

Contact

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

Le Code de conduite : ce qu'il signifie pour votre entreprise

par Jeff van Duynhoven, président, Services aux commerçants TD

Le 16 août, le gouvernement fédéral publiait la version définitive d'un *Code de conduite* visant à offrir aux commerçants canadiens une plus grande transparence en matière de tarification et des choix lors de l'acceptation des paiements des clients par carte de crédit ou de débit. Le Code a été adopté en mai par les Services aux commerçants TD, TD Canada Trust et tous les autres principaux émetteurs canadiens de cartes de crédit et de débit, les réseaux et les sociétés de traitement de paiement par carte.

Les Services aux commerçants TD accordent leur plein appui au Code et se réjouissent des avantages qu'il comporte pour les commerçants. Nous avons collaboré activement avec le gouvernement à son élaboration. D'ailleurs, bon nombre des dispositions du Code correspondent à nos pratiques commerciales actuelles en matière de transparence et de choix. Nous avons longtemps soutenu que les commerçants méritent d'être informés afin de bien comprendre le coût lié à l'acceptation des cartes de débit et de crédit, de recevoir un relevé mensuel facile à comprendre et qui énumère clairement tous les taux et les frais, et d'avoir le choix des options de paiement par carte qu'ils acceptent de leurs clients.

Que signifie le Code pour vous?

Le Code comporte 10 éléments



Les commerçants de partout au Canada bénéficieront du nouveau *Code de conduite* lors de l'acceptation des paiements des clients par carte de crédit ou de débit.

stratégiques visant à établir ce qui suit pour les commerçants :

- Les informer pleinement des taux et des frais, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées sur les cartes de débit ou de crédit qu'ils accepteront.
- Leur donner un préavis de tous nouveaux frais et de toute augmentation de frais, ce qui leur permettra de mieux prévoir les coûts mensuels relatifs à l'acceptation des paiements.
- Leur donner la possibilité de résilier des contrats sans pénalité dans l'éventualité d'une augmentation de frais ou de la création de nouveaux frais.
- Leur accorder une marge de manœuvre

Dans ce numéro

- 2 Une meilleure protection des renseignements de vos clients
- 2 Flash-info : Opérations de débit sans contact d'*Interac*
- 3 Changement au fardeau de la responsabilité

accrue en matière de tarification (par l'application d'escomptes sur des options de paiement), afin d'encourager leurs clients à choisir l'option de paiement qu'ils privilégient.

- Leur permettre de choisir librement les options de paiement qu'ils accepteront (ou n'accepteront pas) de leurs clients.

Ce que nous faisons pour nous conformer au Code

Pour se conformer au Code, les Services aux commerçants TD vous offriront les avantages suivants :

De l'information accessible. Depuis toujours, nous tâchons de vous offrir de l'information claire et directe. Avec l'adoption de ce Code, nous continuerons de communiquer avec vous dans un langage clair et facile à comprendre.

Des relevés plus détaillés. Dès novembre 2010, nos relevés mensuels seront plus transparents et énuméreront les taux et frais que vous payez de manière plus organisée et dans un langage simple et clair. En plus, vous y trouverez le taux d'escompte en vigueur qui représente tous les coûts associés à l'acceptation de chacun des types de paiement par carte que vous avez choisis.

Suite à la page 4

Prévention de la fraude

Une meilleure protection des renseignements de vos clients

Plus les consommateurs utilisent leurs cartes de crédit, et plus les données sur leurs comptes sont traitées et potentiellement stockées. La possibilité de faire un usage frauduleux des données est ainsi multipliée si les organisations ne prennent pas les mesures nécessaires maintenant pour recueillir et conserver ces données de façon proactive et sécuritaire, ou de préférence, pour les supprimer complètement.

Le PCI Security Standards Council (conseil de normalisation pour la sécurité des données de PCI, ou PCI SSC) est un forum mondial ouvert, destiné au développement continu, à l'amélioration, au stockage, à la diffusion et à la mise en application des normes de sécurité relatives à la protection des données des comptes. La mission du conseil consiste

à améliorer la sécurité des données des comptes de paiement, en favorisant la sensibilisation et l'éducation du public aux Normes de sécurité de PCI. L'organisation a été fondée par les sociétés American Express, Discover Financial Services, JCB International, MasterCard Worldwide et Visa Inc.



Que sont les Normes de PCI?

Les normes ont été établies par PCI SSC et acceptées par les principales marques de carte afin d'aider à prévenir le vol de données des titulaires de cartes, en déterminant si ces données sont gardées de façon sécuritaire au sein de votre entreprise et de hausser, si nécessaire, votre niveau de sécurité pour satisfaire aux

normes de l'industrie ou les dépasser.

Tous les commerçants qui conservent, traitent ou transmettent les données de titulaires de carte doivent se conformer aux Normes, sur lesquelles sont fondés le programme Sécurité de l'information concernant les comptes (SIC) de Visa Canada et celui de MasterCard sur la

Suite à la page 4

GÉRER VOTRE
ENTREPRISE

Flash-info : Opérations de débit sans contact d'Interac

Les Canadiens adorent Interac^{MD}— 22 millions d'entre eux chaque mois, pour être plus précis¹. Ils apprécient également la commodité. Les Services aux commerçants TD sont heureux d'être les premiers à lancer la carte de débit sans contact Flash Interac, nouvelle option de paiement pratique qui combine la fiabilité et l'accessibilité d'Interac à la simplicité et à la sécurité de la technologie à puce sans contact.

Comment fonctionne-t-elle?

La puce à double interface de Flash Interac permet aux titulaires d'utiliser soit la méthode habituelle de traitement des cartes de débit avec NIP, soit la méthode sans contact.

Vos clients n'auront qu'à passer leur carte de débit Interac devant un lecteur sans contact, et l'achat, si autorisé, sera automatiquement porté à leur compte bancaire. Si le montant de l'achat

dépasse la limite fixée par l'institution financière émettrice de la carte de débit, un message s'affichera pour demander que la carte soit insérée et le NIP entré afin de compléter l'opération.

Principales caractéristiques

La rapidité et la commodité de ces cartes en font une solution idéale pour les entreprises dont les opérations s'effectuent principalement en argent comptant, comme les postes d'essence, les dépanneurs et les cinémas. Voici d'autres avantages :

Gagner du temps. Ne plus avoir à insérer la carte dans le lecteur ou à entrer un NIP permet de traiter un plus grand nombre d'opérations aux périodes de pointe.

Tirer profit du marché des opérations au comptant. Selon la Banque du Canada, 51 % des ventes de point de vente de moins de 20 \$ au Canada se font en argent comptant. Flash

Interac offre aux clients le choix d'utiliser soit de l'argent comptant ou leur carte, et favorisera les achats de dernière minute à la caisse.

Éviter les pertes. Puisque la carte reste toujours entre les mains du client, il y a moins de risque de débits compensatoires ou d'erreurs dues aux vols ou en rendant la monnaie.

Opérations en toute sécurité. Le traitement des opérations se fait par l'entremise des mêmes canaux bancaires sécurisés que les services de débit Interac, système de paiement que connaissent les consommateurs et les commerçants, en lequel ils ont confiance, et auxquels s'ajoute la sécurité de la technologie à puce.

Pour en savoir plus sur les avantages pour votre entreprise de Flash Interac, communiquez avec les Services aux commerçants TD, en composant le 1-800-363-1163.

Bien se préparer

Changement au fardeau de la responsabilité

En raison de changements apportés à la réglementation régissant les réseaux de cartes, dès le 31 mars 2011, les commerçants assumeront la responsabilité de toute perte résultant du traitement d'opérations frauduleuses par carte de crédit à puce Visa et MasterCard au moyen d'un terminal non doté d'un lecteur de carte à puce*. Votre compte sera débité du montant de la perte, par le truchement d'un débit compensatoire (avec ou sans facture comme preuve de vente). (Voir le « Guide des responsabilités » ci-dessous.)

De plus, les erreurs de traitement d'opérations MasterCard et Visa attribuables à un manque de connaissance des employés peuvent entraîner des coûts plus élevés.

Réduire vos risques

Vous pouvez éviter ces risques et réduire les débits compensatoires en suivant les procédures de traitement standard, notamment les suivantes :

- Lorsqu'un client présente une carte pour effectuer un paiement, assurez-vous de suivre les instructions affichées au terminal pour glisser la carte à bande magnétique ou insérer la carte à puce dans le lecteur.
- N'entrez pas l'opération manuellement.
- Lorsqu'un client présente une carte à puce, suivez toujours la procédure prévue et insérez-la dans le lecteur de carte à puce. Ne glissez plus comme avant la bande magnétique dans le lecteur.

Nous vous préparons en vue de ce changement

Les Services aux commerçants TD ont communiqué avec tous leurs clients dotés de terminaux de PDV de comptoir pour que la conversion de leurs terminaux actuels sans lecteur de carte à puce à des terminaux munis de ce dispositif soit effectuée.

Une fois terminée la conversion à un lecteur à puce, votre entreprise bénéficiera des avantages suivants :

- **Service plus rapide 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 vous fait gagner du temps 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 les pertes liées aux débits compensatoires.
- **Moins de paperasserie.** Finis les relevés papier pour les demandes de copie de relevé d'opération de vente; ils ont été éliminés pour les opérations par carte de crédit à puce quand le traitement est effectué

correctement dans un terminal avec lecteur de carte à puce.

- **Sécurité accrue.** Les données chiffrées intégrées à la carte à puce rendent difficile d'y accéder ou de les copier, et l'utilisation d'un NIP ajoute une autre couche de sécurité.

Comment nous pouvons vous aider

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

Guide des responsabilités

Le tableau ci-dessous illustre les types d'opérations les plus fréquents et l'attribution de la responsabilité pour les pertes liées aux opérations frauduleuses.

En cas d'opération frauduleuse...				
si le terminal PDV suivant est utilisé	pour traiter ce type de carte de crédit	à l'aide de cette procédure,	qui est responsable*?	À compter du 31 mars 2011
sans lecteur à puce	sans puce	glissée	l'émetteur de la carte	Déjà en vigueur
sans lecteur à puce	sans puce	entrée manuellement	le commerçant	Déjà en vigueur
sans lecteur à puce	à puce	glissée	le commerçant	✓
sans lecteur à puce	à puce	entrée manuellement	le commerçant	✓
avec lecteur à puce	sans puce	glissée	l'émetteur de la carte	✓
avec lecteur à puce	sans puce	entrée manuellement	le commerçant	✓
avec lecteur à puce	à puce	insérée	l'émetteur de la carte	✓
avec lecteur à puce	à puce	glissée	le commerçant	✓
avec lecteur à puce	à puce	entrée manuellement	le commerçant	✓

* En vigueur à compter du 31 mars 2011 pour Visa et MasterCard. Ne s'applique pas à d'autres types de cartes pour l'instant.

Code de conduite

Suite de la page 1

Préavis des modifications des frais. Nous vous remettons un préavis d'au moins 90 jours de toute modification des frais et des explications complètes sur la nature des changements.

Plus d'information sur les nouvelles cartes. Lorsque de nouvelles options de cartes de paiement seront lancées sur le marché canadien, nous vous présenterons une tarification claire ainsi que tous les avantages, caractéristiques et conditions applicables. Vous aurez aussi le temps nécessaire

pour poser des questions afin de prendre une décision éclairée.

Aller au-delà du Code

Dans le cadre de leur engagement à faire preuve de transparence envers la clientèle, les Services aux commerçants TD iront au-delà des exigences du *Code de conduite* en offrant aux nouveaux commerçants la possibilité de résilier leur contrat dans un délai de 30 jours suivant la date de leur premier relevé, sans pénalité, s'ils ne sont pas satisfaits des tarifs communiqués durant le processus de vente. Nous croyons fermement qu'il ne doit y avoir aucune « surprise » lors de la réception du premier relevé.

Soutien permanent

Étant la seule institution financière canadienne à la fois émettrice de cartes de débit et de crédit, société acquérante et qui offre du financement d'entreprise aux commerçants, TD voit tous les aspects des activités de paiements. C'est pourquoi nous avons joué un rôle déterminant dans l'élaboration de ce Code et nous continuerons de répondre à vos besoins et de nous assurer que vous avez voix au chapitre.

Pour consulter la version intégrale du Code, visitez le site du ministère des Finances Canada, à www.fin.gc.ca, et entrez « Code de conduite » sous Recherche rapide. ■

Protection des renseignements

Suite de la page 2

protection des données (SDP). Pour télécharger une version complète en format PDF des Normes, visitez le site www.pcisecuritystandards.org et cliquez sur « PCI DSS (Normes en matière de sécurité des données de PCI) ».

Qui doit se conformer?

Actuellement, chaque commerçant correspond à l'un de quatre niveaux de validation, selon ses volumes annuels d'opérations par carte de crédit. Ce niveau détermine les activités à entreprendre par

le commerçant pour être conforme aux Normes dans le cadre des programmes des marques de carte (SIC et SDP).

Ce que vous devez faire

La conformité aux Normes de PCI est exigée de tous les commerçants et comprend :

1. Un questionnaire annuel d'auto-évaluation de PCI².
2. Des balayages trimestriels du réseau, pour repérer les vulnérabilités des systèmes (s'il y a lieu).

Pour entamer le processus de validation, visitez le site www.visa.ca/ais, ou le site www.mastercard.com puis, à la rubrique « Security » de l'onglet « For

Merchants », cliquez sur « PCI Merchant Education Program » (Programme de formation de PCI à l'intention des commerçants), en anglais seulement, où vous trouverez des renseignements, notamment les exigences de conformité qui s'appliquent à vous et une liste d'évaluateurs autorisés.

Pourquoi la sécurité des données est-elle importante?

Non seulement la protection des données des titulaires de carte constitue pour votre entreprise une mesure de prévention de la fraude, elle accroît également le sentiment de confiance des clients, vous aide à prévenir les pertes et vous offre un avantage concurrentiel.

Pour en savoir plus, visitez www.tdcanadatrust.com/francais/merchant/pqi_security.jsp, envoyez-nous un courriel à TDMSPCI@td.com ou contactez-nous au 1-800-363-1163. ■

Besoin de soutien concernant MasterCard? Appelez-nous pour tous vos besoins concernant MasterCard – qu'il s'agisse de questions sur les ventes par carte de débit ou de crédit, ou de services de soutien. Appelez le Centre de service des Services aux commerçants TD, au 1-800-363-1163, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

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 déployés 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 contiendrait 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 Street W., 29th Floor, Canadian Pacific Tower, Toronto (Ontario) M5K 1A2; composer sans frais le 1-800-363-1163; ou consulter le site www.tdcanadatrust.com/francais/merchant

¹ Association Interac, 2010.

² Selon le niveau de validation du commerçant, un évaluateur qualifié en matière de sécurité pourrait devoir valider le questionnaire.

^{MD} Marque de commerce d'Interac Inc., TD Canada Trust est un utilisateur autorisé de la marque de commerce.

© 2010 La Banque Toronto-Dominion. Tous droits réservés.



Mixed Sources
Cert F.P.O. C-1700
© 1996 FSC

TD Services aux Commerçants