

Contact

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

Faites passer votre entreprise à la vitesse supérieure grâce à ces outils Web efficaces

Selon Statistique Canada, 82 % des entreprises canadiennes ont un accès Internet. Pourtant, beaucoup de ces entreprises n'exploitent pas encore pleinement le potentiel d'Internet. Les Services aux commerçants TD offrent deux services électroniques qui peuvent vous aider à profiter de la puissance d'Internet pour faire croître votre entreprise.

TD PDV Express

Le service TD PDV Express¹ est une connexion Internet destinée exclusivement aux membres des Services aux commerçants TD, pour leur permettre de traiter rapidement leurs opérations par cartes de crédit et de débit. Grâce à cette connexion améliorée, vous économisez temps et argent, tout en offrant un meilleur service à vos clients.

Économisez du temps. Voici quelques-uns des avantages de la connexion TD PDV Express :

- traitement des paiements par carte quatre fois plus rapide qu'avec un



accès par ligne commutée;

- vérifications plus rapides et délais d'attente plus courts;
- téléchargements rapides sur Internet.

Économisez de l'argent. Grâce au crédit

de fidélité aux Services aux commerçants TD, vous bénéficiez d'un tarif réduit pour votre connexion Internet sur votre relevé mensuel de Bell Canada. La connexion TD PDV Express vous permet également d'utiliser votre ligne téléphonique (pour le traitement des paiements par carte ou pour téléphoner ou télécopier) tout en restant branché à Internet. Vous pouvez ainsi effectuer toutes vos communications professionnelles en ayant moins de lignes.

Choisissez parmi nos quatre forfaits de service TD PDV Express conçus pour répondre aux besoins de différents contextes

Dans ce numéro

2 / Requinquez vos affaires

- Gérez les débits compensatoires plus vite grâce à Rapports en ligne

3 / Gérez votre entreprise

- L'essai de mise en marché de la technologie de cartes à puce est en cours

- Carte à puce : caractéristiques de lutte contre la fraude

4 / Prévention des fraudes

- Conseils pour réduire les débits compensatoires
- Besoin de papier?

Suite à la page 2

Outils Web efficaces

Suite de la page 1

commerciaux. Les forfaits se distinguent principalement par le nombre de terminaux reliés au service ligne numérique d'abonné (DSL) et l'utilisation individuelle d'Internet, mais tous sont plus rapides que l'accès par ligne commutée. Une fois que vous avez choisi le forfait qui convient le mieux à vos besoins d'entreprise, les Services aux commerçants TD prendront les dispositions nécessaires avec Bell et fourniront l'installation sur place du forfait approuvé pour vous, notamment le modem, un câble standard et, s'il y a lieu, un terminal².

Rapports en ligne

Rapports en ligne est un autre service Internet conçu pour vous aider à faire passer votre entreprise à la vitesse supérieure. Cet outil de gestion et de recherche de données

vous procure un accès en ligne sécurisé aux opérations, paiements et rapports des Services aux commerçants TD.

C'est un moyen pratique et convivial d'améliorer l'efficacité, de gérer les rapports sur les opérations plus efficacement et de cibler les tendances émergentes qui pourraient influencer sur votre entreprise.

- **Accroître l'efficacité.** Plutôt que d'attendre que le facteur vous livre votre relevé papier, vous pouvez visualiser le détail de vos opérations quotidiennes par carte dès qu'elles sont traitées. En ayant à portée de la main en tout temps les données sur le traitement des paiements, vous pouvez vérifier les opérations et effectuer la conciliation de vos livres sans délai. Vous pouvez également consulter en ligne les demandes de recherche et les débits compensatoires, ce qui peut faciliter la gestion et contribuer à réduire les pertes potentielles (voir ci-dessous).

- **Personnaliser les rapports.** Pour

établir un tableau complet du traitement de vos paiements, vous pouvez personnaliser des rapports détaillés sur les opérations selon la date, le type ou le numéro de carte ou le montant de l'opération, en précisant la période visée (quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle). Vous pouvez aussi chercher des opérations précises et télécharger des rapports sur les opérations dans un document PDF ou une feuille de calcul Excel.

- **Suivre les tendances.** L'accès pratique, protégé par mot de passe, aux données sur les paiements des 12 derniers mois peut vous aider à cerner les tendances de vente et à prédire avec plus de précision les ventes futures.

L'énorme potentiel du Web comme outil de communication et de gestion de l'information pourrait jouer un rôle clé dans l'avenir de votre entreprise. Pour en savoir plus sur les services TD PDV Express et Rapports en ligne, composez le 1-800-363-1163. ■

Gérez les débits compensatoires plus vite grâce à Rapports en ligne

Le traitement des débits compensatoires et des demandes de recherche peut être un processus long et coûteux. Le système Rapports en ligne (voir ci-dessus) vous permet de traiter les contestations plus rapidement et d'éviter des pertes potentielles.

Gérer les débits compensatoires

Lorsque survient un débit compensatoire (c.-à-d. la contrepassation d'une opération de vente contestée), les Services aux commerçants TD débitent votre compte du montant contesté et vous envoient un avis par la poste.

Grâce à Rapports en ligne, vous pouvez voir tout de suite les débits compensatoires. Tous les montants contestés apparaissent sous le menu « Rapport d'anomalies » le jour même où votre compte est débité. Vous pouvez donc faire aussitôt les recherches qui s'imposent afin de déterminer si le débit compensatoire peut être annulé.

Répondre aux demandes de recherche

Chaque fois qu'un client conteste des frais de vente, les Services aux commerçants TD vous envoient, par la poste ou par télécopieur, une demande de copie du relevé d'opération. Si votre client a été mal facturé ou si vous négligez de répondre à la demande de copie avant la date précisée, nous vous imputerons un débit compensatoire.

Rapports en ligne vous permet également de visualiser en ligne la demande de recherche le jour même où elle est effectuée. Le rapport vous indique aussi la date limite de la recherche, pour que vous puissiez prendre sans délai les mesures nécessaires pour répondre à la demande et peut-être éviter un débit compensatoire.



Rapports en ligne comprend des menus conviviaux et des rapports détaillés pour faciliter la gestion des débits compensatoires.

L'essai de mise en marché de la technologie de cartes à puce est en cours

L'Association Visa Canada, MasterCard Incorporated et l'Association Interac travaillent ferme afin d'offrir aux consommateurs canadiens la sécurité et la commodité de la technologie de cartes à puce.

La plus récente étape de cette évolution est un essai de mise en marché, qui devrait débuter cet automne dans la région de Kitchener-Waterloo, en Ontario. De septembre 2007 à octobre 2008, des cartes de débit et de crédit à puce seront remises à un certain nombre de consommateurs. Les commerçants locaux recevront des terminaux point de vente (PDV) pour cartes à puce, en plus de la formation et du soutien technique.

Cet essai de mise en marché représente une occasion en or de peaufiner les méthodes et procédés avant le déploiement à l'échelle nationale de la carte l'an prochain.

Pratiques et sécuritaires

Les cartes à puce constituent l'étape suivante de l'évolution des opérations électroniques. Plutôt que de glisser la carte dans un lecteur, on l'insère dans le terminal de lecture de cartes à puce pour lancer le traitement de l'opération. Le titulaire de carte n'a qu'à suivre les messages-guides et à entrer son numéro d'identification personnel (NIP) au lieu de signer le reçu de caisse.

Ces cartes comportent une micropuce intégrée qui stocke des données – comme le NIP et le numéro de compte du titulaire de carte – dans un format encodé sécuritaire, afin de rendre la tâche plus difficile à ceux qui tentent de copier les renseignements de la carte ou d'y accéder. Lorsqu'elles sont utilisées aux PDV munis de microcircuits, ces cartes offrent un degré accru de sécurité tant aux titulaires qu'aux commerçants.

Faciliter la transition

Au cours de l'essai de mise en marché et quelque temps par la suite, les cartes à puce conserveront leur bande magnétique. Les

commerçants qui n'ont pas les terminaux nécessaires pourront ainsi continuer d'accepter les paiements comme d'habitude.

Les Services aux commerçants TD ont pris des mesures importantes afin que la transition se fasse sans heurt pour les commerçants touchés par l'essai de mise en marché, ainsi que leurs clients.

Nous communiquerons avec tous les commerçants touchés de la région de Kitchener-Waterloo pour nous assurer qu'ils reçoivent toute l'information et tout le soutien nécessaire. Pour en savoir plus sur l'adoption de la technologie de cartes à puce, rendez-vous à www.tdcanadatrust.com/francais/securite/puce.jsp ■

Carte à puce : caractéristiques de lutte contre la fraude

En plus des caractéristiques habituelles de sécurité de la carte Visa* (numéros 2 à 5 ci-dessous), les cartes à puce présentent une caractéristique de sécurité additionnelle (numéro 1), également conçue pour aider à prévenir la fraude.

1. Puce. Une micropuce intégrée stocke les NIP, numéro de compte et autres renseignements clés du titulaire de carte dans un format encodé sécuritaire.

2. Numéro de compte. Tous les numéros de compte Visa comportent 16 chiffres et commencent par 4. Les quatre premiers chiffres se répètent en plus petits caractères sous le numéro de compte.

3. Bande magnétique et panneau de signature.

Les cartes à puce conserveront ces caractéristiques pendant plusieurs années, pour en assurer l'acceptation par les commerçants qui n'ont pas encore l'équipement nécessaire pour accepter les cartes à puce.

4. Hologramme de la colombe. Sur une carte à puce, cette image en trois dimensions peut figurer au recto ou au verso. La colombe doit sembler voler lorsqu'on bouge la carte.

5. Valeur de vérification de la carte 2 (CVV2). Le code CVV2 de trois chiffres est imprimé en creux sur le panneau de signature ou à droite de celui-ci.



Conseils pour réduire les débits compensatoires

À l'approche de la période achalandée des fêtes, le temps est bien choisi pour revoir les mesures simples que vous pouvez prendre pour réduire le risque de débits compensatoires lors du traitement des opérations par carte de crédit.

Examinez la carte. Vérifiez la validité de la carte *Visa* présentée en observant les caractéristiques habituelles de sécurité, comme l'hologramme de la colombe et la date d'expiration. Pour connaître les autres caractéristiques de sécurité, visitez le site www.visa.ca/securiteavecvisa

Vérifiez la signature du client.

Assurez-vous que le client signe la facture de carte de crédit et vérifiez que la signature correspond bien à celle qui apparaît au dos de la carte. N'acceptez jamais une carte non signée.

Suivez le processus. Respectez fidèlement le processus d'autorisation et obtenez toujours le numéro d'autorisation, s'il y a lieu, avant de traiter une opération. (L'autorisation n'élimine cependant pas la possibilité d'un débit compensatoire.)

Obtenez une empreinte claire.

Assurez-vous d'avoir une empreinte claire et lisible de la carte *Visa* sur toutes les copies des factures. Si votre terminal électronique ne peut lire la carte, saisissez l'opération manuellement. Prenez une empreinte manuelle de la carte et assurez-vous que votre plaque de commerçant est fixée à l'imprimante. Vérifiez également que tous les renseignements pertinents – comme la signature du client, la date,

le numéro d'autorisation et le montant – figurent sur l'empreinte manuelle en cas de contestation.

Surveillez les paiements périodiques.

Une opération périodique traitée après une annulation ou une modification demandée par le client peut faire l'objet d'un débit compensatoire. Gardez en dossier la copie signée des contrats des clients et effectuez vos opérations au bon moment.

Déposez à temps vos factures *Visa*.

Votre convention de commerçant indique exactement de combien de jours vous dis-

posez à compter de la date de l'opération pour déposer vos factures *Visa* auprès des Services aux commerçants TD.

Répondez rapidement à toutes les demandes de copie. Répondez avant la date limite indiquée et assurez-vous que vos copies sont lisibles et qu'on peut y lire facilement les éléments suivants : le numéro de compte, la date et le montant de l'opération, la date d'expiration de la carte, les nom et adresse de votre entreprise et la signature du client (si l'opération est effectuée en présence du client). ■



Besoin de papier?

Les entreprises suivantes sont les fournisseurs de papier privilégiés pour les terminaux point de vente des Services aux commerçants TD. Nous recommandons aux commerçants qui ont besoin de papier d'appeler l'une de ces entreprises pour être sûrs de faire affaire avec un détaillant de bonne réputation.

- Main-Tech Industries, 1-800-268-5120
- Maxwell Media Products, 1-800-561-6406

Le bulletin *Contact* est publié périodiquement par les Services aux commerçants TD. Tous les efforts ont été faits pour que l'information contenue dans le présent bulletin soit exacte. Cependant, les Services aux commerçants TD n'assument aucune responsabilité quant aux erreurs ou aux omissions que comporterait cette information ou quant aux pertes découlant de ces erreurs ou omissions.

Pour obtenir plus d'information, vous pouvez nous écrire à Bulletin Contact, Service du marketing des Services aux commerçants TD, Royal Trust Tower, 15^e Floor, Toronto

(Ontario) MSK 1A2, nous téléphoner au numéro sans frais 1-800-363-1163 ou consulter le site www.tdcanadatrust.com/francais/merchant

¹ Ce service n'est pas offert dans toutes les régions. Parlez avec un représentant des Services aux commerçants TD pour savoir si TD PDV Express est offert dans votre région.

² Les Services aux commerçants TD peuvent modifier les exigences en matière de câbles et de fils. Les câbles et fils supplémentaires, y compris tous les fils en magasin, sont la responsabilité du commerçant. Les Services aux commerçants TD ne sont pas responsables de la configuration de l'ordinateur du commerçant.

* Visa International Service Association. Utilisée sous licence.

© 2007 La Banque Toronto-Dominion. Tous droits réservés.

♻️ Imprimé sur du papier recyclé.

TD Services aux Commerçants