



FAQ service e-Carte Bleue

GENERALITES

- [1 Pourquoi utiliser e-Carte Bleue ?](#)
- [2 Quel est le principal avantage du service e-Carte Bleue ?](#)
- [3 Où et quand puis-je utiliser mon service e-Carte Bleue ?](#)
- [4 Quel lien existe-t-il entre ma e-Carte Bleue et ma carte bancaire réelle ?](#)
- [5 Que signifie le logo « Verified by Visa » ?](#)

INSCRIPTION ET INSTALLATION

- [1 Comment souscrire le service e-Carte Bleue ?](#)
- [2 Où télécharger le logiciel e-Carte Bleue ?](#)
- [3 Suis-je obligé de télécharger le logiciel pour utiliser ma e-Carte Bleue ?](#)
- [4 Puis-je utiliser le service e-Carte Bleue depuis n'importe quel ordinateur ?](#)
- [5 Comment faire si je n'ai pas une bonne version de navigateur Internet?](#)
- [6 Comment désinstaller le logiciel de mon PC ?](#)

PAIEMENT

- [1 Le plafond de ma e-Carte Bleue est-il identique à celui de ma carte réelle ?](#)
- [2 Pourquoi est-il indispensable d'indiquer le montant de mon achat avant de demander un numéro de carte virtuelle ?](#)
- [3 Lorsque j'achète dans une devise étrangère, puis-je payer avec ma e-Carte Bleue ?](#)
- [4 Un commerçant peut-il me débiter plusieurs fois avec un seul numéro de carte virtuelle ?](#)
- [5 Dans quel cas faut-il choisir d'allonger la durée de validité du numéro ?](#)

PROTECTION

- [1 Comment gérer mon identifiant et mon mot de passe ?](#)
- [2 J'ai perdu mon identifiant et/ou mon mot de passe. Que dois-je faire ?](#)
- [3 Ai-je la possibilité de surveiller mes achats ?](#)
- [4 Les données de ma carte bancaire sont-elles stockées sur mon ordinateur ?](#)
- [5 Puis-je demander autant de numéros de e-Carte Bleue que je le souhaite ?](#)
- [6 Quelles garanties et assurances s'appliquent au service e-Carte Bleue ?](#)
- [7 Pourquoi me demande-t-on de valider mon authentification?](#)
- [8 Dans quel cas devrais-je valider mon authentification ?](#)
- [9 Que dois-je faire si je n'arrive pas à valider mon authentification ?](#)
- [10. Est-ce que l'authentification valide un paiement ?](#)
- [11. J'ai reçu un SMS incluant mon code d'authentification et m'indiquant un montant de 0,00 EUR, pourquoi ?](#)

UTILISATION

- [1 Comment lancer le service e-Carte Bleue ?](#)
- [2 Comment accéder au service e-Carte Bleue lorsque je ne suis pas sur mon ordinateur ?](#)
- [3 Comment payer avec ma e-Carte Bleue ? \(pour une démonstration en ligne cliquez ici\)](#)
- [4 Comment suivre l'historique de mes achats e-Carte Bleue ?](#)
- [5 Comment remplir les formulaires de commande des sites marchands?](#)
- [6 Comment modifier l'adresse de facturation et de livraison ?](#)
- [7 A quoi sert le cryptogramme visuel ?](#)

CAS PARTICULIERS

- [Dans quels cas est-il impossible d'utiliser ma e-Carte Bleue ?](#)

GENERALITES

1 Pourquoi utiliser e-Carte Bleue ?

Le service e-Carte Bleue est rattaché à votre Carte Bancaire réelle. Il vous permet d'effectuer en toute confiance vos paiements sur Internet sans avoir à transmettre votre numéro de carte bancaire réelle chez des commerçants français ou étrangers.

2 Quel est le principal avantage du service e-Carte Bleue ?

Grâce à e-Carte Bleue, le numéro de votre Carte Bleue réelle ne circule plus sur Internet. Lorsque vous souhaitez effectuer un achat en ligne, un numéro de carte vous est transmis en temps réel par votre banque. Ce numéro est utilisable chez un marchand donné pour le montant et la durée que vous déterminez au moment de la génération. De plus, la très grande simplicité d'utilisation de ce service en fait un système de paiement sur Internet accessible à tous.

3 Où et quand puis-je utiliser mon service e-Carte Bleue ?

Vous pouvez utiliser votre e-Carte Bleue pour régler vos achats sur la quasi-totalité des sites marchands Internet et vente à distance (téléphone, vente par correspondance...) acceptant la carte bancaire Visa (sigle CB ou Visa) et la carte MasterCard (sigle MasterCard), quand vous le souhaitez et quel que soit le montant. Le service e-Carte Bleue est ainsi utilisable de manière quasi-universelle, dans tous les types de situation. Pour plus d'infos, veuillez vous référer à la rubrique « Cas particuliers ».

4 Quel lien existe-t-il entre ma e-Carte Bleue et ma carte bancaire réelle ?

Les achats réalisés grâce à votre e-Carte Bleue conservent les mêmes garanties, assurances et règles de gestion que votre carte bancaire réelle. Par exemple, si vous disposez de carte à débit différé, celui-ci s'appliquera à votre e-Carte Bleue. Sur votre relevé de compte, les transactions réalisées avec votre e-Carte Bleue seront différenciées des transactions réalisées avec votre carte réelle.

5 Que signifie le logo « Verified by Visa » ?

Il signifie simplement que le service e-Carte Bleue est une solution Verified by Visa, programme international, conçu pour renforcer la sécurité de l'achat en ligne et protéger le porteur contre l'utilisation frauduleuse de sa carte. A l'aide d'une simple procédure de contrôle, Verified by Visa s'assure que vous êtes le détenteur de la carte et vous permet de faire vos achats en toute confiance dans n'importe quel magasin en ligne équipé de cette solution.

INSCRIPTION ET INSTALLATION

1 Comment s service e-Carte Bleue [perso établissement bancaire] ?

C'est très simple : il vous suffit de vous connecter sur le site de votre banque ou de contacter votre conseiller clientèle. Une fois inscrit, votre banque vous communiquera par courriers séparés et sécurisés un identifiant puis un mot de passe confidentiels qui vous permettront d'accéder au service chaque fois que vous souhaitez effectuer un achat en ligne.

2 Où télécharger le logiciel e-Carte Bleue ?

Vous pourrez télécharger sur votre ordinateur le logiciel e-Carte Bleue en vous connectant sur le site de votre banque. Une fois le téléchargement terminé, une icône située dans votre barre d'outils (en bas à droite de votre écran) vous permettra d'avoir accès au service e-Carte Bleue dès que vous le souhaitez.

3 Suis-je obligé de télécharger le logiciel pour utiliser ma e-Carte Bleue ?

Si vous ne souhaitez pas installer de logiciel sur votre disque dur ou lorsque vous êtes sur un ordinateur qui n'est pas le vôtre ou alors sur votre mobile, vous pouvez aussi accéder à l'interface nomade du service e-Carte Bleue disponible en ligne à l'adresse suivante : <https://service.e-cartebleue.com/fr/labanquepostale/>

4 Puis-je utiliser le Service e-Carte Bleue depuis n'importe quel ordinateur ?

Le Service e-Carte Bleue est accessible soit à partir d'un logiciel à installer sur le disque dur de votre ordinateur (e-Carte Bleue version logicielle), soit directement en ligne à partir d'une adresse Internet (e-Carte Bleue version nomade). Le service e-Carte Bleue n'est disponible qu'en version nomade dans les environnements MAC et mobile.

Le tableau suivant vous guide dans les pré-requis nécessaires à l'utilisation du Service e-Carte Bleue.

Support	Version web (nomade)	Version logicielle*
PC	IE 9 et 11 Firefox 37 et 38 Chrome 42 et 43 Edge	Windows vista Windows 7 Windows 8 Windows 10
Mac	Firefox 37 et 38 Safari 7 et 8	N/A
Mobiles et tablettes	Mobile Safari 8 Android Browser 4.0 Chrome Mobile 42 et 43 IE Mobile 11.0	N/A

*La version logicielle nécessite d'avoir au minimum IE 9 et .Net 4.0 d'installés. Si ces pré-requis ne sont pas remplis des messages guideront l'utilisateur.

L'accessibilité pour les malvoyants est également disponible.

5 Comment faire si je n'ai pas une bonne version de navigateur Internet?

Si vous avez une version d'Internet Explorer antérieure à 9.0, cliquez ici [lien Internet] pour mettre à jour votre version.

Le service devrait fonctionner sur la majorité des versions de navigateur même s'ils ne sont pas indiqués ci-dessus. Toutefois si vous rencontrez un problème de compatibilité nous vous conseillons de faire une mise à jour de votre navigateur.

6 Comment désinstaller le logiciel de mon PC ?

1. Fermez l'application en cliquant sur l'icône « e-Carte Bleue » située dans la barre des tâches en bas à droite de votre écran puis sur « Fermer » dans le menu qui apparaît.
2. Cliquez sur l'onglet « démarrer » situé en bas à gauche de votre écran puis sur « Panneau de configuration ».
3. Cliquez sur l'icône « Programmes et fonctionnalités ».
4. Dans la liste qui apparaît, sélectionnez l'application « e-Carte Bleue » et cliquez sur le bouton « Désinstaller/Modifier ».
5. Suivez les indications de l'écran de désinstallation.

PAIEMENT

1 Le plafond de ma e-Carte Bleue est-il identique à celui de ma carte réelle ?

Lorsque vous effectuez un achat, le plafond des dépenses de votre e-Carte Bleue est le même que celui attaché à votre Carte réelle.

2 Pourquoi est-il indispensable d'indiquer le montant de mon achat avant de demander un numéro de carte virtuelle?

Lors de votre demande d'attribution d'un numéro de carte virtuelle, vous devez indiquer dans votre interface e-Carte Bleue le montant de votre achat. Afin de maîtriser au mieux vos achats, vous précisez ainsi à votre banque la somme maximale que le marchand pourra vous débiter. C'est un moyen de contrôle supplémentaire. A cette somme peuvent s'ajouter les éventuels frais de conversion de devise et frais de livraison. C'est pourquoi une marge de tolérance de 20% sur le montant est prévue. Dans la pratique, si vous générez un numéro de carte virtuelle en indiquant 100€ dans votre interface e-Carte Bleue, le commerçant pourra vous débiter jusque 120€. Toute demande de débit supérieure sera systématiquement refusée.

3 Lorsque j'achète dans une devise étrangère, puis-je payer avec ma e-Carte Bleue ?

Tout à fait. Lors d'un achat sur un site étranger (hors zone euro), au moment de votre demande d'attribution d'un numéro de carte virtuelle, vous avez la possibilité d'indiquer le montant de votre achat dans l'une des devises proposées par le service. Pour un achat dans une autre devise, il vous suffit de convertir le montant en euros en utilisant un convertisseur.

4 Un commerçant peut-il me débiter plusieurs fois avec un seul numéro de carte virtuelle ?

Tout à fait. Lorsqu'un commerçant débite le numéro de carte virtuelle que vous lui avez communiqué, celui-ci lui est attribué et aucun autre commerçant ne pourra faire de débit sur ce numéro de carte virtuelle. Le numéro de carte virtuelle reste accessible au commerçant désigné tant que le montant ou la date de validité correspondants ne sont pas dépassés.

Dans la pratique, vous commandez deux livres de 30€ chacun sur le site www.book.net. Vous générez un numéro de carte virtuelle de 60€ que vous communiquez au commerçant. Au moment de la commande, un seul des ouvrages se trouve en stock. Le site [book.net](http://www.book.net) vous débite 30€ et vous expédie le premier ouvrage puis vous débite 30€ supplémentaires quelques jours plus tard lorsque de second livre est de nouveau en stock. Ce second débit n'est possible que par le site [book.net](http://www.book.net), jusqu'à la date de validité du numéro de carte virtuelle. La somme des débits ne pourra dépasser 60€ (+20%).

5 Dans quel cas faut-il choisir d'allonger la durée de validité du numéro ?

Par défaut, le numéro de carte virtuelle est valable 3 mois. Certains sites vous permettent de bénéficier d'avantages liés à un même numéro de carte, de passer des précommandes ou tout simplement d'être prélevé mensuellement, dans le cadre d'un paiement en plusieurs fois ou d'un abonnement par exemple. Dans ce cas, vous pouvez choisir d'allonger la durée de validité du numéro de 3 à 24 mois au maximum.

Dans la pratique, vous souhaitez vous abonner pendant 2 ans à un site d'information boursière. Le site propose de vous débiter chaque mois la somme de 2€. Avec un numéro de carte virtuelle standard, au bout de 3 mois le site ne pourra plus vous débiter et mettra fin à l'abonnement car la validité du numéro de carte virtuelle expirera. Au moment de la génération du numéro de carte virtuelle, vous indiquez la somme de 48€ (2€ x 24) puis vous cliquez sur le lien « Allonger la durée de validité ». Vous pourrez alors prolonger la validité du numéro de carte virtuelle jusqu'à 24 mois.

PROTECTION

1 Comment gérer mon identifiant et mon mot de passe ?

L'identification au service e-Carte Bleue se fait grâce à un identifiant associé à un mot de passe. Ces deux codes de 8 caractères alphanumériques sont strictement personnels. Vous devez veiller à leur confidentialité comme pour le code confidentiel de votre Carte Bancaire.

L'interface e-Carte Bleue vous permet, si vous le souhaitez, de mémoriser votre identifiant grâce à un système de cookies. Ainsi, dès que vous lancez votre service e-Carte Bleue, votre identifiant pourra être automatiquement renseigné.

Par mesure de sécurité, lors de votre première connexion, il vous sera demandé de modifier votre mot de passe. Vous pourrez également le modifier à tout moment : dans le menu déroulant « options », cliquez sur le bouton « Changer le mot de passe ». Un écran s'affiche alors. Entrez votre mot de passe actuel, puis entrez votre nouveau mot de passe à deux reprises. Le nouveau mot de passe doit respecter les règles suivantes :

- Etre composé de 8 caractères alphanumériques (sans caractères spéciaux et sans accent)
- Contenir au moins un chiffre et une lettre
- Etre différent de votre mot de passe actuel
- Nous recommandons également d'utiliser au moins une lettre majuscule et une minuscule

2 J'ai perdu mon identifiant et/ou mot de passe. Que dois-je faire ?

Votre identifiant et votre mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. En cas de perte ou d'oubli, votre banque n'aura aucune possibilité de les récupérer. Vous devrez donc vous adresser à votre banque pour qu'elle vous communique un nouveau couple identifiant / mot de passe. Pour cela, appelez / connectez-vous à l'adresse / au numéro suivant : [adresse / numéro]

3 Ai-je la possibilité de surveiller mes achats ?

Un historique de vos achats vous permet de suivre en permanence les opérations réalisées ainsi que l'évolution des débits opérés sur chacun des numéros de cartes virtuelles. Si le commerçant vous débite en une fois, une seule ligne apparaîtra pour l'achat concerné. Par contre, s'il vous débite en plusieurs fois (paiement en plusieurs fois, abonnement...), une ligne apparaîtra pour chacun des débits ; la colonne « Montant » correspond au montant effectivement débité lors de chaque demande. Soyez assuré que le montant total débité ne dépassera jamais le montant plafond que vous aurez indiqué (dans la limite de la marge de tolérance de 20%).

4 Les données de ma carte bancaire sont-elles stockées sur mon ordinateur ?

Aucune donnée relative à votre carte bancaire n'est stockée sur votre disque dur ni transmise par Internet.

5 Puis-je demander autant de numéro de e-Carte Bleue que je le souhaite ?

Le nombre de numéros de cartes virtuelles disponibles est limité. Il n'est donc pas recommandé de générer des numéros sans les utiliser. Une fois la limite atteinte, il vous sera cependant possible de supprimer les numéros de cartes virtuelles non-utilisés dans votre historique. [selon banque]

6 Quelles garanties et assurances s'appliquent au service e-Carte Bleue ?

Le service e-Carte Bleue est une extension de votre carte réelle. Toutes les garanties attachées à cette carte réelle s'appliquent à votre e-Carte Bleue. Le service e-Carte Bleue offre également une assurance livraison spécifique qui couvre les biens non livrés, les biens non conformes et les biens détériorés. [selon banque]

7 Pourquoi me demande-t-on de valider mon authentification ?

Afin de renforcer la sécurité du service e-Carte Bleue, La Banque Postale met en place une authentification forte de type Verified by Visa / MasterCard SecureCode. Cette authentification viendra en complément de l'identification actuelle au moyen de l'identifiant et du mot de passe et doit permettre de s'assurer de l'identité de l'utilisateur du service.

En cas de besoin, vous pouvez contacter le centre d'appels e-Carte Bleue accessible 24h/24 et 7j/7 depuis la France au 09 69 320 004 (appel non surtaxé) ou au +33 (0)9 69 320 004 depuis l'étranger (coût d'une communication internationale vers la France).

8 Dans quel cas devrais-je valider mon authentification ?

Vous devrez vous authentifier en saisissant à l'écran un code de sécurité à usage unique :

- lors de la connexion au service e-Carte Bleue,
- lors de la modification de votre mot de passe e-Carte Bleue.

Une fois l'authentification validée, vous serez redirigé vers l'espace e-Carte Bleue et vous pourrez utiliser le service normalement.

9. Que dois-je faire si je n'arrive pas à valider mon authentification ?

En cas de besoin, vous pouvez contacter le centre d'appels e-Carte Bleue accessible 24h/24 et 7j/7 depuis la France au 09 69 320 004 (appel non surtaxé) ou au +33 (0)9 69 320 004 depuis l'étranger (coût d'une communication internationale vers la France).

10. Est-ce que l'authentification valide un paiement ?

Non. L'authentification mise en place sur le service e-Carte Bleue permet uniquement de valider l'identité de l'utilisateur du service. Elle ne permet en aucun cas de valider un paiement.

11. J'ai reçu un SMS incluant mon code d'authentification et m'indiquant un montant de 0,00 EUR, pourquoi ?

Au moment de la connexion au service, La Banque Postale n'a pas connaissance du montant du prochain paiement que vous allez réaliser avec le service e-Carte Bleue. C'est la raison pour laquelle le montant de l'opération indiqué dans le SMS qui vous sera envoyé sera de 0,00 EUR.

UTILISATION

1 Comment lancer le service e-Carte Bleue ?

Si vous utilisez la version logicielle, cliquez simplement sur l'icône situé dans la barre d'outils en bas à droite de l'écran de l'ordinateur ou cliquez sur « Démarrer » puis « Tous les programmes » et enfin « e-Carte Bleue ».

Si vous utilisez la version nomade, tapez l'adresse suivante : [adresse Internet]

2 Comment accéder au service e-Carte Bleue lorsque je ne suis pas sur mon ordinateur ?

Si vous êtes en voyage, chez des amis ou dans un cybercafé, vous pouvez également accéder à l'interface nomade du service e-Carte Bleue via l'adresse Internet suivante : [adresse Internet].

3 Comment payer avec ma e-Carte Bleue ?

Au moment de payer, suivez simplement la procédure suivante :

1/ Cliquez sur l'icône [e-Carte Bleue] situé dans la barre d'outils en bas à droite de votre écran pour afficher le service e-Carte Bleue ou connectez-vous depuis l'adresse suivante : [adresse Internet]

2/ Entrez votre identifiant et votre mot de passe confidentiels

3/ Indiquez le montant exact de votre achat. (En cas de devise étrangère, sélectionnez la devise souhaitée ou convertissez le montant en euros si la devise n'est pas proposée)

4/ Par défaut, la date de validité est fixée à trois mois. Au-delà de cette date, le marchand ne pourra plus débiter votre compte à l'aide de ce numéro de carte virtuelle. Si vous souhaitez que le marchand puisse utiliser, en totalité ou en partie, le montant associé à votre numéro dans un délai supérieur à trois mois, (paiement en plusieurs fois, précommande, abonnement...), cliquez sur le bouton « Allonger la durée de validité du numéro » et sélectionnez la durée souhaitée (de 6 à 24 mois)

5/ Cliquez sur « Valider »

6/ Le service e-Carte Bleue vous attribue un numéro de carte virtuelle avec une date d'expiration et un cryptogramme visuel valables pour un achat sur un site marchand unique pour le montant et la durée que vous aurez déterminés

7/ Transférez toutes les informations sur le formulaire de commande en les copiant/collant dans les champs appropriés.

4 Comment suivre l'historique de mes achats e-Carte Bleue ?

Vous pouvez consulter l'historique de vos achats réalisés grâce à l'onglet « Historique » dans l'interface e-Carte Bleue. Vous avez également la possibilité de gérer les numéros de cartes virtuelles non-utilisés. L'historique vous permet de connaître la date de votre achat, le site marchand désigné et le montant débité correspondant, et en cliquant sur un achat, une fenêtre vous permet de suivre son évolution : le numéro e-Carte Bleue attribué à cet achat, le statut de ce numéros de carte virtuelle (utilisé ou non) ainsi que le montant que vous avez renseigné dans l'interface (montant plafond). Si le commerçant vous débite en plusieurs fois (paiement en plusieurs fois, abonnement...), une ligne apparaîtra pour chacun des débits ; la colonne « Montant » correspond au montant effectivement débité lors de chaque demande. Soyez assuré que le montant total débité ne dépassera jamais le montant plafond que vous aurez indiqué (dans la limite de la marge de tolérance de 20%). C'est également à partir de cette fenêtre que vous pouvez supprimer un numéro de carte virtuelle non-utilisé. *[selon banque]*

5 Comment remplir les formulaires de commande des sites marchands?

Votre e-Carte Bleue peut garder en mémoire vos coordonnées (adresses de facturation et de livraison) et permet donc d'éviter le fastidieux remplissage à chaque achat. Il vous suffit de cliquer sur l'onglet « Mes adresses » en bas de l'écran « payer » ou « carte virtuelle » pour faire apparaître vos coordonnées et de copier/coller les informations pour remplir le formulaire de commande ligne par ligne. Ce remplissage par le bouton « mes adresses » fonctionne sur tous les sites marchands. Ces mêmes fonctions sont disponibles pour le remplissage du numéro de carte virtuelle, de la date d'expiration et du cryptogramme visuel.

6 Comment modifier l'adresse de facturation et de livraison ?

Vous pouvez créer ou modifier vos coordonnées (adresses de facturation et de livraison) quand vous le souhaitez en cliquant sur l'onglet « Mes adresses » en bas de l'écran, puis sur le bouton « Modifier ».

7 A quoi sert le cryptogramme visuel ?

Sur l'interface e-Carte Bleue, le cryptogramme visuel est représenté par trois chiffres encadrés par un filet blanc. Sur votre carte réelle, ces trois chiffres se trouvent au dos de la carte. Certains sites demandent d'inscrire ce cryptogramme dans le formulaire de commande au même titre que le numéro de carte ou la date d'expiration. Il s'agit d'une précaution supplémentaire.

CAS PARTICULIERS

Dans quels cas est-il impossible d'utiliser ma e-Carte Bleue ?

La e-Carte Bleue peut être utilisée sur tous les sites acceptant la carte bancaire Visa (sigle CB ou Visa). Toutefois, les achats nécessitant de présenter votre carte bancaire réelle à un guichet ou une borne automatique comme les retraits de places de cinéma, de billets de spectacles ou de titres de transport peuvent être refusés. Cependant, il existe souvent d'autres solutions comme la livraison à domicile ou le billet électronique. Pour cela, prenez soin de vérifier les conditions générales de vente auprès du site marchand avant de passer votre commande.