

# Contact

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

NUMÉRO SPÉCIAL SUR LA SENSIBILISATION À LA FRAUDE

## Faire équipe pour sécuriser l'information sur les clients

**D**e nos jours, des criminels férus de technologies s'ingénient à trouver de nouveaux moyens pour s'introduire dans les systèmes informatiques des entreprises et accéder aux données confidentielles relatives aux comptes de la clientèle, qu'ils utilisent à des fins frauduleuses. Pour contrer ces crimes et protéger nos activités, nous devons faire encore mieux.

Le programme Sécurité de l'information concernant les comptes (SIC) de Visa Canada est un atout clé dont nous disposons pour mener ce combat. Il vise à aider les commerçants à prévenir le vol des données sur les titulaires de cartes en évaluant si cette information est protégée dans leur organisation et, au besoin, en rehaussant la sécurité des données de façon à ce qu'elle respecte ou dépasse les critères de l'industrie.

### Modalités du programme

Le programme SIC exige i) que les commerçants se conforment à la Norme de sécurité

### Dans ce numéro

#### 2 / Requinquez vos affaires

- Protection des données

#### 3 / Gérez votre entreprise

- Notre nouveau site Web
- Le point sur les cartes à puce

#### 4 / Prévention des fraudes

- Protection du clavier NIP



des données de l'industrie des cartes de paiement – un ensemble d'exigences régissant tous les principaux émetteurs et associations de cartes de crédit à l'échelle mondiale; et ii) qu'ils certifient y être conformes.

Tous les commerçants qui traitent, transmettent, enregistrent ou consultent de l'information relative à des cartes de crédit Visa\* doivent se conformer aux critères du programme SIC. Que les données relatives aux cartes de crédit de vos clients soient stockées sur un PC autonome ou sur un serveur de réseau, le programme SIC protège la confidentialité de cette information en tout point du système de paiement.

### Principales exigences

Pour se conformer aux critères du programme SIC, les commerçants doivent satisfaire

aux 12 exigences de base de la Norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (et à certaines exigences secondaires plus détaillées) :

1. Établir et maintenir une configuration de pare-feu pour protéger les données.
2. Ne pas utiliser les paramètres par défaut du fournisseur dans le cas des mots de passe et des autres paramètres de sécurité.
3. Protéger les données conservées.
4. Chiffrer la transmission des données des titulaires de carte et de l'information de nature délicate au moyen des réseaux publics.
5. Utiliser et mettre régulièrement à jour un logiciel antivirus.
6. Développer et maintenir des systèmes et des applications sécuritaires.

Suite à la page 2

## Faire équipe pour sécuriser l'information sur les clients

Suite de la page 1

7. Restreindre l'accès aux données de nature délicate aux personnes qui ont besoin de les connaître.
8. Attribuer un code d'utilisateur unique à chaque personne ayant accès à l'ordinateur.
9. Restreindre l'accès physique aux données des titulaires de carte.
10. Assurer un suivi et une surveillance de tout accès aux ressources du réseau et aux données des titulaires de carte.
11. Tester régulièrement les systèmes et les processus de sécurité.
12. Maintenir en vigueur une politique en matière de sécurité de l'information.

### Validation

Les marchands sont répartis entre cinq niveaux de validation, selon le volume annuel d'opérations *Visa* qu'ils traitent. À chaque niveau sont associées certaines activités que les commerçants doivent exécuter afin de satisfaire aux critères du programme SIC.

Bien qu'elle soit recommandée à tous les commerçants, la validation du programme SIC est obligatoire pour tous ceux qui font partie des quatre premiers niveaux de validation (c.-à-d. ceux qui traitent plus de 20 000 opérations électroniques *Visa* par an et ceux qui traitent plus d'un million d'opérations *Visa* par an). Ces commerçants doivent :

1. s'inscrire auprès d'un évaluateur qualifié en matière de sécurité agréé par *Visa*, qui pourra les guider à toutes les phases du processus de conformité;
2. répondre annuellement en ligne au questionnaire d'autoévaluation de l'industrie des cartes de paiement afin d'évaluer et de parfaire la sécurité de leurs systèmes internes, méthodes de travail et sites Web;
3. soumettre leur réseau à une évaluation trimestrielle à l'aide d'un programme

automatisé ciblant d'éventuelles lacunes de systèmes (processus que doit valider un évaluateur qualifié en matière de sécurité).

Pour entreprendre le processus de validation, consultez le site [www.visa.ca/sic](http://www.visa.ca/sic). Les commerçants peuvent y déterminer leur niveau de conformité et les exigences connexes, trouver une liste d'évaluateurs qualifiés en matière de sécurité et télécharger le questionnaire d'autoévaluation, des consignes relatives à l'évaluation de leur réseau ainsi qu'une version PDF de la Norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement.

### Exonération

Lorsqu'un commerçant reçoit un avis écrit des Services aux commerçants TD qu'il doit

satisfaire aux critères du programme SIC, il dispose d'un délai d'un an pour prendre les mesures nécessaires. Une fois conforme au programme SIC, le commerçant est « exonéré » des amendes, frais et pénalités de la part de *Visa* Canada s'il est victime de piratage ou de compromission.

Le programme SIC s'inscrit dans l'effort de « sécurité sans discontinuité » de *Visa*, permettant d'avoir l'assurance qu'à toutes les étapes du processus opérationnel, il existe des mesures de sécurité pour protéger l'information sur les cartes et les comptes *Visa*. Ces mesures de protection sont un gage de confiance accrue pour les clients. En sécurisant les données relatives aux cartes *Visa*, vous faites échec au crime, accroissez la confiance de votre clientèle et contribuez à votre propre rentabilité. ■

## Comment protéger les données de votre entreprise

Il importe de protéger non seulement les données concernant vos clients, mais aussi les renseignements confidentiels de votre entreprise. Voici quelques consignes utiles pour vous aider à en assurer la confidentialité.

- **Protégez les codes d'accès.** Limitez le nombre d'employés ayant accès aux mots de passe des ordinateurs, aux clés des bureaux et aux codes d'accès aux bâtiments. Cette information ne doit être communiquée qu'aux seules personnes qui en ont besoin.
- **Surveillez les documents confidentiels.** Lorsque vous télécopiez ou photocopiez des documents ou que vous recevez du courrier, récupérez-en rapidement toutes les pages et rangez-les aussitôt. En fin de journée, retirez tous les documents confidentiels de votre aire de travail et verrouillez-les dans des tiroirs ou des classeurs appropriés.
- **Chiffrez les courriels.** Le courrier électronique transite par un ou plusieurs serveurs, où des administrateurs peuvent facilement les lire. Si ces messages sont archivés, ils sont accessibles à des intrus pendant des jours, des mois, voire des années. Si vous ne pouvez éviter d'envoyer de l'information confidentielle par courriel, envisagez d'utiliser un logiciel de chiffrement.
- **Faites preuve de discrétion au téléphone.** Évitez également de communiquer de l'information confidentielle par messagerie vocale, téléphone portable ou téléphone à haut-parleur. Les renseignements ainsi transmis risquent de tomber entre de mauvaises mains. Rappelons que les communications cellulaires peuvent être « piratées » à l'aide d'un balayeur d'ondes.
- **Utilisez une déchiqueteuse.** Il importe de déchiqueter les documents périmés avant de les recycler. De même, il faut effacer l'information confidentielle stockée dans de vieux ordinateurs ou sur des CD, des DVD ou d'autres supports avant de les éliminer.
- **Protégez les écrans d'ordinateur.** Placez les moniteurs en angle ou fixez-y un filtre de confidentialité – ainsi, seul l'opérateur pourra lire l'information affichée.

# Consultez notre nouveau site Web

[www.tdcanadatrust.com/francais/merchant](http://www.tdcanadatrust.com/francais/merchant)

**A**vez-vous consulté le site Web des Services aux commerçants TD récemment? Si ce n'est pas le cas, attendez-vous à une agréable surprise. Nous avons revu la façon de naviguer sur le site de façon à ce qu'il vous soit plus facile d'y trouver des réponses à vos questions et des solutions à vos besoins.

Nous en avons également enrichi le contenu afin que vous y trouviez plus de renseignements utiles pour optimiser la croissance et la réussite de votre entreprise. Voici quelques points saillants du nouveau site :

## Simplification des demandes

Les commerçants peuvent désormais demander facilement des produits et services point de vente (PDV). D'un simple clic sur le bouton *Demande maintenant*, ils sont dirigés vers un formulaire de demande qu'ils peuvent télécharger, remplir, imprimer et télécopier aux Services aux commerçants TD.

## Ressources précieuses

Le nouveau Centre de ressources offre un éventail de ressources utiles, notamment :

- Brochures et guides d'information
- Formulaires administratifs (p. ex. changement d'adresse, de téléphone ou de télécopieur)
- Information sur le secteur (p. ex. technologie des cartes à puce)
- Liens vers d'autres sites Web, associations de commerçants et partenaires de l'industrie des cartes de paiement
- Communiqués de presse

## Outils utiles

Vous trouverez dans l'encadré *Outils et ressources* une série de liens rapides, notamment :

- un tableau comparatif en un coup d'œil sur les terminaux et les solutions PDV;

- une brochure sur la prévention de la fraude;
- des numéros antérieurs du bulletin *Contact*;
- des rapports en ligne, et plus encore.

La prochaine fois que vous consulterez le site [www.tdcanadatrust.com/francais/merchant](http://www.tdcanadatrust.com/francais/merchant), assurez-vous de l'ajouter à vos signets ou à votre liste de favoris. ■



## Le point sur les cartes à puce

Dans le dernier numéro, nous avons consacré un article à l'effort de collaboration des membres de l'industrie canadienne des cartes de paiement (Association Visa Canada, MasterCard Canada Inc. et Association Interac) en vue d'implanter la technologie des cartes à puce à l'échelle nationale au cours des prochaines années. Cette nouvelle technologie apportera une sécurité et une commodité accrues tant aux commerçants qu'aux consommateurs.

En novembre 2006, ces associations canadiennes ont annoncé la tenue d'essais commerciaux de cartes à puce à l'automne 2007 à Kitchener-Waterloo (Ontario). Des cartes à puce débit-crédit seront alors proposées aux clients de Kitchener-Waterloo et de nombreux commerçants locaux recevront des terminaux PDV compatibles avec les nouvelles cartes ainsi qu'une formation et une assistance technique connexes.

Cet essai permettra notamment :

- de parfaire les processus et les méthodes entourant les nouvelles cartes avant qu'elles ne soient émises en grand nombre sur le marché national;
- d'évaluer l'infrastructure correspondante et de veiller à l'interfonctionnement des cartes et des terminaux;
- d'élaborer des consignes utiles en matière de pratiques exemplaires pour les autres régions du Canada.

Au cours de l'essai et pendant un certain temps ensuite, les cartes à puce conserveront leur bande magnétique, ce qui permettra aux commerçants d'accepter les cartes à puce et les cartes conventionnelles.

À l'approche de l'essai, les Services aux commerçants TD communiqueront tous les renseignements pertinents aux commerçants de la région de Kitchener-Waterloo. Nous continuerons de faire le point sur la transition vers la technologie des cartes à puce dans les prochains numéros de ce bulletin et dans le site Web [www.tdcanadatrust.com/francais/merchant](http://www.tdcanadatrust.com/francais/merchant)

# Protection de votre clavier NIP

Le réseau de l'Association Interac est l'un des plus sûrs du monde.

En fait, 99,9 % de toutes les opérations qu'il achemine sont exécutées sans anicroche, selon les plus récentes données de l'Association Interac.

L'Association vient de lancer une campagne de protection des claviers NIP, qui vise à sécuriser les services et à protéger les commerçants et les titulaires de cartes contre la fraude. Voici comment vous pouvez protéger vos claviers NIP :

- Inspectez régulièrement vos équipements PDV. Si quelque chose vous paraît différent ou vous semble avoir été altéré ou si un élément semble manquer, communiquez sans délai avec les Services aux commerçants TD.
- Assurez-vous de laisser assez d'espace pour que les clients puissent composer leur NIP en toute discrétion.
- Assurez-vous que vos caméras de sécurité ne permettent pas de capter le NIP que les clients sont en train de composer.
- Laissez le client manipuler le clavier NIP jusqu'à la fin de l'opération; ne composez jamais le NIP d'un client.
- Assurez-vous que les plafonds, les murs ou les étagères à proximité des claviers NIP sont exempts d'ouvertures pouvant dissimuler une petite caméra.
- Rangez votre clavier NIP sous le comptoir ou hors de portée des clients, lorsqu'il n'est pas en service mais sans le débrancher.

Pour obtenir d'autres conseils sur la protection des claviers NIP, veuillez consulter le site [www.interac.org](http://www.interac.org) ■



## Peu importe la nature de votre commerce, protégez vos claviers NIP

Vous tenez à votre réputation. Vous désirez donc que vos clients vivent une expérience d'achat positive. Afin de les protéger contre la fraude par carte de débit, voici quelques mesures simples à prendre.

- Protégez vos claviers NIP. Pour les criminels, ceux-ci sont comme de l'argent liquide.
- Vérifiez régulièrement vos claviers NIP pour voir si quelque chose a changé.
- Rappelez à vos clients de protéger leur NIP lorsqu'ils le composent.
- Communiquez avec Services aux commerçants TD pour d'autres moyens de protection contre la fraude par carte de débit ou visitez [interac.org](http://interac.org) pour plus de conseils.



## Fournisseurs de papier privilégiés

Les sociétés suivantes sont des fournisseurs de papier privilégiés des Services aux commerçants TD pour les terminaux PDV. Pour vous assurer que vous faites affaire avec un fournisseur digne de confiance, appelez l'un d'eux lorsque vous aurez besoin de papier.

- 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 subies par les titulaires et découlant de ces erreurs ou omissions.

♻️ 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, 15<sup>th</sup> Floor, Toronto (Ontario) M5K 1A2, nous téléphoner au numéro sans frais 1-800-363-1163 ou consulter le site [www.tdcanadatrust.com/francais/merchant](http://www.tdcanadatrust.com/francais/merchant)

\* Visa International Service Association / Utilisée sous licence.  
 MC Marque de commerce d'Interac Inc. TD Canada Trust est un utilisateur licencié de la marque.

MD Marque déposée d'Interac Inc. TD Canada Trust est un utilisateur licencié de la marque.  
 © 2007 La Banque Toronto-Dominion. Tous droits réservés.

 **Services aux Commerçants**