



AL SALAM BANK

الجزائر - Algeria

# GUIDE UTILISATEUR



le E - Paiement

Vos interrogations / Nos réponses

## **Le E - Paiement :**

### **Pourquoi le paiement internet ?**

Le paiement sur internet vient accompagner la vente des biens et services et le paiement de factures via le réseau Internet. C'est un service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, il vous offre :

1. La sécurité de paiement ( \*SSL )
2. L'économie de temps
3. La discrétion
4. La facilité d'achat
5. La facilité de comparaison des prix et des produits
6. La disponibilité de l'information

### **Définir le paiement sur internet, en quelques mots ?**

Le paiement sur internet, permet au client (web-acheteur) de la banque détenteur de la carte de régler (payer) une opération d'achat ou une facture par internet.

### **Quelle carte de paiement demander pour effectuer ses paiements sur internet ?**

Votre carte de paiement CIB vous permet d'effectuer vos achats ou règlement de facture sur internet.

---

\* SSL (Secure Socket Layer) : un protocole de sécurisation des échanges sur Internet.

# ETAPES D'UNE TRANSACTION DE PAIEMENT SUR UN SITE COMMERÇANT AVEC « Mot de passe temporaire OTP »



## Etape A :

### Comment s'effectue le paiement par carte ?

Effectuons à présent ensemble une opération d'e-paiement.

#### Etape A 1 :

1. connectez Vous au site du web marchand (Assurez-vous de saisir vous-même la bonne adresse .



#### Important : L'adresse doit commencer par https://

2. Dans le cas de paiement de facture, sélectionnez le paiement de facture et saisissez le numéro et montant de votre facture ;
3. Dans le cas d'un service (Ex : Achat billet d'avion) sélectionnez le service désirée, la quantité et le prix.
4. Acceptez les conditions générales de vente.
5. Choix du mode de paiement (carte CIB) en cliquant sur le logo



#### Etape A 2 :

Une première page d'Authentification vous est affichée, comportant le montant et le nom du commerçant.

Saisissez les informations suivantes :

- 1 - Votre numéro de carte (16 Chiffres)
- 2 - Le cryptogramme visuel CV2 (3 derniers chiffres)
- 3 - La date d'expiration de votre carte (Mois et Année)
- 4 - Votre nom et Prénom



Bienvenue Sur La Plate Forme De Paiement Par Carte Interbancaire CIB

Informations du paiement votre session expirera dans 9:00

Commerçant : MOBILE  
site Web : http://www.mobile.dz  
Montant : 200.00 DZD

Informations client

Numéro de votre carte CIB \*  
CV2 \*  
Date d'Expiration \* 12 - Décembre 2020  
Nom Prénom \*

Valider Annuler

© 2020

## Etape B:

Une page sera affichée, comportant les données que vous avez saisies, pour confirmation.

Notez que vous pourrez revenir à la page précédente, pour modifier les informations déjà introduites.



**CIB** Bienvenue Sur La Plate Forme De Paiement Par Carte Interbancaire CIB **CIB**

Informations du paiement Votre session expirera dans 9:53

Commerçant	MOBILIS
site Web	https://www.mobilis.dz
Montant	200.00 DZA

Informations client

Número de votre carte CIB \*

CVV2 \*

Date d'Expiration \* 12 - Décembre 2020

Nom Prénom \*

**AIDE** **30 20**  
APPEL CLIENT

### **Une fois vos informations validées, une troisième page sera affichée, comprenant :**

1. Votre numéro de téléphone portable masqué pour recevoir le mot de passe par SMS;
2. Le numéro de votre carte masqué;
3. Cliquez sur l'icône «Envoyer SMS» .

### **Important !**

**Si vous avez changé votre numéro de téléphone vous devez informer votre conseiller clientèle pour pouvoir effectuer des paiements sur internet.**

## Etape C :

Une fois vos informations validées, une troisième page sera affichée pour introduire le mot de passe reçu par SMS, si vous n'avez pas reçu le mot de passe après 3 minutes alors Cliquez sur Re-Envoyer le mot de passe.



sms



**CIB** Bienvenue Sur La Plate Forme De Paiement Par Carte Interbancaire CIB **CIB**

Introduisez votre mot de passe de paiement en ligne

Entrez le mot de passe pour confirmer l'opération

Commerçant/	MOBILIS
Montant	DZD 200.00
Date	01/04/2020
Carte	*****0120

Mot de passe (Tentative 1 of 3)

[Re-Envoyer mot de passe](#)

[Annuler](#) [Aide](#)



**Paiement effectué  
avec succès**

## **Comment suivre vos paiements sur internet ?**

Al Salam Bank Algeria, met à votre disposition sa plateforme banque a distance « Al Salam Moubachir » et « Al Salam Smart Banking » afin de vous permettre d'effectuer un suivi de votre compte et ainsi réagir rapidement à chaque anomalie constatée.

## **Quelles sont mes obligations et responsabilités en ma qualité de porteur de carte ?**

1. Faire usage de votre carte CIB exclusivement dans le cadre défini dans le contrat que vous auriez signé avec Al Salam Bank Algeria : retraits sur GAB/DAB, paiement sur TPE et e-paiement sur le réseau internet ;
2. Faire opposition sans délais en cas de perte, de vol ou de soustraction de votre carte ;
3. Informer votre conseiller clientèle si vous changez votre numéro de téléphone portable ;
4. Ne jamais divulguer votre code PIN ou les informations de votre carte ;
5. Saisir vous-même les données de votre carte à chaque paiement ;
6. S'assurer que le commerçant (web-marchand), auprès duquel vous effectuez, l'achat possède un site sécurisé identifiable par l'adresse <https://> au lieu de <http://>;
7. Informer immédiatement votre conseiller clientèle en cas d'utilisation anormale de votre carte ;
8. Consulter régulièrement votre compte via Al Salam Moubachir ou Al Salam SMART Banking ;
9. Effectuer des transactions dans la limite de votre solde/plafond et surtout ne pas utiliser une carte que vous auriez mise en opposition ;
10. Consulter les conditions générales de ventes affichées sur le site web marchand.

## Qui contacter en cas d'incidents survenant au moment de l'opération de paiement sur internet ?

Concernant les incidents survenant au moment de l'opération de paiement sur Internet, vous devrez contacter en priorité la SATIM au numéro vert **3020**.

Puis contacter votre banque par téléphone au  ou par email au 

## Quelles précautions prendre lors de l'utilisation de votre carte ?

1. Les informations liées à la carte et le **PIN** étant les clés du compte bancaire, il ne faut jamais les divulguer à quiconque. Dans ce cas vous pourriez être tenu pour responsable des pertes occasionnées suite à une utilisation frauduleuse de la carte.
2. En cas de réception d'un mail demandant des informations, ne jamais y répondre (des personnes malveillantes peuvent utiliser cette méthode (hameçonnage) pour collecter les informations)
3. S'assurer que le Web-Marchand, auprès duquel est effectué, l'achat possède un site web sécurisé <https://www.satim.dz/.....> (Les serveurs sécurisés sont identifiables par l'adresse **https://**).
4. Vérifiez qu'un "CADENAS FERMÉ" apparaît dans la barre d'adresse, confirmant ainsi, le protocole certifié aux dernières normes de sécurité (SSL) utilisé de par le monde, et garantissant l'identification du site et la sécurité de la communication.
5. Déconnectez-vous une fois que vous en avez terminé avec la consultation de vos comptes (bouton «Déconnexion»).
6. Pensez à mettre à jour votre anti-virus et votre pare-feu, de façon régulière.
7. Informer immédiatement sa banque en cas d'utilisation anormale de sa carte.
8. Mettre immédiatement la carte en opposition en cas de perte ou de vol.
9. Consulter régulièrement ses relevés bancaires.



## Qui contacter en cas d'incidents survenant au moment de l'opération de paiement sur internet ?



Concernez-vous pensez avoir été victime d'une fraude ?

Contactez le jour de la contestation de la fraude votre banque, en précisant :

1. Le numéro de votre carte interbancaire et/ou du compte ;
2. La date de débit de votre compte ;
3. Le montant de la transaction ;
4. Le lieu de la transaction (Facultatif).

Vous avez une réclamation à faire à votre banque ?

1. Vous ne reconnaissez pas la transaction effectuée par votre carte ?
2. Vous avez constaté une transaction de paiement multiple pour le même produit ?
3. Vous avez effectué une transaction de paiement réglée par carte interbancaire et un autre moyen pour le même produit ?
4. Vous avez effectué une transaction de paiement pour un service non rendu ?
5. Vous avez effectué une transaction de remboursement mais vous n'avez pas été crédité ?
6. Vous avez constaté une erreur sur le montant de la transaction ?

Vous disposez à compter de la date de la transaction litigieuse d'un délai de 90 jours pour adresser la réclamation à votre conseiller clientèle.

## Quelles commissions payer ?

Carte Amina ou carte Oumnyati d'Al Salam Bank Algeria : offerte gracieusement à l'ouverture du compte.

Commission de retrait sur GAB ASBA : 20 HT DZD

Commission de retrait sur GAB/DAB confrères : 35 HT DZD

Commission de paiement via TPE : **Gratuit**

Commission d'e-paiement: **Gratuit**

Commission d'e-remboursement : **Gratuit**

