



Contact

Idées d'affaires pour les clients de Services aux commerçants TD

Évolution de Services aux commerçants : à quoi s'attendre?

Par Jeff van Duynhoven, président, Services aux commerçants TD

Plusieurs changements s'amorcent dans le secteur canadien des cartes de paiement, et Services aux commerçants TD s'engage à vous informer des enjeux et des modifications qui pourraient avoir une incidence sur votre entreprise.

Le point sur les cartes à puce

L'adoption graduelle des cartes à puce représente le plus gros changement des dernières années pour notre secteur. Depuis les premiers essais canadiens en 2007, un grand nombre de cartes à puce ont été distribuées aux consommateurs.

Pour protéger les clients contre la fraude, Services aux commerçants TD a été un chef de file dans le secteur pour ce qui est de l'adoption de la technologie de la puce pour toutes les principales marques de cartes (*Visa**, *MasterCard^{MD}*, Paiement direct *Interac^{MD}* et *Amex^{MD}*), ce qui illustre la manière dont nous contribuons à protéger les intérêts de nos clients.

Cette conversion fait partie d'une initiative nationale à laquelle adhèrent toutes les institutions financières, les systèmes de paiement et les commerçants canadiens afin de mieux protéger les consommateurs et les commerçants canadiens contre la fraude.

Afin de garantir leur acceptation dans le monde entier, les cartes de crédit et de débit à puce, y compris celles offertes par le Groupe Banque TD, resteront dotées d'une bande magnétique, car la



Services aux commerçants TD s'engage à vous tenir informé de plusieurs changements qui sont apportés dans l'industrie des cartes de paiement au Canada.

technologie des cartes à puce n'est pas adoptée par tous les pays.

Transfert de la responsabilité

Les détaillants canadiens qui se sont équipés d'un terminal PDV à puce n'assumeront pas la responsabilité des fraudes avec carte à puce si les procédures de traitement et pratiques de sécurité reconnues ont été appliquées. (Voir **Le point sur le transfert de la responsabilité**, page 2, pour en savoir plus.)

La conversion à la technologie des cartes à puce s'accompagne de la prise en charge par les commerçants de la responsabilité des opérations frauduleuses réglées au moyen d'une carte à puce *Visa** ou *MasterCard* traitées au moyen d'un terminal sans lecteur de cartes à puce. Dans le cas des cartes canadiennes, ce transfert de la responsabilité a eu lieu le 31 mars 2011.

Dans ce numéro

- 2 Le point sur le transfert de la responsabilité
- 3 Nous pouvons vous aider à être plus efficace
- 4 Contrecarrer les fraudes dans les opérations sans carte

Code de conduite

Autre développement important pour les commerçants canadiens : l'adoption en mai 2010 du *Code de conduite* fédéral volontaire de l'industrie des cartes de crédit et de débit du Canada (le « *Code* »). Services aux commerçants TD a été un partisan de la première heure du *Code*, qui vise une plus grande transparence en matière de tarification et des choix plus nombreux pour l'acceptation des paiements par carte de crédit ou de débit.

Services aux commerçants TD continue de fournir une information claire et formulée dans une langue simple sur vos relevés, ainsi qu'une information complète sur les taux et les frais, qui vous permet de prendre des décisions éclairées quant aux cartes de crédit ou de débit que vous choisissez d'accepter.

Depuis que nous avons adopté le *Code*, nous avons aussi apporté des changements importants à la manière dont nous communiquons, notamment, avec un « sommaire des taux en vigueur » sur les relevés mensuels, faisant état des coûts totaux liés à l'acceptation de chaque carte de paiement que vous avez décidé d'accepter. Ce sommaire vous permet de comparer plus facilement

Suite à la page 4

Planification

Le point sur le transfert de la responsabilité

En raison des changements apportés aux règles de *Visa** et de *Mastercard*, vous assumez désormais la responsabilité de toute perte résultant d'opérations frauduleuses par carte de crédit à puce *Visa** et *MasterCard* traitées au moyen d'un terminal sans lecteur de carte à puce. Votre compte sera débité du montant des pertes imputables aux fraudes, par le truchement d'un débit compensatoire (que vous ayez ou non une facture comme preuve de vente).

Prévention des pertes

Si vous vous êtes doté d'un terminal PDV avec lecteur de cartes à puce, vous pouvez prévenir les pertes et réduire au strict minimum les débits compensatoires en appliquant les procédures standard suivantes :

Faites-en un automatisme.

Lorsqu'un client présente une carte pour effectuer un paiement, suivez toujours les instructions affichées par le terminal (d'insérer la carte à puce dans le lecteur ou de glisser la carte à bande magnétique) et n'entrez jamais l'opération manuellement.

Lisez la puce. Lorsqu'un client présente une carte à puce, suivez toujours la procédure prévue et insérez-la dans le lecteur de cartes à puce. Ne glissez plus comme avant la bande magnétique dans le lecteur.

Opérations sans présentation de la carte : redoublez de prudence. La technologie des cartes à puce complique les fraudes dans les opérations face à face, et les fraudeurs pourraient donc se tourner vers le commerce électronique et les autres opérations sans présentation de la carte (téléphoniques ou postales). Plusieurs mécanismes de sécurité ont été conçus précisément pour atténuer le risque de ces opérations (voir **Contrecarrer les fraudes dans les opérations sans carte**, page 4).



Les commerçants adoptent la technologie de la carte à puce afin d'assurer une meilleure protection contre la fraude.

Avantages de la technologie à puce

Les cartes de débit et de crédit garderont leur bande magnétique pendant un certain temps afin de laisser le temps aux détaillants d'adopter la technologie des cartes à puce. Toutefois, Services aux commerçants TD a déjà communiqué avec tous ses clients dotés de terminaux de PDV de comptoir afin qu'ils changent leurs terminaux actuels sans lecteur de cartes à puce pour des terminaux munis de ce dispositif.

Après la conversion à la technologie à puce, votre entreprise bénéficiera des avantages suivants :

Accélération du service à la caisse.

Il est plus rapide d'entrer le NIP associé à une carte à puce que d'obtenir une signature, et aucun appel de vérification n'est requis, ce qui accélère le passage à la caisse.

Moins de débits compensatoires.

Si vous et vos employés suivez les instructions affichées au terminal et respectez les procédures de traitement,

les cartes à puce pourraient réduire vos pertes liées aux débits compensatoires.

Moins de paperasse. Finis les relevés papier pour les demandes de copie de relevé d'opérations de vente; ils ont été éliminés pour les opérations par carte de crédit à puce lorsque le traitement est effectué correctement au moyen d'un terminal avec lecteur de cartes à puce.

Sécurité accrue. Les données chiffrées intégrées à la carte à puce sont difficiles d'accès, ce qui en complique la copie, et l'utilisation d'un NIP ajoute un niveau de sécurité supplémentaire.

Nous pouvons vous aider

Pour aider à réduire le risque de pertes et le nombre de débits compensatoires, Services aux commerçants TD offre une gamme de terminaux dotés de la technologie à puce, des solutions et des outils de commerce électronique. Pour en savoir davantage, téléphonez à Services aux commerçants TD, au 1-800-363-1163. ■

Gestion de votre entreprise

Nous pouvons vous aider à être plus efficace

Des téléphones cellulaires aux réseaux sans fil, la technologie autorise des gains d'efficacité appréciables. Services aux commerçants TD a développé toute une gamme de produits, d'outils et de services pour vous aider à mettre la puissance de la technologie au service de votre entreprise. En voici quelques-uns :

Traitement des paiements. Épargnez du temps et de l'argent en traitant tous les paiements par carte par l'entremise de Services aux commerçants TD. Nos services de paiement – pour lesquels nous offrons un service à la clientèle supérieur à celui de la concurrence, selon un récent sondage Ipsos Reid¹ – vous procurent la fiabilité et le soutien dont vous avez besoin pour le traitement efficace et en douceur de vos paiements.

PDV Express. En traitant vos opérations par carte de débit et de crédit sur Internet au moyen d'une ligne d'abonné numérique (DSL) PDV Express, vous accélérerez le traitement des opérations et réduirez vos coûts. Vous pouvez aussi épargner sur le coût mensuel de votre connexion Internet haute vitesse grâce au crédit de fidélité accordé par Services aux commerçants TD. Nous prenons en charge la configuration et l'installation.

Magasins en ligne. Cet outil convivial vous permet d'élargir votre offre de vente à Internet. En utilisant Magasins en ligne, vous pouvez créer votre propre boutique virtuelle – avec possibilité de paiement par carte de crédit – à partir de votre propre ordinateur. En plus d'héberger votre site, Magasins en ligne traite les paiements, gère les commandes et vous offre un soutien technique en tout temps.

Cartes sans contact. Nos nouvelles options de cartes de crédit et de débit sans contact permettent de traiter davantage d'opérations en moins de temps. Aucune signature ni NIP ne sont nécessaires (en deçà d'un certain

montant), ce qui accélère le paiement à la caisse et contribue à raccourcir les files d'attente (voir **Options de carte sans contact**, ci-dessous).

Rapports en ligne. Ce pratique outil Web de gestion et d'extraction des données vous aidera à réaliser des gains d'efficacité et à mieux gérer vos rapports d'opérations. Plutôt que d'attendre l'arrivée de votre relevé format papier par la poste, vous pouvez accéder quotidiennement aux détails des opérations réglées par carte dès qu'elles ont été traitées.

En ayant en tout temps accès à ces données, il devient possible de vérifier les opérations et d'effectuer le rapprochement avec vos registres comptables au moment qui vous convient. Vous pouvez également chercher de l'information et afficher en ligne les débits



compensatoires, afin de réagir plus rapidement aux ventes contestées et ainsi éviter des pertes éventuelles.

Appelez-nous dès aujourd'hui au 1-800-363-1163 pour découvrir comment les solutions de paiement de Services aux commerçants TD, les options de carte sans contact, le service PDV Express et les Rapports en ligne peuvent vous aider à maximiser l'efficacité de votre entreprise. ■

GESTION DE VOTRE ENTREPRISE

Options de carte sans contact

Grâce à leur rapidité et à leur facilité d'utilisation, les cartes de débit et de crédit sans contact de la nouvelle génération conviennent parfaitement aux commerces à fort volume et à débit rapide comme les comptoirs de foire alimentaire, les cafés-restaurants, les kiosques à journaux et toute entreprise dont l'opération moyenne est d'une valeur inférieure à 50 \$.

Ces cartes sont équipées d'une antenne radio qui émet les données de paiement sans fil en toute sécurité. Services aux commerçants TD offre trois options de carte sans contact : les cartes de crédit *Visa payWave** et *MasterCard PayPass^{MC}* et la carte de débit *Interac^{MD} Flash*. Chacune de ces cartes présente les avantages suivants :

Économie de temps. Littéralement, vos clients ne « font que passer » en approchant leur carte du lecteur (*Visa** ou *Interac^{MD}*) ou en l'appuyant contre celui-ci (*MasterCard*). Pas de signature ni de NIP, l'opération est réglée en moins d'une seconde.

Augmentation des ventes. En vous aidant à servir vos clients plus rapidement, les cartes sans contact raccourcissent les files d'attente, d'où une expérience plus agréable pour vos clients et la possibilité qu'ils effectuent des achats additionnels.

Sécurité du traitement. L'opération est aussi sûre que toute opération par carte de crédit ou de débit standard s'appuyant sur la norme EMV.

« Les clients voient le lecteur sans contact et demandent ce que c'est », indique Babak Sorooshkia, qui offre aux clients de son restaurant Jimmy the Greek, à Toronto, la possibilité de payer avec les cartes de crédit sans contact *Visa** et *MasterCard*. « Cela capte leur attention, et la commodité et la rapidité du système les incitent à revenir », indique-t-il.

Pour seulement 5 \$ par mois, profitez des avantages que les cartes sans contact peuvent procurer à votre entreprise. Communiquez avec Services aux commerçants TD, au 1-800-363-1163, ou rendez-vous sur le site Web à l'adresse www.servicesauxcommercantstd.com

Prévention des fraudes

Contrecarrer les fraudes dans les opérations sans carte

Selon la Gendarmerie royale du Canada², on assisterait au Canada à une recrudescence de la fraude dans le secteur du commerce électronique, des opérations téléphoniques et des commandes postales (« opérations à distance »). Ce phénomène découle de la sécurité accrue de la technologie des cartes à puce avec NIP qui force les fraudeurs à changer de cible. Les opérations à distance sont plus risquées parce que le commerçant ne voit jamais la carte de crédit du client et que les caractéristiques de sécurité habituelles ne sont donc d'aucune utilité.

Il existe cependant plusieurs outils de sécurité spécialement conçus pour réduire le risque de fraude lors de ces opérations.

Services de vérification de l'adresse (SVA). Ce service valide l'adresse fournie par le client (pour les achats effectués en

ligne, au téléphone ou par la poste) en la comparant à celle qui figure dans le dossier bancaire du titulaire de la carte.

Code de vérification de la carte (CVV2/CVC2). Ce code à trois chiffres figurant au dos de la carte de crédit permet de vérifier en temps réel que le client a bien une carte authentique en main pendant une opération téléphonique ou électronique. Chaque fois que vous acceptez un paiement sans présentation de la carte, assurez-vous de demander ce code à trois ou quatre chiffres.

Vérfié par Visa* et SecureCode MasterCard. Pour les commandes sur Internet, ces caractéristiques attestent de l'identité du titulaire de la carte grâce à l'utilisation d'un mot de passe. Le titulaire de la carte crée un mot de passe qu'il entre ensuite chaque fois qu'il effectue un achat sur votre site Web. Ainsi, vous

vous assurez que la personne qui effectue l'achat est le véritable titulaire de la carte.

Interac^{MD} en ligne. Ce service permet aux clients qui font des achats sur Internet de faire débiter directement leur compte de banque. Comme l'opération est effectuée sur le site Web bancaire du commerçant, aucune donnée de la carte n'est conservée et il n'y a aucun risque de débit compensatoire.

Grâce à ces outils, non seulement vous protégez votre entreprise, mais vous rassurez vos clients sur la sécurité des opérations qu'ils effectuent avec vous par téléphone, par la poste ou sur Internet. Pour obtenir plus de renseignements sur la manière de vous protéger contre les opérations sans présentation de cartes qui sont frauduleuses, visitez le site à l'adresse www.tdcanadatrust.com/francais/merchant/pdf/Fraude.pdf ■

Évolution des services

Suite de la page 1

le « coût véritable » ou tarif moyen lié à l'acceptation de chaque genre de carte et les tarifs proposés par les autres émetteurs. Il importe, cependant, de se méfier des tarifs « trop beaux pour être vrais », car certains fournisseurs annoncent un tarif extrêmement bas

(pour « appâter » les clients), puis exigent ensuite des frais additionnels en sus du tarif de base dont il n'avait pas été vraiment question pendant le processus de vente.

Nous vous tenons au courant

Comme toujours, vous pouvez compter sur Services aux commerçants TD pour vous tenir au courant des changements

au sein de l'industrie des cartes de paiement qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur vous et sur votre entreprise. Si vous souhaitez obtenir davantage de renseignements au sujet d'une question ou d'un changement, n'hésitez pas à communiquer avec nous au 1-800-363-1163. ■

Confiez-nous le traitement de vos opérations MasterCard. Si la TD ne s'occupe pas déjà de vos opérations *Mastercard*, vous devriez songer aux avantages de regrouper au même endroit le traitement de toutes vos opérations par carte de crédit et de débit et de recevoir un relevé consolidé. Pour obtenir plus de renseignements, appelez un de nos spécialistes des ventes en composant le 1-800-363-1163.

Besoin de papier? Maxwell Media Products (1-800-561-6406) est le fournisseur de papier privilégié pour les terminaux de point de vente Services aux commerçants TD. Appelez ce fournisseur lorsque vous avez besoin de papier.

L'information contenue dans le présent bulletin était à jour le 12 mai 2011.

Les renseignements contenus dans le présent document a été fournie par Services aux commerçants TD et est fournie à titre d'information seulement. L'information a été extraite de documents considérés comme fiables. Lorsque les déclarations sont fondées en tout ou en partie sur de l'information fournie par des tiers, leur exactitude ou leur exhaustivité n'est pas garantie. La Banque Toronto-Dominion et les membres de son groupe et ses entités liées (« la TD ») ne sont pas responsables des erreurs ou omissions dans les renseignements ni des pertes ou dommages subis.

Tous les produits et services de tiers mentionnés ou annoncés dans le présent bulletin sont fournis par la société ou l'organisme dont il est fait mention. La TD ne recommande aucun de ces produits et services en particulier. Ce n'est que par souci de commodité pour ses clients que la TD met

à leur disposition les produits et services de sources externes mentionnés. La TD ne sera tenue responsable d'aucune réclamation ou perte et d'aucun dommage découlant de quelque façon que ce soit de leur utilisation.

¹ Selon un sondage téléphonique Ipsos Reid effectué entre le 15 septembre et le 5 novembre 2009 auprès d'un échantillon de 556 commerçants canadiens.

² Source : www.rcmp-grc.gc.ca/scams-fraudes/cc-fraud-fraude-fra.htm

Toutes les marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

^{MD} Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion ou d'une filiale en propriété exclusive, au Canada et(ou) dans d'autres pays.

© 2011 La Banque Toronto-Dominion. Tous droits réservés.