

Intégrer les notions de Lutte Antifraude et de Sécurité

Notre approche de la sécurité

Lorsqu'il s'agit de vos informations financières, votre sécurité est notre priorité et lorsque vous accédez à votre compte d'argent électronique, il est important que nous sachions qu'il s'agit bien de vous.

Voici quelques-unes des manières utilisées pour cela :

Détails de connexion - Nous vous fournissons des informations de connexion confidentielles, pour vous protéger nous vous recommandons de ne pas les partager.

Détails personnels et questions de sécurité - Si vous contactez notre service clients, nous réservons le droit de vous demander de confirmer votre identité en vous demandant de nous fournir des Informations personnelles ou les réponses aux questions de sécurité que vous avez fournies lors de la création de votre compte d'argent électronique.

Vérification en deux étapes - Nous vous conseillons fortement d'activer la « Vérification en deux étapes » de votre compte Syspay. Pour ce faire, connectez-vous à votre compte et accédez à la section Sécurité. La connexion nécessite quelque chose que vous savez et quelque chose que vous avez.

Les codes nécessaires à votre connexion sont générés sur votre compte lorsque vous en avez besoin. Si vous choisissez d'utiliser les codes de vérification, ils seront envoyés à votre téléphone via SMS ou par le biais d'une application mobile. Chaque code est à usage unique.

La vérification en deux étapes peut aider à sécuriser votre compte même si la confidentialité de votre mot de passe est compromise.

Notification de transaction – Cette fonctionnalité peut être activée à partir de l'onglet Sécurité pour recevoir des SMS de notification à chaque fois qu'un paiement est effectué depuis votre compte SysPay.

Surveillance automatisée de la fraude - Nous surveillons votre compte pour détecter tout comportement suspect. Si nous repérons quelque chose de suspect, il est possible que nous vous contactions pour vérifier si les demandes sont authentiques.

Nous pouvons vous contacter au sujet de ces types d'opérations:

- Configuration d'un paiement ou d'un nouveau paiement
- Modifications des informations de paiement
- Achats par carte ou
- Changements de vos données personnelles

Si nous avons besoin de vous contacter, nous le ferons généralement par email ou par téléphone. Si vous ne reconnaissez pas une transaction pour laquelle nous vous avons contacté, nous prendrons les mesures nécessaires pour sauvegarder la sécurité de votre compte. Nous ne vous demanderons jamais de transférer de l'argent, d'effectuer de paiements ou de nous fournir vos informations de connexion.

Fournir des informations - Nous ne vous demanderons jamais de nous fournir votre mot de passe ou votre code PIN en ligne. Nous vous enverrons toujours un [email] [sms] [notification d'application] d'abord si nous tentons de vous contacter.
s first send you an [email] [sms] [in app notification] if we are trying to contact you.

Résoudre un problème

Comment signaler une fraude

Si vous remarquez quelque chose de suspect et pensez qu'il pourrait s'agir d'un cas de fraude, contactez-nous immédiatement au +356 2778 1740 ou par email à help@sypay.com.

Signaler une fraude : fraud@sypay.com

Signaler le vol ou la perte d'une carte : +356 2778 1740

Signaler un email suspect : fraud@sypay.com

Comment se protéger contre une fraude

Protégez-vous des fraudeurs en suivant les conseils-ci-dessous. N'oubliez pas qu'en cas de risque il vaut mieux ne rien faire. Une vraie institution ne vous demandera jamais d'agir dans la précipitation.

Merci de vous assurer que votre numéro de téléphone portable et votre adresse e-mail enregistrés chez nous sont à jour, nous les utiliserons pour vous contacter si nous remarquons une activité inhabituelle sur votre compte d'argent électronique.

Quelques conseils pour utiliser votre compte d'argent électronique et votre carte prépayée en toute sécurité

Lorsque vous accédez à votre compte d'argent électronique en ligne :

- Utilisez un logiciel antivirus et un firewall
- Assurez-vous de garder votre ordinateur et votre navigateur à jour.
- Utilisez des réseaux sécurisés
- Utilisez des mots de passe complexes
- Ne partagez aucun mot de passe, y compris les mots de passe à usage unique qui vous ont été envoyés.

Lorsque vous effectuez des achats en ligne ou dans des magasins :

- Lorsque vous utilisez un site pour un achat en ligne pour la première fois, faites des recherches pour vérifier l'authenticité du site.
- Ne répondez pas aux e-mails non sollicités provenant d'entreprises que vous ne reconnaissez pas.
- Avant d'insérer les détails de votre carte prépayée, assurez-vous que le lien est sécurisé. Le symbole d'un cadenas dans la barre du navigateur devrait apparaître quand vous vous connectez ou vous vous enregistrez, si le cadenas est présent sur la page plutôt que sur le navigateur cela indique que le site internet est frauduleux. L'adresse doit commencer par https: //, le 'S' est synonyme de sécurité.
- Il est impératif de se déconnecter du site après utilisation. La fermeture de votre navigateur n'est pas suffisante pour garantir la sécurité de vos données.
- Votre code PIN est confidentiel, ne le partagez pas.
- Lorsque vous saisissez votre code PIN, contrôlez les personnes qui vous entourent et cachez l'insertion de votre code PIN.

Nous vous rappelons que si vous décidez de faire un don, de revendre ou de recycler un vieux téléphone portable, un PC, ordinateur portable ou une tablette, assurez-vous de supprimer toutes les données et applications car sinon elles peuvent être consultées par la personne qui récupère l'appareil.

Comment effectuer une plainte

Nous rassemblons nos efforts pour vous fournir des services de haute qualité, mais dans le cas où nos services ne répondraient pas à vos attentes, nous vous invitons à nous en parler afin que nous puissions tenter d'y remédier.

Nous souhaitons :

- Vous rendre la tâche plus simple lorsque désirez déposer une plainte
- Prendre connaissance de votre insatisfaction
- Savoir comment vous pensez que nous puissions remédier à votre insatisfaction
- Êtres certains que vous êtes satisfait par notre façon de remédier au problème

Comment nous contacter

Par voie postale : 3B Wied Ghomor Str., St Julians STJ 2041, Malta

Par email : help@sypay.com

Par téléphone : +356 2778 1740

Ce dont nous aurons besoin

Veuillez nous fournir autant d'informations que possible lors de votre réclamation. Cela nous aidera à comprendre le problème et à le résoudre rapidement. Merci d'inclure:

- Les détails de votre compte
- Une description de votre plainte et comment cela vous a affecté
- Quand le problème est arrivé
- Vos coordonnées et comment vous souhaitez que nous vous contactions

A quoi s'attendre par la suite

Dans l'immédiat	Notre objectif est de résoudre le problème le plus rapidement possible, cependant, vous recevrez une réponse de notre part dans un délai d'un jour ouvrable vous informant de la réception de votre réclamation. Ce message contiendra le numéro de référence de votre réclamation. Si vous avez besoin de nous contacter, c'est le numéro que vous devrez nous fournir pour que nous puissions localiser votre dossier.
5 jours ouvrables	Si nous ne sommes pas parvenus à trouver une solution à votre réclamation dans les 5 jours ouvrables, nous vous écrirons afin: <ul style="list-style-type: none">• D'expliquer pourquoi nous ne sommes pas parvenus à trouver de solution• De vous communiquer le délai dont nous pensons avoir besoin pour résoudre le problème• De vous dire qui est en charge du traitement de votre réclamation
10 jours ouvrables	Dans la majorité des cas nous ne serons pas en mesure de résoudre le problème dans un délai de 10 jours ouvrables. Cependant, si nous ne l'avons pas résolu au terme de de cette période, nous vous contacterons afin de vous tenir informer de la progression du dossier et vous expliquer le temps nécessaire encore pour résoudre le problème.
Après 10 jours ouvrables	Nous vous tiendrons informé du progrès de votre dossier jusqu'à la résolution du litige. Dans des circonstances exceptionnelles, lorsque votre plainte est particulièrement complexe, le problème pourrait prendre plus de temps pour être résolu et dans ce cas-là nous vous écrirons afin de vous en informer.
Jusqu'à 35 jours ouvrables	Bien que nous ayons jusqu'à 35 jours ouvrables pour résoudre le litige, nous vous enverrons notre décision finale aussitôt que nous aurons terminé les recherches liées à votre réclamation. Nous continuerons, par écrit, à vous tenir informé de la situation et de la date à laquelle vous serez recontacté. Dans le cas improbable où nous ne serions pas en mesure de trouver une solution au problème au terme du délai de 35 jours ouvrables, nous vous enverrons une lettre pour vous en informer et vous expliquer les nouvelles démarches à suivre.

Que faire si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse?

Vous avez la possibilité de référer le problème à l'émetteur de votre carte.

Si vous n'êtes pas satisfait par notre réponse et souhaitez aller plus loin, vous devrez en premier lieu contacter l'émetteur de la carte IDT Financial Services Limited, PO Box 1374, 1 Montarik Building, 3 Bedlam Court, Gibraltar, à l'adresse email: complaints@idtfinance.com, cliquez sur www.idtfinance.com pour obtenir plus d'assistance. Vous trouverez une copie de la politique de réclamation d'IDT Financial Services Limited sur leur site internet.

Si vous avez épuisé les recours de réclamation avec IDT Financial Services Limited, et n'êtes toujours pas satisfait, il vous reste la possibilité d'adresser votre plainte à Gibraltar Financial Services Commission par voie postale à l'adresse : PO Box 940, Suite 3, Rez-de-chaussée, Atlantic Suites, Europort Avenue, Gibraltar, ou en écrivant un email à : psdcomplaints@fsc.gi, le site internet est : web www.fsc.gi.

Veuillez garder à l'esprit que ce n'est pas le rôle légal de cette commission de résoudre les litiges entre vous et IDT Financial Services Limited.

Dans le cas où vous n'auriez pas encore contacté IDT Financial Services, la commission de Gibraltar vous demandera de les contacter afin de leur donner une chance de résoudre le litige.