

# Contact

Idées d'affaires pour les commerçants TD Canada Trust

## Faites fructifier vos affaires en ligne

**O**n estime qu'environ 80 % des Canadiens auront accès à Internet d'ici 2006, et que plus de la moitié d'entre eux effectueront des achats en ligne<sup>1</sup>. Le lancement d'un site Web de commerce électronique ou l'amélioration d'un site existant pourrait se révéler un facteur important de croissance.

Magasins en ligne, offert par TD Canada Trust, peut vous aider à franchir cette étape. Magasins en ligne vous permet, à partir de votre ordinateur, de créer votre propre vitrine virtuelle, qui comprend la fonction d'autorisation ainsi que le traitement des cartes de crédit en ligne. En plus d'héberger votre site, Magasins en ligne peut traiter les paiements, gérer les commandes et offrir en tout temps un soutien technique à votre place.

### Facile à construire

Vous pouvez essayer Magasins en ligne afin de constater de quelle manière il peut être avantageux pour votre entreprise; comparez les divers styles et formats de vitrine dans un site non accessible au public. Pour démarrer, visitez [www.onlinemart.ca/fr](http://www.onlinemart.ca/fr) et cliquez sur



« Créez votre magasin d'essai/Appliquez maintenant ».

Vous pouvez choisir parmi sept modèles conçus par des professionnels et parmi une variété de couleurs, de style de boutons et de polices de caractères. Vous pouvez personna-

liser votre vitrine en téléchargeant le logo de votre entreprise ainsi que des images et des descriptions de vos produits. Chaque modèle de vitrine permet de traiter les achats par carte de crédit et est équipé des contrôles de navigation prêts pour le Web. Lorsque vous êtes prêt à mettre votre compte d'essai en ligne, vous êtes par le fait même prêt à faire des affaires en ligne<sup>2</sup>.

### Solutions de paiement

Une fois votre site activé, Magasins en ligne s'occupe de la gestion et du traitement de toutes les étapes des paiements : de la saisie des paiements au dépôt quotidien des relevés

### Dans ce numéro

#### 2 / Requinquez vos affaires

- Commerce électronique : Rehaussez la confiance de vos clients

#### 3 / Gérez votre entreprise

- Préparez votre entreprise à une reprise économique

- Soutien et services continus pour votre entreprise

#### 4 / Prévention de la fraude

- Évitez les débits compensatoires
- Décalques de protection du NIP

## Faites fructifier vos affaires

Suite de la page 1

directement dans votre compte TD Canada Trust, en passant par la production de relevés détaillés qui reflètent l'activité de votre compte.

La fonction Panier d'Achat permet de minimiser les délais de livraison des commandes en automatisant vos opérations de commerce électronique, y compris les autorisations de cartes de crédit, effectuées en ligne en temps réel. Elles sont données dès que les clients saisissent les renseignements au sujet de leur carte. Lorsque l'opération est autorisée, le client voit un reçu s'afficher à l'écran.

Magasins en ligne offre en outre des services d'administration complets. Vous pouvez rechercher des opérations particulières et choisir des rapports quotidiens ou mensuels d'inventaire et d'opérations. Vous pouvez aussi passer en revue le total de vos revenus, le montant des commandes ou le nombre de clients qui ont accédé à votre site, tout ça en ligne.

Si vous possédez déjà un site Web, mais que vous souhaitez y ajouter la dimension de commerce électronique, les Services de paiement Magasins en ligne offrent plusieurs options de traitement des paiements en fonction des besoins de votre entreprise.

### Sécurité pour vous et vos clients

Magasins en ligne utilise la technologie de pointe, dont le chiffrement à 128 bits, afin d'offrir un environnement en ligne sécurisé à vos clients lorsqu'ils effectuent leurs achats.

Les outils de prévention de la fraude, intégrés à Magasins en ligne, peuvent vous aider à faire face aux opérations qui pourraient comporter des risques. Par exemple, la caractéristique de Filtrage de la transaction, cartes qui sont restreintes, vous permet de bloquer les opérations effectuées au moyen de cartes de crédit dont le numéro a déjà été utilisé de façon frauduleuse, ce qui entraînerait, pour vous et pour les autres utilisateurs de Magasins en ligne, des frais de débits compensatoires.

À titre d'avantage supplémentaire, lorsque vous faites une demande d'inscription à Magasins en ligne, vous pouvez vous inscrire, sans frais, à Vérifié par Visa\*, une fonction du paiement en ligne qui contribue à vérifier l'identité du titulaire de carte au moyen d'un mot de passe. (Pour en savoir

davantage sur Vérifié par Visa, consultez l'article ci-dessous.)

Pour obtenir plus de renseignements sur la manière dont Magasins en ligne peut favoriser la croissance de votre entreprise en ligne, visitez [www.onlinemart.ca/fr](http://www.onlinemart.ca/fr) ou composez le 1 800 363-1163. ■



## Rehaussez la confiance de vos clients des services de commerce électronique

Si vous voulez que vos clients se sentent aussi à l'aise qu'en personne lorsqu'ils effectuent un achat avec Visa\* à partir de votre site Web, Vérifié par Visa constitue peut-être la solution. Ce programme peut contribuer à accroître la fidélité des clients et à augmenter les ventes en permettant à vos clients d'acheter par l'intermédiaire de votre site Web en toute confiance.



### Rassurez vos clients

Vérifié par Visa, module d'extension facile à installer, permet à vos clients de « signer » les reçus de leurs achats en ligne. Le client doit d'abord s'inscrire à Vérifié par Visa auprès de son institution financière participante, puis choisir un mot de passe secret pour vérifier son identité et s'assurer que sa carte ne peut être utilisée par une autre personne dans les sites Web des commerçants qui offrent Vérifié par Visa.

Lorsqu'un client effectue un achat en ligne avec une carte Visa, un nouvel écran provenant de son institution financière s'affiche. Une fois que le bon mot de passe est saisi, la confirmation de l'identité est envoyée au commerçant, le paiement est autorisé et l'opération est terminée.

### Économies

Puisque Vérifié par Visa reproduit un environnement « réel » de présentation de carte, il peut réduire le risque de fraude et les coûts de débits compensatoires.

De plus, Vérifié par Visa est inclus, sans frais supplémentaires, avec le service Magasins en ligne. Le jumelage des deux services vous permet de faire fructifier vos affaires en ligne tout en rassurant les clients au sujet de l'aspect sécuritaire des achats effectués en ligne par l'intermédiaire de votre site Web.

Pour obtenir plus d'information ou pour savoir comment votre entreprise peut demander le service Vérifié par Visa, communiquez avec les Services aux commerçants de TD Canada Trust, au 1 800 363-1163, ou visitez [www.visa.ca/verifie](http://www.visa.ca/verifie)

# Préparez votre entreprise en vue d'une reprise économique

**L**a Chambre de commerce du Canada prévoit que l'économie du pays connaîtra une croissance de près de 3 % en 2004 et que le dollar atteindra un sommet de 79 cents US.

Cette perspective économique réjouissante peut inciter les consommateurs à acheter cet été; vos affaires pourraient être florissantes. Voici quelques façons dont votre entreprise peut profiter d'une reprise économique.

**Augmentez le nombre d'options de paiement.** Afin de permettre à votre entreprise de profiter de l'augmentation des dépenses de consommation, songez à ajouter des options de paiement et de commerce électronique. Vous

pourriez ajouter des terminaux de débit et de crédit additionnels afin de traiter le surplus de ventes, faire l'acquisition de terminaux sans fils afin d'accélérer le processus de paiement, ou modifier le site Web de votre entreprise afin de pouvoir accepter les commandes en ligne.

Le volume accru de la clientèle vous incitera peut-être à resserrer vos méthodes de prévention de la fraude et de débits compensatoires (plus de détails en page 4).

**Modernisez votre équipement de bureau.** Si vous avez déjà envisagé de moderniser ou de remplacer votre équipement de bureau ou votre machinerie, le moment est peut-être bien choisi. La force du dollar constitue une bonne

nouvelle pour les entreprises qui importent des biens ou de l'équipement au Canada. L'achat de nouvel équipement de bureau ou de logiciels peut aussi augmenter la productivité et libérer votre personnel.

**Améliorez votre flux de trésorerie.** En raison du volume accru de clients, vous aurez peut-être besoin d'améliorer le flux de trésorerie de votre entreprise afin d'acheter de l'inventaire ou des fournitures supplémentaires. Les paiements reçus de vos clients d'affaires au moyen d'une carte Visa plutôt que par chèque augmenteront non seulement votre flux de trésorerie, mais pourraient aussi contribuer à réduire vos coûts de recouvrement. ■

## Soutien et services continus pour votre entreprise

Vous travaillez fort afin d'assurer le succès de votre entreprise; TD Canada Trust est là pour vous aider. Que vous souhaitiez simplifier votre gestion de fonds ou offrir plus d'options de paiements à vos clients, nous sommes là pour vous et votre entreprise. Voici comment :

### Services financiers pratiques

- Le service Avantage Complet<sup>®</sup>,<sup>2</sup> peut vous aider à simplifier vos opérations bancaires, grâce au traitement de vos dépôts Visa, MasterCard<sup>MD1</sup> et Paiement direct Interac<sup>MD</sup> dans un seul compte bancaire TD Canada Trust.
- Les heures d'ouverture prolongées des succursales et le vaste réseau de guichets automatiques bancaires vous permettent d'effectuer vos opérations bancaires facilement.
- Les Services par Internet BanqueNet<sup>MC</sup> et le Service télébancaire BanqueTel<sup>MC</sup> de TD Canada Trust peuvent vous aider à passer moins de temps à effectuer vos opérations bancaires et plus de temps à gérer votre entreprise.
- Si vous avez besoin de crédit supplémentaire, une Ligne de crédit Affaires, un prêt commercial ou la carte Visa TD Ligne de crédit Entrepreneur<sup>®</sup> peuvent vous fournir les fonds dont vous avez besoin.
- Les comptes d'épargne d'entreprise, les certificats de placement garanti et les dépôts à terme ne sont que quelques-unes des options de placement offertes.

Pour en savoir plus sur ces services, rendez-vous à votre succursale de TD Canada Trust ou visitez le [www.tdcanadatrust.com/fr](http://www.tdcanadatrust.com/fr)



### Des services de soutien au besoin

- Nous vous aiderons à choisir la solution de point de vente qui répond le mieux à vos besoins. Nous vous fournirons en outre la formation nécessaire ainsi qu'un guide de référence afin de vous aider à effectuer vos premières opérations.
- Vous obtiendrez l'équipement et les logiciels mis à jour sans frais supplémentaires.
- Si vous éprouvez des problèmes d'ordre technique avec un terminal, le service sur place le même jour est offert sept jours sur sept (sauf le jour de Noël) dans la plupart des grands centres, si nous recevons votre appel au plus tard à 16 h la semaine et à 14 h la fin de semaine.
- Un terminal sera rapidement remplacé, sans frais, si le représentant du service n'est pas en mesure de le réparer.

Que vous ayez une question au sujet de votre équipement de point de vente, que vous ayez besoin d'une autorisation de carte de crédit ou que vous soupçonniez une fraude au moyen d'une carte, vous pouvez obtenir de l'aide tous les jours, 24 heures sur 24, en composant le 1 800 363-1163.

# Évitez les débits compensatoires

**L**es débits compensatoires, c'est-à-dire la contrepassation des opérations de vente contestées, peuvent être coûteux pour votre entreprise. Voici comment ils se produisent le plus souvent ainsi que quelques conseils pour les éviter.

## Non-réception de la copie demandée.

Si un client ne reconnaît pas une opération qui figure sur son relevé de carte de crédit et demande une vérification, il se peut que les Services aux commerçants TD Canada Trust vous demandent, par courrier ou par télécopieur, une copie du relevé d'opération. Si le client a été facturé incorrectement ou que vous négligez de faire parvenir la copie avant l'échéance, un débit compensatoire s'appliquera. Pour assurer un règlement rapide, répondez promptement et assurez-vous que tous les renseignements qui figurent sur le relevé sont lisibles.

**Opérations en double.** Cette situation se produit généralement lorsqu'un client affirme avoir été facturé deux fois pour la même opération. Afin d'éviter les divergences, balancez les opérations de votre terminal tous les jours.

**Signature manquante.** Lors d'une opération en personne, si vous omettez

d'obtenir la signature d'un client sur une facture, le client pourrait par la suite prétendre ne pas être au courant de l'opération. Rappelez-vous de toujours demander au client de signer la facture, puis vérifiez que la signature concorde avec celle qui figure au dos de la carte.

**Impression manquante.** Si vous disposez d'un terminal électronique, vous pouvez y glisser la carte Visa et obtenir l'équivalent électronique d'une impression manuelle. Si la carte est démagnétisée, assurez-vous d'obtenir une impression lisible de la carte Visa du client sur toutes les copies de la facture remplie à la main.

**Carte expirée.** Il faut toujours vérifier la date d'expiration de la carte et s'assurer qu'elle est valide avant de l'accepter comme paiement.

**Autorisation refusée.** Une opération pourra être contrepassée si l'opération a été traitée bien que l'autorisation ait été refusée. Le personnel doit apprendre à suivre les procédures d'autorisation adéquates afin de toujours obtenir un numéro d'autorisation, le cas échéant, avant de traiter l'opération. ■

## Décalques de protection des NIP

Les décalques « Protégez votre NIP » font partie de la campagne nationale de l'Association Interac visant à rappeler aux clients de protéger leur numéro d'identification personnel (NIP). Pour commander des décalques pour votre entreprise, contactez les Services aux commerçants de TD Canada Trust, au 1 800 363-1163.



## Besoin de papier?

Les sociétés suivantes sont les fournisseurs privilégiés de TD Canada Trust en ce qui a trait aux terminaux de points de service. Afin de vous assurer que vous faites affaire avec un commerçant digne de confiance, commandez votre papier auprès de l'un d'eux.

- J.L. Inc., 1 800 363-4873
- Main-Tech Industries, 1 800 268-5120
- Maxwell Media Products, 1 800 561-6406
- Wedge Paper Products, 1 888 933-4337

Le bulletin *Contact* est publié périodiquement par TD Canada Trust. Pour plus d'information, vous pouvez nous écrire à : Bulletin Contact, Service du marketing des Services aux commerçants TD Canada Trust, 15<sup>e</sup> étage, Royal Trust Tower, Toronto (Ontario) M5K 1A2; ou nous téléphoner au numéro sans frais 1 800 363-1163.

© 2004 TD Canada Trust.

☎ Tous droits réservés.

1 Source : Étude d'International Data Corporation, «The Internet Mosaic: One World, Many Nations», février 2002.

2 Sous réserve de l'approbation des Services aux commerçants TD Canada Trust et de la Société de Prêt First Data, Canada, le cas échéant.

\* Visa International Services Association/TD Canada Trust est un titulaire de licence de la marque.

MD1 Marque de commerce déposée de MasterCard International Incorporated.

MD Marque de commerce d'Interac Inc. TD Canada Trust, usager autorisé de la marque.

MC Marque de commerce d'Hypothèques Trustco Canada.

MC1 Marque de commerce d'Interac Inc. Utilisée sous licence.

\* Marque de commerce de La Banque Toronto-Dominion.

TD Canada Trust ne fait aucune recommandation et ne donne aucun conseil en ce qui a trait à la nature, la pertinence ou la valeur potentielle d'un produit ou d'un service en particulier.

Tous les efforts ont été faits pour que les renseignements contenus dans le présent bulletin soient exacts. Cependant, TD Canada Trust n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne d'éventuelles erreurs ou omissions dans ces renseignements ou des pertes subies par les titulaires et découlant de ces erreurs ou omissions.



**Canada Trust**

Des services bancaires confortables