



## Frequently Asked Questions

Carte prépayée

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQS) CARTE PRÉPAYÉE

### 1. Qu'est-ce qu'une carte prépayée ?

Une carte prépayée est une carte préalablement alimentée de fonds, que vous pouvez utiliser pour vos paiements. Vous ne pourrez effectuer des achats avec la carte que si elle est suffisamment alimentée en fonds.

### 2. Comment fonctionnent les cartes prépayées MCB ?

Chaque fois que vous effectuez un achat ou un retrait à un guichet automatique (ATM) avec votre carte prépayée MCB, le montant utilisé ou retiré est déduit du solde de la carte.

Si il n'y a pas suffisamment de fonds sur la carte, les transactions seront refusées. Vous devrez donc approvisionner la carte avant de l'utiliser.

### 3. Où puis-je utiliser les cartes prépayées MCB ?

Toutes les cartes prépayées MCB peuvent être utilisées aux points de vente (POS) des commerçants ou aux guichets automatiques (ATMs) affichant le logo du réseau – Visa et UnionPay.

Les cartes Visa prépayées peuvent également être utilisées pour les achats en ligne.

### 4. Quelle devise est disponible sur les cartes prépayées MCB ?

Les cartes prépayées sont disponibles dans différentes devises, selon les réseaux.

La carte Visa prépayée est disponible en dollar américain, en livres sterling, en euro, en rand sud-africain ou en roupie mauricienne.

La carte prépayée UPI est disponible en renminbi ou en dollar américain.

### 5. Quelles sont les conditions pour l'achat d'une carte prépayée MCB ?

Pour acheter une carte prépayée MCB, vous devez détenir un compte MCB.

Si vous ne possédez pas de compte MCB et souhaitez en ouvrir un, les documents requis sont :

- Une pièce d'identité : carte d'identité nationale, si vous êtes de nationalité mauricienne et résidant à Maurice ou un passeport valide, si vous êtes un étranger résidant à Maurice
- Une facture de services publics (datée de moins de 3 mois)
- Tout autre document demandé par la Banque

### 6. Le nom du client sera-t-il imprimé sur la carte ?

Toute carte prépayée émise portera le nom du client.

### 7. Y a-t-il une limite au nombre de cartes prépayées que je peux acheter ?

Pour chaque réseau, vous n'avez droit qu'à 1 carte par devise étrangère.

Cela signifie que vous pouvez avoir 1 carte prépayée Visa et 1 carte prépayée UnionPay dans chaque devise étrangère disponible.

### 8. Y a-t-il des frais associés à une carte prépayée ?

Plusieurs frais sont associés à une carte prépayée :

- Des frais sont applicables lors de l'émission d'une carte.
- Lors de la recharge de la carte, à chaque transfert de fonds vers celle-ci, des frais de recharge sont prélevés.
- Lorsque la devise de transaction diffère de la devise de la carte, des frais de conversion sont appliqués. Cela concerne à la fois les achats et les retraits d'espèces.
- Si le retrait d'espèces est effectué aux guichets automatiques (ATMs) non MCB ou dans toute autre institution financière et commerciale, des frais sont déduits pour chaque retrait.

Pour plus de détails, veuillez consulter nos frais et charges sur [mcb.mu](https://mcb.mu)

## 9. Comment puis-je (ré)alimenter ma carte prépayée MCB ?

La (ré)alimentation des cartes prépayées MCB peut se faire via Internet Banking, ou via notre application, JuiceByMCB, ou dans n'importe quelle agence MCB (en débitant votre compte) \*. Sélectionnez simplement la carte à alimenter, entrez le numéro de la carte et précisez le montant.

\* La recharge de la carte peut être effectuée à partir de comptes uniques ou joints avec un seul signataire. Pour les comptes joints nécessitant plus d'une signature, le compte ne peut pas être débité pour alimenter la carte.

## 10. Y a-t-il un montant minimum pour recharger ma carte prépayée ?

La première recharge de la carte nécessite un montant minimum de Rs 500. Ainsi, votre compte doit contenir au moins Rs 500.

Ensuite, vous pouvez recharger d'autres montants sur votre carte, à condition qu'ils soient conformes aux limites de recharge en vigueur.

## 11. Y a-t-il une limite pour recharger sur votre carte prépayée ?

Différentes limites sont applicables lors de la recharge des cartes prépayées.

- Limites au niveau du produit et du client
- Limites de montant journalières, mensuelles, annuelles et maximum

**Limites applicables aux cartes prépayées :**

	Limite de recharge (en MUR) définie par type de carte prépayée				Montant cumulé maximum à tout moment au niveau du client (en MUR)*			
	Limite journalière	Limite mensuelle	Montant maximum sur la carte à tout moment	Limite annuelle	Limite journalière	Limite mensuelle	Montant maximum sur la carte à tout moment	Limite annuelle
Cartes prépayées Visa	350,000	350,000	350,000	1,800,000	850,000	850,000	850,000	10,200,000
Cartes prépayées Visa Rupys	100,000	100,000	100,000	100,000				
Cartes prépayées UnionPay	350,000	350,000	350,000	1,800,000				

\* Applicable si le client a plus d'une carte prépayée

Les limites de recharge des cartes prépayées (à l'exclusion des cartes prépayées Visa Rupys) sont les suivantes:

- La limite annuelle de recharge est de Rs 1,8 m.
- La limite journalière et mensuelle de chargement est de Rs 350 000, à condition que la limite annuelle de Rs 1,8 m ne soit pas dépassée.

Par exemple, si vous avez rechargé pour le montant limite maximal de Rs 350 000 sur votre carte au cours d'un mois donné, vous ne pourrez pas recharger de fonds supplémentaires sur la carte au cours du même mois. Cependant, si vous dépensez Rs 150, 000, votre solde à la fin du mois sera alors de Rs 200, 000. Ainsi, vous pourrez recharger jusqu'à Rs 150, 000 le mois prochain.

**À noter que :** La limite journalière et mensuelle dépend de la limite annuelle de Rs 1,8 m, qui ne doit pas être dépassée

Si vous disposez d'une combinaison de cartes prépayées, la limite par produit s'applique en premier, suivie de la limite cumulative de montant maximal au niveau du client.

- La limite annuelle de recharge est de Rs 1,8 m par carte tandis que la limite combinée annuelle de recharge pour toutes les cartes est de Rs 10,2 millions.
- La limite journalière et mensuelle de recharge est de Rs 350, 000 par carte, tandis que la limite combinée journalière et mensuelle de chargement pour toutes les cartes est de Rs 850 000.

Par exemple, si vous possédez 3 cartes prépayées et avez rechargé 2 cartes avec Rs 350, 000 chacune, vous ne pourrez recharger que Rs 150, 000 sur la 3<sup>ème</sup> carte afin de ne pas dépasser la limite combinée journalière et mensuelle de Rs 850, 000.

Maintenant, si vous avez un solde total combiné de Rs 700, 000 pour l'ensemble de vos 3 cartes et dépensez Rs 600, 000 pendant le mois en cours, quelle que soit celle des 3 cartes que vous utilisez, vous aurez un solde disponible de Rs 100, 000 à la fin du mois. Ainsi, vous pourrez recharger un montant combiné allant jusqu'à Rs 750, 000 sur vos 3 cartes le mois prochain, afin de ne pas dépasser la limite combinée journalière et mensuelle de Rs 850, 000.

**À noter que :** La limite combinée journalière et mensuelle dépend de la limite combinée annuelle de Rs 10,2 m, qui ne doit pas être dépassée.

## 12. Y a-t-il une limite de transaction ?

Non, à condition qu'il y ait un solde disponible sur la carte.

## 13. Y a-t-il un montant maximal autorisé en ce qu'il s'agit d'un retrait au guichet automatique (ATM) ?

Pour la protection de nos titulaires de carte, il y a des limites de retrait aux guichets automatiques.

La limite journalière pour les cartes prépayées est de Rs 10,000 pour les retraits effectués localement et Rs 20,000 ou l'équivalent en devises étrangères pour les retraits à l'étranger.

Cependant, certains acquéreurs d'ATM fixent leurs propres limites journalières. Dans de tels cas, vous devrez effectuer vos retraits d'espèces selon ces limites.

## 14. Où puis-je accéder au solde de ma carte prépayée MCB ?

Vous pouvez consulter le solde de votre carte prépayée sur nos guichets automatiques ou via l'interface sécurisée de la MCB pour les cartes prépayées.

## 15. Comment puis-je accéder à l'interface de carte prépayée ?

Pour accéder à cette interface, vous devez vous inscrire sur le portail de cartes prépayées et fournir toutes les informations requises. Veuillez-vous assurer que vos informations client correspondent aux informations fournies lors de votre demande de carte.

Regardez la démo sur comment accéder à l'interface de carte prépayée dans la section des cartes prépayées sur [mcb.mu](http://mcb.mu)

## 16. Quelles sont les différentes fonctionnalités disponibles sur l'interface de carte prépayée ?

Vous pouvez consulter le solde et les transactions de votre carte et accéder à vos relevés mensuels de carte (pour les 3 derniers mois). Vous pouvez également activer ou désactiver votre carte (si nécessaire), modifier votre mot de passe et vérifier vos coordonnées client.

## 17. Je me suis inscrit(e) sur l'interface de carte prépayée. Pourquoi je n'arrive pas à accéder à la plate-forme ?

Plusieurs raisons peuvent expliquer pourquoi vous ne pouvez pas accéder à la plateforme :

- Votre navigateur n'a pas chargé la nouvelle version du site. Vous devez vider le cache pour accéder à la plateforme :
  - Pour les PC / ordinateurs portables Windows, appuyez simultanément sur Ctrl + Shift + Delete
  - Pour Mac PC / ordinateur portable, appuyez simultanément sur Command + Shift + Delete
- Vos tentatives de connexion ont échoué 3 fois, ce qui a conduit à la désactivation de votre compte prépayé.
  - Pour réactiver votre compte, veuillez cliquer sur « Forgot password » et un mot de passe temporaire sera envoyé à votre adresse e-mail enregistrée.  
À noter que : vous devez vous connecter avec le mot de passe temporaire dans un délai de 30 minutes.
- Votre compte est bloqué ou a expiré. Si vous avez reçu les messages « account blocked » ou « account expired », veuillez cliquer sur « Forgot password » pour réactiver votre compte.
- Les identifiants de connexion que vous avez entrés sont incorrects. Si les notifications suivantes sont apparues : « authentication failed », « incorrect login or password », « incorrect login name, first name, last name, email or birthdate » ou « invalid email », vous devez entrer les bonnes informations.  
À noter que : ces données sont sensibles aux majuscules et minuscules.
- Votre session a expiré. Si vous voyez la notification « session expired », vous devrez vous reconnecter.

## 18. Ma carte peut-elle avoir un solde impayé ?

Lors d'un paiement avec votre carte prépayée, à condition que la carte soit suffisamment financée :

- La Banque autorise la transaction et les fonds sont conservés sur la carte pendant une durée limitée telle que définie par la Banque.
- Le commerçant règle ensuite la transaction avec la Banque soit à la date de la transaction, soit à tout autre jour suivant.
- Ensuite, la Banque traite la transaction.

2 raisons principales peuvent expliquer un solde de carte négatif :

- Lorsque la devise de transaction diffère de la devise de la carte, une transaction entre devises se produit. Étant donné que la transaction est traitée lors du règlement comme expliqué ci-dessus, le taux bancaire applicable sera à la date de traitement de ces transactions en devises. Le taux peut différer du taux utilisé lorsque la transaction a été autorisée. Si le taux est plus élevé, cela entraîne un solde négatif si votre carte ne dispose pas de fonds suffisants pour couvrir le taux plus élevé.

- Si une transaction est réglée au-delà de la période définie par la banque, le montant de cette transaction sera débité du compte carte quel que soit le solde disponible.

Il est à noter que le client reste redevable envers la Banque du montant dû.

Lorsqu'un solde négatif est créé suite à une transaction initiée ou autorisée par le titulaire de la carte, celui-ci s'engage à rembourser à la MCB, tout solde débiteur impayé sur son compte de carte, dans un délai maximum de 45 jours. Le montant de la recharge sur la carte doit couvrir au moins le solde négatif et les autres frais associés, tels que les frais de recharge.

## **19. Pourquoi mes transactions sont-elles parfois refusées ?**

Plusieurs raisons peuvent être associées aux transactions refusées, principalement :

### Fonds insuffisants

- Les fonds disponibles sur votre carte sont inférieurs au montant de votre transaction
- Lors de la recharge de votre carte, des frais de recharge sont applicables, qui sont déduits du solde de votre carte. Par exemple, si vous avez rechargé Rs 1000 sur votre carte et essayez de dépenser les Rs 1000, votre transaction sera refusée car le solde de votre carte sera inférieur à Rs 1000 après la déduction des frais de recharge.
- Pour les transactions multidevises, vous devez vous assurer que votre carte dispose de suffisamment de fonds (au moins 5% au-dessus du montant de la transaction) pour couvrir les frais de conversion applicables, en plus du montant de l'achat au moment où la transaction est autorisée.

### Valeur de vérification de la carte (CVV)

- Si vous entrez incorrectement votre CVV 9 fois consécutives, vous ne pourrez pas effectuer de transaction avec la carte.

## **20. Quel est le numéro de la hotline client pour les requêtes et pour rapporter la perte ou le vol de carte ?**

Si vous soupçonnez une utilisation frauduleuse de votre carte ou que votre carte a été volée ou utilisée, ou qu'une personne autre que vous connaît votre PIN, appelez notre hotline au +230 202 6060. Nos lignes sont à votre disposition 24/7.

## **21. Quels sont les recours disponibles pour le titulaire de carte(s) prépayée(s) en cas de litige ?**

Le titulaire de la carte doit initier une plainte auprès de la Banque et suivre les règles et réglementations émises par le réseau. Tout remboursement justifiable sera effectué dans un délai ne dépassant pas 180 jours.

## **22. Des cartes supplémentaires peuvent-elles être émises d'un seul compte ?**

Non, cette option n'est pas disponible.

## **23. Que se passe-t-il avec le solde disponible sur ma carte si je n'ai pas l'intention de l'utiliser avant la date d'expiration de la carte ?**

Vous pouvez maintenir ce montant sur votre carte jusqu'à votre prochaine transaction ou demander à le créditer sur votre compte après la déduction des frais et charges en vigueur.

## **24. Que se passe-t-il à l'expiration de ma carte prépayée MCB ? Est-elle renouvelable ?**

La carte prépayée MCB n'est pas renouvelable à expiration. Il faudra, de ce fait, effectuer une nouvelle application de carte.

Tout montant disponible sur votre carte expirée sera reversé sur votre compte (après notification à la Banque), après 15 jours suite aux données recueillies. Des frais bancaires seront appliqués en conséquence, le cas échéant.