciliter la vérification de vos relevés bancaires et signaler toute éventuelle anomalie;
- Les opérations de paiement par cartes sans contact ne nécessitent pas la saisie du code confidentiel pour les montants inférieurs à 30DT, et sont limitées à 3 paiements successifs. Après chaque 3 paiements succesifs, vous devez effectuer un paiement manuel (insertion de la carte dans le TPE).

3. POUR LES ACHATS ET PAIEMENTS EN LIGNE

La carte bancaire permet d'effectuer des achats et/ou paiements en ligne sur les sites marchands / e-commerce. Pour effectuer la transaction, vous devez saisir le numéro de votre carte bancaire, sa date d'expiration ainsi que le cryptogramme à trois chiffres qui se trouve au verso de la carte. Des mesures de sécurité supplémentaires sont aussi nécessaires (saisie d'un code de sécurité reçu par SMS, etc.).

À NOTER

- Protégez votre matériel, ordinateur ou mobile, en installant un antivirus et en activant les mises à jour de sécurité ;
- Assurez-vous 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. Vérifiez 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 sauvegarder le numéro de votre carte bancaire sur votre ordinateur, ni envoyer vos informations confidentielles par e-mail ou SMS ou via les réseaux sociaux.
- Assurez-vous de la confirmation de votre commande suite à la réception d'un e-mail par le commerçant;
- Vérifiez attentivement vos relevés bancaires et signalez toute éventuelle anomalie à votre agence;
- 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 confiez jamais votre numéro de carte par e-mail ou par téléphone ou via les réseaux sociaux.

QUE DOIS-JE FAIRE EN CAS DE PERTE OU DE VOL DE MA CARTE BANCAIRE ?



BLOQUER LA CARTE VIA MyBIAT

Procédez immédiatement au blocage instantané de la carte via **MyBIAT** dans le menu « Mes cartes ».



CONTACTER LE CENTRE DE RELATIONS CLIENTS AU 31 31 18 18

Contactez immédiatement le Centre de Relations Clients afin de mettre en opposition votre carte. Cette opération permet de bloquer immédiatement toutes les demandes de paiement nécessitant une demande d'autorisation préalable.



CONTACTER VOTRE CONSEILLER

Contactez votre conseiller en Agence pour l'informer.



FAIRE UNE DÉCLARATION

Faites une déclaration de perte ou de vol auprès du poste de police le plus proche.



FAIRE UNE OPPOSITION

Renseignez l'imprimé « demande d'opposition sur une carte monétique » auprès de votre agence et présentez la déclaration obtenue auprès de la poste de police.

COMMENT DÉTECTER UN INCIDENT FRAUDULEUX SUR VOTRE CARTE BANCAIRE ?

Seule une consultation et un suivi régulier de votre compte bancaire peuvent vous permettre de détecter un usage frauduleux.



Vérifiez le montant débité au niveau de votre extrait sur votre application **MyBIAT**.



Vérifiez le détail des courriers électroniques ou SMS de confirmation de paiement.



Assurez-vous de la mise à jour de votre numéro de téléphone auprès de votre agence pour la réception des notifications et des codes de sécurité.

Si vous identifiez une anomalie au niveau de votre compte, informez au plus vite votre agence ou notre Centre de Relations Clients. Si vous suspectez des opérations douteuses liées à une usurpation de votre identité ou de votre carte, vous devez :



Bloquer la carte via **MyBIAT**



Informez immédiatement votre agence BIAT ou le Centre de Relations Clients de l'opération contestée, via tout moyen de communication disponible.



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

QUELS SONT LES BONS GESTES POUR L'USAGE DE VOTRE 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.



Ne prêtez votre carte à personne



Apprenez votre code confidentiel par cœur et ne le communiquez à personne



Ne gardez jamais votre code confidentiel avec votre carte



Ne partagez jamais les données de votre carte (numéro, code confidentiel, date de validité et/ou cryptogramme) par e-mail ou par SMS ou via les réseaux sociaux. La BIAT ne vous demandera jamais de lui communiquer ces données par e-mail ou par SMS.



Surveillez régulièrement vos transactions par carte disponibles sur l'offre digitale **MyBIAT**



BIAT

ملتزمون معكم

Engagés avec vous



70-72 Avenue Habib Bourguiba - 1000 Tunis



(+216) 71 131 000 / 31 311 000



www.biat.tn



[biattunisie](https://www.instagram.com/biattunisie)



[BanqueInternationaleArabedeTunisie](https://www.facebook.com/BanqueInternationaleArabedeTunisie)