

Contact

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

L'arrivée des cartes à puce

Dans le dernier numéro du bulletin, nous avons beaucoup insisté sur la carte à puce *Visa**, une carte de paiement munie d'une puce micro-informatique qui stocke des renseignements cryptés, comme le numéro de compte du titulaire et le numéro d'identification personnel (NIP).

Les cartes de débit et de crédit à puce sont les éléments clés d'une importante initiative sectorielle visant à mettre en place l'infrastructure nécessaire en vue de l'implantation de la technologie de carte à puce au Canada au cours des cinq à sept prochaines années.

L'arrivée au Canada de cette nouvelle technologie alliant sécurité et efficacité nous aidera à joindre le mouvement mondial vers la technologie de paiement par carte à puce.

D'importants programmes de transition vers cette technologie sont en cours dans plus de 45 pays, dont la France, le Royaume-Uni, l'Italie et l'Allemagne, et visent des millions de titulaires de cartes de crédit et de débit à puce partout dans le monde.

Un effort considérable

La première étape de l'implantation de la carte à puce au Canada exige un effort de la part de toutes les grandes associations de paiement au pays. Au cours des derniers mois, *Visa Canada*, *MasterCard Canada*, *American Express Canada* et l'Association *Interac* ont rencontré les principales banques canadiennes, ainsi que d'autres participants



REQUINQUEZ VOS AFFAIRES

de l'industrie des paiements, afin d'élaborer une stratégie commune en vue de l'implantation de la technologie de carte à puce au Canada. Le but? Offrir un réseau d'acceptation sûr et uniforme pour les cartes à puce au

Canada. Ce groupe de haut niveau continuera de travailler ensemble au cours des prochaines années, jusqu'à ce que la technologie de carte à puce soit bien établie ici.

Suite à la page 2

Dans ce numéro

2 / Requinquez vos affaires

- Conversion à la carte à puce : où en sommes-nous?

3 / Gérez votre entreprise

- Traitement de la Carte *Visa* Cadeau

3 / Gérez votre entreprise

- Ce que vous devez savoir sur les cartes *Visa* non embossées

4 / Prévention des fraudes

- Prévention de l'écrémage des cartes de débit

L'arrivée des cartes à puce

Suite de la page 1

Établir la norme

L'un des principaux éléments de la stratégie conjointe des associations de paiement est de s'assurer que tous les principaux systèmes de paiement emploient les mêmes normes techniques.

Depuis 1999, les spécifications techniques EMV^{MD} sont considérées comme la norme mondiale pour la technologie de carte à puce. La norme EMV a été établie conjointement par Europay, MasterCard^{MD1} et Visa International. EMVCo (l'organisme qui gère cette norme) est actuellement exploitée par Visa International, MasterCard International et JCB International.

Exigences uniformes

Dans le cadre du partenariat EMV, toutes les grandes associations de paiement s'engagent à respecter les mêmes normes techniques des cartes à puce. L'observation de la norme EMV assure l'interopérabilité mondiale des cartes à puce et des dispositifs de lecture des cartes. Cela veut dire que les commerçants pourront traiter les opérations effectuées au moyen de cartes à puce émises par les différentes institutions financières dans le monde.

Au Canada, les principaux émetteurs de cartes de crédit et de débit continueront de travailler avec les autres associations de paiement et les fournisseurs de technologie à la mise en œuvre de la norme EMV.

Transition des cartes à puce au Canada

La première étape du lancement des cartes à puce au Canada est prévue dans la région de Kitchener-Waterloo à la fin de 2007. Au cours de ce déploiement, les cartes de débit et de crédit à puce remplaceront progressivement les anciennes cartes des consommateurs de la région et de nombreux commerces seront équipés de terminaux point de vente (PDV) adaptés.

Ce sera la première fois qu'un volume important de cartes à puce sera mis en

circulation sur le marché canadien, avant le déploiement national de la carte prévu en 2008.

Les Services aux commerçants TD vous tiendront au courant à mesure que

nous en saurons plus sur le lancement. Pour obtenir plus de renseignements sur la carte à puce Visa, visitez le site www.visa.ca/puce, et sur la carte à puce Interac^{MD2}, www.interac.org ■

Conversion à la carte à puce : où en sommes-nous?

Les Services aux commerçants TD déploient des efforts considérables pour s'assurer que vous disposez de la meilleure technologie, de la meilleure formation et du meilleur soutien possible pour faire une transition en douceur vers la technologie de carte à puce.

Les Services aux commerçants TD s'attendent à ce qu'un grand nombre de leurs commerçants adoptent la carte à puce bien avant les dates cibles de 2010 et de 2015 fixées par Visa Canada et l'Association Interac, respectivement.

Voici où en est la conversion à la carte à puce[†] :

- ✓ Les Services aux commerçants TD participent aux discussions en cours avec l'industrie canadienne des paiements sur la technologie de carte à puce (se reporter à la page 1).
- ✓ Les Services aux commerçants TD préparent le lancement de leur programme pluriannuel de conversion à la technologie de carte à puce, au cours duquel des terminaux PDV et des claviers NIP seront offerts aux commerçants.
- ✓ Nous continuons à vous informer sur notre état de préparation à la carte à puce dans ce bulletin.
- ✓ Nous travaillons avec nos fournisseurs au développement de logiciels pour soutenir la technologie de carte à puce, conformément aux exigences établies par les associations de paiement par cartes. Nos terminaux de lecture de cartes à puce afficheront des messages-guides faciles à suivre pour vous aider à réduire au minimum le temps de formation de votre personnel.

- ✓ Comme les cartes à puce Visa conserveront leur bande magnétique, les commerçants pourront accepter les cartes à puce et les cartes conventionnelles au moins jusqu'à 2010.

Nous ferons le point sur la transition vers la technologie de carte à puce dans les prochains numéros de ce bulletin.



[†] Il pourrait y avoir des frais qui s'appliquent à certains services décrits ci-dessus.

Traitement de la Carte Visa Cadeau

Beaucoup de magasins offrent maintenant des cartes-cadeaux. Vos clients pourraient cependant vous en présenter un autre type : la Carte Visa Cadeau, qui fonctionne différemment des cartes de magasin.

De quoi s'agit-il?

La Carte Visa Cadeau est une carte prépayée acceptée partout où les cartes Visa le sont, contrairement aux cartes de magasin, qui ne peuvent être utilisées que dans le magasin qui les a émises. La personne qui achète une Carte Visa Cadeau décide de la provision à attribuer à la carte (en général entre 25 \$ et 500 \$). Le bénéficiaire signe au verso et utilise la carte-cadeau pour faire des achats jusqu'à ce que le solde soit dépensé ou jusqu'à la date d'expiration de la carte, selon la première éventualité. Si votre commerce accepte la carte Visa, il peut également accepter la Carte Visa Cadeau. Aucune configuration spéciale n'est nécessaire.

Traitement de la Carte Visa Cadeau

Les opérations effectuées avec la Carte Visa Cadeau sont traitées de la même façon que celles qui sont effectuées avec une carte de crédit Visa. Glissez tout simplement la carte pour obtenir l'autorisation immédiate en ligne, puis demandez au titulaire de carte de signer le reçu de caisse.

La signature sur le reçu devrait correspondre à la signature au verso de la carte. Si la Carte Visa Cadeau n'est pas signée, demandez au titulaire de carte de le faire. **(Veuillez noter que le nom du titulaire de carte peut ne pas être imprimé au recto de la carte. Celle-ci peut comporter ou non un message général tel que « Bénéficiaire de la carte-cadeau ».)**

Vérification du solde de la carte

Les titulaires de carte doivent s'assurer de connaître le solde de leur Carte Visa Cadeau avant de magasiner, car le commerçant ne peut pas le vérifier pour eux et il n'en connaît pas la limite. **Si le montant de l'achat est supérieur au solde de la carte, celle-ci sera**



refusée pour insuffisance de fonds. Pour vérifier le solde de leur carte, les titulaires n'ont qu'à composer le numéro du service à la clientèle qui apparaît au verso de leur carte.

Paiement fractionné

Un titulaire de carte peut demander

d'utiliser un autre mode de paiement lorsqu'il achète un article dont le montant dépasse le solde de sa carte. Avant de procéder à la demande d'autorisation, demandez au titulaire de carte le montant qu'il souhaite déduire de sa Carte Visa Cadeau et traitez l'opération avec paiement fractionné conformément à la politique du magasin.

Protection contre les rejets de débit

Comme la plupart des Cartes Visa Cadeau ne sont pas embossées (voir l'encadré pour obtenir plus de détails), vous devez saisir les données contenues sur la bande magnétique par voie électronique et obtenir une autorisation en ligne immédiate pour éviter les rejets de débit (assurez-vous de recevoir une autorisation).

Pour en savoir plus sur la Carte Visa Cadeau (ou les cartes non embossées), visitez le site www.visa.ca ou appelez les Services aux commerçants TD, au 1 800 363-1163. ■

Ce que vous devez savoir sur les cartes Visa non embossées

Nouvelles sur le marché canadien, les cartes Visa non embossées peuvent sembler étranges et créer de la confusion au premier abord en raison de leur surface lisse. Ces cartes sont bel et bien des cartes Visa, et les clients peuvent s'en servir pour régler leurs achats de produits et de services. Voici quelques faits que les commerçants devraient connaître :

- Sur une carte Visa embossée standard, les numéros, lettres et symboles sont imprimés en relief. La carte Visa non embossée est complètement lisse, car ces renseignements y sont imprimés ou gravés au laser. La taille et la forme des cartes Visa non embossées correspondent à celles des autres cartes Visa.
- La mention « POUR USAGE ÉLECTRONIQUE SEULEMENT » est imprimée au recto des cartes Visa non embossées. Cela signifie que ces cartes sont conçues pour être utilisées seulement chez les commerçants munis de terminaux électroniques, qui peuvent obtenir une autorisation immédiate en ligne pour chaque opération. Leur surface lisse rend impossible la prise d'une empreinte manuelle. Vous devez glisser la carte dans le terminal pour autoriser l'opération.
- Si vous acceptez ces cartes alors que vous utilisez des factures papier manuscrites, vous prenez des risques, car le débit pourrait être rejeté pour « absence d'empreinte » ou « carte non présente ».
- Les cartes Visa non embossées peuvent être utilisées dans tous les magasins munis d'un terminal électronique, et sont traitées de la même façon que les cartes embossées. En l'absence de terminaux électroniques, vous devez demander au client d'utiliser un autre mode de paiement.

Prévention de l'écrémage des cartes de débit

Selon l'Association *Interac*, les Canadiens ont utilisé leur carte de débit 3,1 milliards de fois pour régler leurs achats l'an dernier. Bien que les services partagés *Interac* comptent parmi les plus sûrs dans le monde, les fraudes par carte de débit ne sont pas impossibles.

L'écrémage (ou *skimming*) est une technique frauduleuse qui consiste à saisir les renseignements contenus sur les bandes magnétiques des cartes de débit ou de crédit dans le but de contrefaire les cartes. Lorsqu'il s'agit de cartes de débit, le fraudeur met aussi la main sur les numéros d'identification personnels (NIP). Voici quelques mesures à prendre pour aider à prévenir l'écrémage :

- Inspectez votre équipement de PDV régulièrement, y compris les numéros de série, les fils et les câbles. S'il manque quoi que ce soit ou si quelque chose vous semble bizarre ou différent, informez-en les Services aux commerçants TD sur-le-champ.
- Examinez les plafonds, les murs et les



étagères à proximité des claviers NIP à la recherche de trous qui pourraient dissimuler une petite caméra.

- Installez votre terminal de débit de façon que les clients aient assez d'espace pour protéger confortablement leur NIP lorsqu'ils l'entrent sur le clavier. La façon la plus courante de voler un NIP est de regarder par-dessus l'épaule du titulaire de carte.
- Assurez-vous qu'aucune caméra de sécurité se trouvant dans votre magasin ne peut filmer les clients en train de

composer leur NIP.

- N'entrez jamais un NIP à la place d'un client, même s'il vous le demande.
- N'oubliez pas de rendre la carte aux clients, ainsi qu'une copie du relevé d'opération (leur signature n'est pas nécessaire).
- Permettez aux clients de garder le clavier dans leurs mains jusqu'à ce que l'opération soit achevée.
- Conservez tous les relevés d'opération (pendant la durée prévue dans votre convention de service) avec les horaires de quarts de travail des employés et les renseignements sur les fournisseurs.
- Sensibilisez les gens à la fraude par carte de débit en affichant l'icône « Protégez votre NIP » de l'Association *Interac* (illustrée ici). Vous pouvez vous procurer cette icône en appelant les Services aux commerçants TD, au 1 800 363-1163.

Pour en savoir plus sur la sécurité *Interac* et obtenir des conseils sur la protection des cartes, visitez le site www.interac.org ■

Fournisseurs de papier privilégiés

Nous demandons aux commerçants de ne pas passer de commande à toute personne qui appelle en prétendant être un fournisseur de papier. Nous recommandons plutôt aux commerçants d'appeler et de passer eux-mêmes leur commande, pour être sûrs de faire affaire avec un détaillant de bonne réputation. Les entreprises suivantes sont les fournisseurs de papier privilégiés pour les terminaux point de vente des Services aux commerçants TD :

- 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 de TD Canada Trust. Tous les efforts ont été faits pour que l'information contenue dans le présent bulletin soit exacte. Cependant, TD Canada Trust n'assume aucune responsabilité quant aux erreurs ou aux omissions que comporterait cette information ou quant aux pertes subies par les titulaires et découlant de ces erreurs ou omissions. TD Canada Trust ne fait aucune recommandation et ne donne aucun conseil en ce qui a trait à la nature, à la pertinence ou à la valeur potentielle d'un produit ou d'un service en particulier.

♻️ Imprimé sur du papier recyclé

Pour obtenir plus d'information, vous pouvez nous écrire à Bulletin Contact, Service du marketing des Services aux commerçants TD, Royal Trust Tower, 15th Floor, Toronto (Ontario) M5K 1A2, nous téléphoner au numéro sans frais 1 800 363-1163 ou consulter le site www.tdcanadatrust.com/francais/merchant

* Visa International Service Association. TD Canada Trust est un utilisateur licencié de la marque.
 MD Marque de commerce d'EMVCo, LLC.

MD1 Marque déposée de MasterCard International Incorporated.
 MD2/MC Marque de commerce d'Interac Inc. TD Canada Trust est un utilisateur licencié de la marque.

© 2006 La Banque Toronto-Dominion. Tous droits réservés.

TD Services aux Commerçants