

3D Secure - FAQ

Technologie 3D Secure – Informations générales

1. Qu'est-ce que 3D Secure ?

3D Secure est une technologie de sécurisation des paiements en ligne visant à réduire l'utilisation frauduleuse des cartes de crédit sur Internet. Elle est utilisée sur les sites marchands affichant les logos suivants :



2. Tous les sites d'e-commerce utilisent-ils 3D Secure ?

Non. La décision d'adhérer ou pas à 3D Secure appartient aux commerçants en ligne.

3. Qu'allez-vous devoir transmettre comme informations ?

Les identifiants LuxTrust (via Token ou Mobile) ou un code SMS unique valables uniquement pour la transaction en cours, vous seront demandés lors de chaque achat sur le web. 3D Secure permet par ce contrôle additionnel de s'assurer que c'est bien vous, le titulaire de la carte, qui ordonnez l'acte de paiement et non un fraudeur.

4. Comment le code à usage unique est-il transmis ?

Soit via votre moyen de connexion LuxTrust soit par SMS, selon votre choix lors de chaque transaction.

5. Pour quel type de carte de crédit peut-on utiliser 3D Secure ?

Vous pouvez enregistrer 3D Secure pour chacune de vos cartes de crédit Visa.

6. Peut-on activer 3D Secure sur une carte de crédit business / de société ?

Oui, toutes les cartes de crédit Visa peuvent être enregistrées à 3D Secure.

7. Peut-on utiliser 3D Secure avec une carte de débit ?

Non, 3D Secure ne fonctionne pas avec les cartes de débit mais uniquement avec les cartes de crédit Visa, qui sont d'ailleurs proposées sur la plupart des sites marchands dans le monde.

Activation

1. Comment activer 3D Secure ?

Deux possibilités s'offrent à vous :

- instantanément via l'onglet « Ma sécurité » de My ING ;
- via le site www.3DSecure.lu (délai de quelques jours à prévoir).

2. Vous n'avez pas reçu de courrier contenant votre code d'activation ?

Vous avez demandé l'activation de votre carte de crédit à 3D Secure via le site www.3dsecure.lu ?

Vous devriez recevoir un courrier contenant le code d'activation. Si ce courrier ne vous parvient pas dans les délais habituels d'expédition, merci de contacter votre banque. Notez que le code d'activation reste valable pendant 30 jours à partir de la demande. Si vous effectuez une autre demande d'activation endéans ce délai via www.3dsecure.lu, un nouveau code d'activation sera expédié par courrier. Le premier code généré ne sera par conséquent plus valide.

3. Vous avez reçu un code d'activation mais le système ne l'accepte pas. Que faire ?

Le code d'activation peut soit :

- être erroné car vous avez saisi un mauvais code d'activation. Vous avez 3 essais avant le blocage de votre code. Vérifiez la saisie de votre code (alphanumérique, minuscules et majuscules). Vérifiez que le code d'activation correspond à la carte mentionnée à l'écran.
- être expiré, la date de validité du code (30 jours) étant dépassée. Pour des raisons de sécurité, le code d'activation a été désactivé et vous devez en demander un nouveau.
- être bloqué. Dans ce cas, vous devez contacter votre banque.

4. A quoi sert le message personnel et quelles sont ses spécificités ?

Le message personnel apparaît systématiquement lors de chaque achat en ligne pour vous assurer que vous êtes bien sur un site de paiement légitime 3D Secure.

Pour créer votre message personnel (longueur maximale de 50 caractères), vous pouvez utiliser :

- Les lettres de a à z (majuscules et minuscules)
- Les espaces
- Les tirets
- Les apostrophes

5. Peut-on enregistrer 2 certificats LuxTrust pour une même carte de crédit ?

Non, seul un certificat LuxTrust (via Mobile et via un Token) peut être enregistré par carte.

6. Peut-on enregistrer 2 numéros de téléphone mobile ?

Non, un seul numéro de téléphone mobile peut être enregistré par carte.

7. Peut-on enregistrer un numéro de téléphone non luxembourgeois ?

Oui, vous pouvez enregistrer un numéro de téléphone international.

Achats

1. Vous n'avez pas reçu de code à usage unique par SMS sur votre téléphone mobile ? Que faire ?

Vérifiez tout d'abord la qualité et la couverture de votre réseau mobile.

Si vous n'avez pas reçu votre SMS endéans quelques minutes, veuillez recommencer votre transaction de paiement / d'achat.

Finalement, vérifiez également votre numéro de téléphone mobile dans votre espace personnel « My 3D Secure » accessible via www.3dsecure.lu ou dans votre Internet Banking.

2. Vous avez reçu un code à usage unique par SMS sur votre téléphone, mais le système ne l'accepte pas ?

Vérifiez d'abord la correspondance des caractères du code reçu par SMS et celui saisi à l'écran.

Si le problème persiste, veuillez recommencer votre transaction de paiement / d'achat.

Modifications de vos données personnelles

Vous avez changé votre numéro de téléphone / de Token LuxTrust ?

Deux possibilités s'offrent à vous :

a. Vous disposez d'un accès Internet Banking ? Dans ce cas, rendez-vous dans la rubrique « 3D Secure » correspondante pour y effectuer les changements.

b. Vous ou votre banque ne disposez pas d'un Internet Banking ? Dans ce cas, veuillez vous rendre sur le site www.3dsecure.lu, espace « My 3D Secure » et y ajouter ou modifier votre numéro de téléphone / votre numéro de Token LuxTrust.