

Contact

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

Ce qu'il faut savoir sur l'évolution du marché des cartes de débit

par Jeff van Duynhoven, président, Services aux commerçants TD

Plusieurs développements particulièrement intéressants sont en voie de se produire sur le marché canadien des cartes de débit, et les Services aux commerçants TD sont déterminés à vous communiquer toute l'information pertinente à mesure qu'elle sera disponible.

Le Canada à l'aube d'un changement

L'offre de cartes de débit est sur le point de changer au Canada. À ce jour, *Interac*® était le seul fournisseur de cartes de débit au Canada, tandis que dans bien des pays, on compte plusieurs cartes de débit différentes, notamment les cartes de débit MasterCard®¹ *Maestro*®¹ et *Visa*^{MC1}.

MasterCard vient justement de se lancer à l'assaut du marché canadien des cartes de débit, et *Visa* a annoncé un projet similaire. Les consommateurs canadiens auraient donc désormais le choix entre plusieurs cartes de débit, tandis que les commerçants pourront offrir à leurs clients des options de paiement additionnelles.

Ces cartes présenteront une caractéristique unique sur le marché canadien : leur double utilité. Les cartes de débit *Maestro* et *Visa* devraient en effet aussi pouvoir être utilisées sur le réseau *Interac*. Les



Au Canada, les commerçants seront désormais en mesure d'offrir à leurs clients des options additionnelles de paiement par carte de débit.

consommateurs pourront donc n'avoir sur eux qu'une seule carte de débit en ayant la certitude qu'elle sera acceptée partout.

Plus de choix, plus d'options

Les clients des Services aux commerçants TD seront libres d'accepter ou non ces nouveaux modes de paiement qui offrent plusieurs avantages aux commerçants. Voici quelques exemples :

- **Accès international.** En acceptant les cartes de débit *Visa* (une carte à puce

Dans ce numéro

- 2 Les cartes *PayPass*^{MC} : rapides comme l'éclair
- 3 Une question de choix : De nouvelles options de paiement
- 4 À votre service, vous et votre entreprise
- 4 Prévention des fraudes – Des ressources maintenant accessibles en ligne
- 4 Besoin de papier?

et MasterCard *Maestro*, vous accédez à un bassin de millions d'acheteurs potentiels à l'échelle mondiale.

- **Amélioration du service à la clientèle.** Vous élargissez l'éventail d'options de paiement offert à vos clients.

- **Transition harmonieuse.** La procédure de traitement des transactions est la même que celle d'*Interac* et le matériel utilisé est aussi le même. La plupart des terminaux de point de vente des Services aux commerçants TD sont compatibles avec la carte MasterCard *Maestro*. Le commerçant qui se convertit au terminal à puce peut aussi traiter les paiements effectués au moyen de la carte de débit à puce *Visa*.

- **Clients ayant uniquement une carte de débit.** En décidant d'accepter ces nouvelles cartes de débit, vous attirerez chez vous les clients qui n'ont pas de carte de crédit et qui souhaitent payer leurs achats en ligne, par téléphone

Suite à la page 2

Évolution du marché des cartes de débit

Suite de la page 1

ou par la poste à partir de leur compte bancaire.

Soutien continu

Si vous décidez d'accepter l'une ou l'autre de ces cartes, les Services aux commerçants TD vous offriront le soutien et l'information nécessaires.

Pour vous aider à rester à jour et à maintenir l'équipement nécessaire, nous continuerons de vous offrir un service de qualité supérieure et de vous accompagner tout au long du chemin.

Nous sommes déterminés à faire en sorte que le traitement de vos paiements se déroule en douceur et

aussi efficacement que possible. Vous pouvez compter sur les Services aux commerçants TD pour vous aider à choisir les bonnes solutions et pour vous appuyer.

Nous vous invitons à lire à la page 3 un article plus détaillé sur ces nouvelles cartes de débit et sur leurs avantages. ■

REQUINQUEZ
VOS AFFAIRES

Les cartes *PayPass* : rapides comme l'éclair

Qu'est-ce qui est plus rapide qu'un paiement comptant? Grâce aux nouvelles cartes sans contact MasterCard *PayPass*, vos clients paient leurs achats simplement en montrant leur carte à la caisse.

Mode de fonctionnement

Les cartes *PayPass* sont dotées d'une antenne de radiofréquence qui transmet en toute sécurité et sans fil les données de paiement lorsque la carte est passée à proximité d'un lecteur spécial. La transaction est ensuite traitée sur le réseau MasterCard et figure sur le relevé du client comme ses achats réglés par carte de crédit.

Avantages pour votre entreprise

La carte *PayPass* MasterCard est idéale pour les stations-service, les comptoirs de restauration rapide et autres entreprises où la rapidité à la caisse est essentielle. Elle présente plusieurs avantages :

- **Économie de temps.** Vous traiterez plus de paiements en moins de temps, car il ne sera plus nécessaire de glisser la carte et d'entrer le NIP ou de faire signer le client (pour les transactions de moins de 50 \$).
- **Diminution des débits compensatoires.** Si la valeur de la transaction est inférieure à une limite précisée, aucun débit compensatoire ne pourra être imposé pour non-réception, illisibilité ou absence d'autorisation du titulaire.
- **Satisfaction de la clientèle.** Conviviale et rapide, la carte *PayPass* réduit les files et le temps d'attente à la caisse, et plus besoin de rendre la monnaie aux clients.

- **Traitement sûr.** La carte est aussi sûre qu'une carte de crédit standard. Comme le client conserve en tout temps la carte dans ses mains, le risque d'erreur diminue.
- **Augmentation des ventes.** Les transactions sont réglées rapidement et commodément. Les clients vivent donc une expérience plus agréable qui peut les inciter à effectuer des achats additionnels.

Pour en savoir plus, appelez les Services aux commerçants TD au 1-800-363-1163.

Faites la vague

La carte sans contact *Visa payWave*^{MC1} a aussi été introduite au Canada. Pour plus de renseignements, nous vous invitons à lire le numéro de printemps 2009 du bulletin *Contact* à l'adresse www.tdcanadatrust.com/francais/merchant/contact.jsp ou visitez le site www.visa.ca/fr/personal/visa-paywave/



Il suffit aux clients de montrer leur carte *PayPass* à la caisse pour régler leurs achats.

Gestion de votre entreprise

Une question de choix : De nouvelles options de paiement pour votre entreprise

Dans notre article vedette, il est question de l'excitante transformation du marché des cartes de débit au Canada que crée l'arrivée des cartes de débit à NIP MasterCard *Maestro* et *Visa*.

De nombreux consommateurs utilisent déjà la carte *Maestro* pour régler leurs achats effectués au Canada directement à partir de leurs comptes bancaires, et les deux cartes peuvent actuellement être utilisées à l'extérieur du pays à cette fin. Chaque carte présente ses propres caractéristiques et avantages.

Maestro mène le bal

MasterCard a baptisé sa carte de débit *Maestro*, un nom à la hauteur de la réputation mondiale de l'entreprise dans le traitement des transactions de débit. En fait, ce mode de paiement est celui dont la croissance est la plus rapide dans le monde, son réseau mondial n'ayant pas connu la moindre panne en six ans.

Les commerçants bénéficieront également des avantages suivants :

- **Accès à un bassin d'acheteurs étrangers.** La carte *Maestro* est offerte dans plus de 100 pays et compte plus de 660 millions de titulaires dans le monde. En acceptant la carte *Maestro*, vous accédez à un bassin imposant de voyageurs étrangers moyennant des frais inférieurs à ceux des cartes de crédit internationales.

- **Une transition en douceur.**

La transition vers la carte MasterCard *Maestro* est d'une grande simplicité : même matériel de point de vente, même processus d'authentification par NIP, autorisations en temps réel, paiement garanti et traitement haute vitesse des transactions.

- **Amélioration du service à la clientèle.** Les Canadiens ont adopté avec enthousiasme les cartes de débit et bon nombre d'entre eux préfèrent ce mode



En offrant à vos clients des options de paiement additionnelles par carte à NIP, comme les cartes de débit *Visa* et MasterCard *Maestro*, vous dynamisez vos affaires.

de règlement à tout autre. En acceptant *Maestro*, vous offrez plus de choix à vos clients et vous attirez chez vous les clients qui préfèrent payer par carte de débit.

L'ère de la puce

Si la carte de débit *Visa* est une nouvelle venue au Canada, elle est néanmoins déjà acceptée par plus de 29 millions de commerçants et 1,2 million de guichets automatiques partout dans le monde.

À la commodité des cartes de débit, elle combine la sécurité de *Visa*. Les clients ont directement accès à leurs comptes bancaires pour régler leurs achats de biens et services – en personne, en ligne, par la poste ou par téléphone – tout en bénéficiant de la sécurité additionnelle d'une carte à puce *Visa*.

En offrant à vos clients la possibilité de payer par carte de débit *Visa*, vous bénéficiez des avantages suivants :

- **Satisfaction de la clientèle.** En offrant cette option additionnelle, non seulement vous contenterez vos clients actuels, mais vous pourriez également en attirer de nouveaux qui privilégient la carte de débit. Certains émetteurs offrent aussi le paiement sans contact *Visa*

payWave sur la carte de débit *Visa*, ce qui ajoute une corde à leur arc.

- **Potentiel de vente accru.** La carte de débit *Visa* peut servir aux paiements électroniques, d'où une possible augmentation de vos ventes en ligne et de vos ventes postales et téléphoniques.

- **Sécurité accrue.** La carte de débit *Visa* bénéficie des couches de sécurité *Visa*. Et la micropuce intégrée à la carte rend virtuellement impossible sa contrefaçon, d'où une sécurité accrue pour vous et vos clients.

- **Convivialité.** Rien de plus simple que d'intégrer la carte de débit *Visa* à votre système actuel de traitement des paiements. Les transactions réglées par carte de débit *Visa* sont en effet traitées de la même manière que celles réglées au moyen des autres cartes à puces, au même terminal. Seule différence : le montant du règlement est débité directement du compte bancaire du client.

Pour vous joindre à ceux qui acceptent les cartes de débit MasterCard *Maestro* ou *Visa*, appelez les Services aux commerçants TD au 1-800-363-1163. Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web à l'adresse www.visa.ca/fr/merchant/ ■

Soutien aux commerçants

À votre service et à celui de votre entreprise

Tout comme vous vous efforcez de satisfaire vos clients, nous essayons de répondre au mieux à vos besoins et de rendre votre expérience avec les Services aux commerçants TD aussi agréable que possible. Nous cherchons aussi à ajouter de la valeur à nos services chaque fois que cela est possible. Voici comment :

1. Des communications

constantes. Nous nous efforçons de vous tenir constamment au courant des événements et changements qui surviennent dans l'industrie des paiements, des exigences de sécurité et de l'arrivée de nouveaux produits et services. Ce souci de transparence s'applique également à nos tarifs et frais concurrentiels. Ceux-ci vous sont donc communiqués intégralement

pour vous éviter toute surprise lorsque vous recevrez votre relevé des Services aux commerçants TD.

2. Des ressources à jour. Vous pouvez aussi être assurés que nous vous donnerons dans le présent bulletin toute l'information pertinente : nouvelles sur les produits, conseils pour la prévention des fraudes et le point sur l'état de l'industrie.

Nous vous invitons également à visiter notre site Web à www.servicesauxcommercantstd.com et à cliquer sur l'option « Centre de ressources » pour avoir accès à tout un éventail de brochures, de guides, de données et de liens utiles, et plus encore.

3. Des solutions fiables. Nous offrons aux commerçants un éventail de

choix et de solutions de paiement qui conviennent aux entreprises de toute taille et de tous les secteurs. Nous sommes un chef de file dans les technologies de PDV et dans l'innovation, et nous offrons un éventail complet de solutions, des terminaux de comptoir aux terminaux sans fil en passant par les ventes téléphoniques et Internet.

4. Un soutien et un service de qualité supérieure. Nous offrons sur place des services d'installation de PDV et de formation à leur utilisation ainsi que la mise à jour des logiciels et la formation connexe. Dans la plupart des grands centres, on répond aux demandes d'entretien et de soutien technique dans un délai de quatre heures, sept jours par semaine (sauf le 1^{er} janvier et le 25 décembre)¹.

Par ailleurs, le centre de services des Services aux commerçants TD vous offre une aide téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (1-800-363-1163). ■

PRÉVENTION
DES FRAUDES

Des ressources maintenant accessibles en ligne

Vous souhaitez réduire le nombre de débits compensatoires et déjouer les fraudeurs? Trouvez les réponses que vous cherchez sur le site Web des Services aux commerçants TD. Consultez les ressources énumérées ci-dessous qui sont toutes accessibles sur le site www.tdcanadatrust.com/francais/merchant/fraud_awareness.jsp

- **Fraude par carte de crédit : points à surveiller**
- **Caractéristiques de sécurité de tous les types de cartes Visa**
- **Fraude sans présence de la carte (poste, téléphone et Internet)**
- **Six mesures pour réduire les débits compensatoires**
- **Conseils de prévention de la fraude**
- **Protégez vos clients contre les fraudes par carte de débit**
- **Prévention de l'écrémage des cartes de débit**
- **Protection des claviers de saisie du NIP et de l'équipement de PDV**
- **Liens vers Visa Inc. et l'Association Interac**

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 fournisseur digne de confiance.

- Main-Tech Industries, 1-800-268-5120
- Maxwell Media Products, 1-800-561-6406
- Papier Parfait Inc., 1-877-745-5163

Des solutions de paiement sur lesquelles vous pouvez compter

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, 100 Wellington St. W., 29th Floor, Canadian Pacific Tower, Toronto (Ontario) M5K 1A2, nous téléphoner au numéro sans frais 1-800-363-1163 ou consulter le site www.servicesauxcommercantstd.com

¹ L'appel doit être reçu avant 16 h, heure de l'Est, les jours de semaine et avant 14 h, heure de l'Est, les week-ends.

® Marque de commerce d'Interac Inc. utilisée sous licence par TD Canada Trust.

®/™ Marque de commerce déposée de MasterCard International Incorporated.

™/® Visa International Service Association / Utilisé sous licence.

© 2009 La Banque Toronto-Dominion. Tous droits réservés.



TD Services aux Commerçants