

# Contact

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

## Nouveau point de contact unique pour *MasterCard*

par Jeff van Duynhoven, président, Services aux commerçants TD

Jusqu'ici, tous les paiements *MasterCard*<sup>MD</sup> étaient traités par First Data ou d'autres services de traitement des paiements, mais cette situation est sur le point de changer.

Les Services aux commerçants TD offrent maintenant directement à leurs clients tous les services d'acceptation de cartes de crédit et de débit par *MasterCard*.

Le 1<sup>er</sup> décembre 2009, les Services aux commerçants TD ont acquis de First Data un nombre important de comptes *MasterCard*. Si votre compte fait partie des comptes acquis de First Data, il sera transféré, d'ici juin 2010, du système de First Data à celui des Services aux commerçants TD, qui traiteront désormais vos paiements *MasterCard* directement.

Soyez assuré que cette transition ne changera rien à votre service habituel. Il nous tarde par ailleurs de vous démontrer ce que ces nouvelles dispositions vous apporteront sur le plan de la convivialité et de la commodité.

### À quoi vous attendre

Après la transition, il sera facile et plus commode de gérer vos paiements. Dès que votre compte aura été transféré au système des Services aux commerçants TD, vous obtiendrez les avantages suivants :

- **Centre de soutien unique.** Pour toutes les ventes réglées par carte de



**Le transfert de votre compte *MasterCard* aux Services aux commerçants TD vous procurera davantage de convivialité et de commodité.**

débit et de crédit et pour toute assistance technique, il n'y aura plus qu'un seul point de contact.

- **Relevés harmonisés.** Vous recevrez des Services aux commerçants TD un seul relevé mensuel consolidé pour toutes les transactions réglées par *Visa*<sup>\*</sup>, *MasterCard* et *Interac*<sup>MD, I</sup>.

### Maintien du statu quo

Même si votre contrat actuel avec les Services aux commerçants TD remplacera votre ancien contrat avec First Data, il n'y aura aucun changement aux tarifs et aux frais de

### Dans ce numéro

- 2 Que nous réserve 2010?
- 3 Protégez votre entreprise contre les coûts liés à la fraude
- 3 Les cartes sans contact en action
- 4 Protégez votre clavier NIP et vos clients
- 4 Attention aux imposteurs

traitement *MasterCard*, ni au mode de fonctionnement de votre compte. Vous pourrez par conséquent continuer d'offrir le même service et les mêmes options de paiement fiables à vos clients.

### Soutien continu

Pour vous tenir au courant de l'évolution de cette transition, les Services aux commerçants TD vous communiqueront les détails du transfert de votre compte bien à l'avance. Nous entendons offrir le même service de qualité supérieure et continuer d'appuyer votre entreprise comme seuls les Services aux commerçants TD peuvent le faire.

Comme toujours, nous nous engageons à faire en sorte que vos paiements soient traités avec le maximum de souplesse et d'efficacité. Vous pouvez compter sur les Services aux commerçants TD pour vous offrir, à vous et à vos clients, des solutions et un soutien appropriés.

Si vous ne traitez pas les paiements *MasterCard* par l'intermédiaire des

*Suite à la page 2*

## Perspectives économiques

# Que nous réserve 2010?

Par Craig Alexander, vice-président principal et économiste en chef, Groupe Financier Banque TD<sup>1</sup>

L'année s'annonce plus prospère pour les détaillants, qui devraient bénéficier d'une reprise économique en 2010. Après un plongeon de presque 4 % par rapport à la moyenne annuelle en 2009, les ventes au détail devraient rebondir de près de 4 % en 2010, puis progresser de nouveau de 4,5 % en 2011. La croissance des ventes sera généralisée dans tout le pays.

Ces nouvelles sont encourageantes, mais soulignons qu'il ne devrait pas avoir cette année de boom des ventes au détail. La reprise sera plus lente que celles qui ont suivi les récessions antérieures. La croissance annoncée de 4 % correspond plus ou moins à l'augmentation annuelle moyenne depuis 2000; c'est moins que ce qu'espéraient les commerçants.

### Prudence des consommateurs

Cette prévision est représentative de la reprise économique globale en cours et des grands facteurs économiques qui sous-tendent l'activité dans le commerce de détail, notamment les dépenses des consommateurs sur lesquelles la situation de l'emploi influe fortement. Malgré un regain de vie à la fin de 2009, le nombre d'emplois créés demeurera vraisemblablement modeste et le chômage ne diminuera que lentement en 2010. Cette torpeur de l'emploi annonce une croissance timide du revenu des particuliers. En d'autres



**Les détaillants canadiens peuvent s'attendre à une reprise des ventes au détail cette année et l'année prochaine, selon les Services économiques TD.**

termes, la situation sur le marché du travail s'améliorera, mais pas assez pour alimenter une reprise robuste des dépenses.

Les taux d'intérêt devraient demeurer bas tout au long de 2010 et amorcer, au cours du deuxième semestre, une lente remontée qui se poursuivra en 2011. Ces bas taux stimuleront les dépenses des consommateurs, mais le fort endettement des ménages et l'augmentation graduelle du service de leur dette limiteront toute croissance future.

### Inflation tenue en échec

Vu ces tendances, les consommateurs devraient rester très sensibles

aux prix. Sur le plan économique, ce facteur limitera l'inflation. Et pour les détaillants, il écartera pratiquement toute possibilité d'augmentation des marges bénéficiaires. Ceux qui vendent des produits importés bénéficieront cependant de la vigueur du dollar canadien, qui devrait se maintenir au cours des deux prochaines années.

Bref, les Services économiques TD prévoient que les ventes au détail, qui ont souffert de la récession, continueront de rebondir en 2010 et 2011. Toutefois, ce sera houleux, car les effets de la récession persisteront un certain temps. ■

### Nouveau point de contact unique pour MasterCard

*Suite de la page 1*

Services aux commerçants TD, nous vous invitons à nous appeler pour regrouper tous vos besoins en traitement de paiements. Nous pouvons effectuer rapidement les changements nécessaires pour que vous soyez vite fonctionnel et en mesure d'utiliser la solution TD

complète et, dans la plupart des cas, sans modification à votre système de traitement actuel. Évitez de dupliquer les solutions de traitement et choisissez dès aujourd'hui le traitement des paiements par MasterCard des Services aux commerçants TD. ■

## Planification

# Protégez votre entreprise contre les coûts liés à la fraude

Les fraudes par carte de crédit sont un souci constant pour les consommateurs et les commerçants. L'introduction au Canada de la carte à puce ces dernières années est une arme clé dans la lutte contre cette activité criminelle.

Les cartes à puce sont presque impossibles à contrefaire, et les commerçants qui adoptent cette nouvelle technologie devraient constater une diminution des fraudes. De plus, les détaillants canadiens qui se doteront de terminaux à puce avant octobre 2010 n'assumeront plus la responsabilité des coûts des fraudes, pourvu que les procédures prescrites et les pratiques de sécurité habituelles soient respectées.

### Changement du fardeau de la responsabilité

Il importe de comprendre que les commerçants qui ne se seront pas dotés de terminaux PDV à puce d'ici octobre 2010 assumeront l'entière responsabilité des fraudes par carte de crédit à bande magnétique. Les erreurs de traitement des paiements par cartes *Visa* et *MasterCard* imputables à des employés non formés pourraient également entraîner des coûts.

Pour éviter ces risques et réduire les débits compensatoires, suivez les procédures de traitement standard, dont les suivantes :

- Lorsqu'un client présente sa carte pour un paiement, assurez-vous de traiter l'opération en glissant ou en insérant la carte dans le lecteur, selon qu'il s'agit d'une carte à bande magnétique ou à puce. N'entrez pas l'opération manuellement.
- Pour une carte à puce, utilisez toujours la méthode des cartes à puce.

D'ici à ce que tous les détaillants aient leurs terminaux à puce, les cartes de crédit et de débit continueront d'être dotées d'une bande magnétique. On

s'attend à ce qu'un nombre important de commerçants au Canada s'équipent d'un terminal à puce d'ici octobre 2010.

### Avantages des cartes à puce

Les cartes de débit et de crédit à puce offrent aux commerçants et aux consommateurs un certain nombre d'avantages sur le plan de la sécurité. Par exemple :

- La micropuce intégrée à la carte stocke de l'information sous un format chiffré sûr. Il est donc plus difficile pour les utilisateurs non autorisés de copier la carte ou d'accéder à l'information qui s'y trouve.
- L'utilisation d'un NIP offre une

couche supplémentaire de sécurité.

- Les commerçants qui utilisent les terminaux à puce n'assument plus la responsabilité des fraudes par carte *Visa* ou *MasterCard* dans la mesure où leurs employés suivent les directives indiquées sur le terminal et respectent les pratiques de sécurité habituelles. Tous les clients des Services aux commerçants TD qui ont des terminaux PDV de comptoir passeront automatiquement aux terminaux à puce avant octobre 2010. Pour faire installer un terminal PDV à puce dans votre entreprise, appelez les Services aux commerçants TD, au 1-800-363-1163. ■

GESTION DE VOTRE  
ENTREPRISE

## Les cartes sans contact en action

« C'est l'une des meilleures choses qui soit arrivée à mon entreprise. » Voilà comment Babak Sorooshkia, propriétaire à Toronto d'une franchise *Jimmy the Greek*, décrit l'introduction des lecteurs de cartes sans contact à son comptoir de restauration rapide.

L'été dernier, M. Sorooshkia a décidé d'offrir à sa clientèle la possibilité de payer par cartes *Visa payWave*® et *PayPass*™ de *MasterCard*, après avoir constaté leur popularité dans un restaurant de la foire alimentaire très achalandée du centre-ville où se trouve son propre comptoir.

« Les clients adorent ça. Avant, je voyais régulièrement des clients s'éloigner parce que la file était trop longue devant mon comptoir, explique-t-il. Ce n'est plus le cas! »

### Conçues pour la vitesse

Les cartes sans contact *Visa payWave* et *PayPass* de *MasterCard* sont idéales pour les entreprises à service rapide et à fort achalandage, comme le comptoir de M. Sorooshkia, où la rapidité du service est cruciale.

Une micropuce et une antenne de radiofréquence sont intégrées à ces cartes et

transmettent en toute sécurité les données de paiement par un dispositif sans fil. Il suffit d'appuyer la carte (*MasterCard*) contre le lecteur ou de simplement passer la carte (*Visa*) devant le lecteur pour payer rapidement et en toute sécurité.

### Avantages supplémentaires pour les entreprises

Selon M. Sorooshkia, le lecteur est simple à installer et il est convivial pour les employés et les clients. « Il est facile d'utilisation pour les clients, et les employés apprennent rapidement à s'en servir », affirme-t-il.

De plus, comme la carte ne quitte jamais les mains du client, les risques d'erreur et de débit compensatoire diminuent considérablement.

M. Sorooshkia tire aussi un avantage inattendu de ce mode de paiement : l'image de son commerce s'en trouve en effet rehaussée.

« Les clients voient le lecteur et demandent ce que c'est. Lorsque je leur explique, ils trouvent que c'est une excellente idée, explique-t-il. On capte ainsi leur attention et la commodité et la rapidité du système les incite à revenir. »

Pour savoir si les cartes sans contact constituent une solution intéressante pour votre entreprise, composez le 1-800-363-1163.

## Prévention de la fraude

# Protégez votre clavier NIP et vos clients

Les clients qui utilisent une carte de débit ou une nouvelle carte de crédit à puce doivent entrer un numéro d'identification personnel (NIP) au moment de payer; il est donc plus important que jamais de protéger vos terminaux contre les fraudeurs. Voici comment faire :

### Vérifications quotidiennes

Inspectez régulièrement vos locaux afin d'y déceler tout dispositif de lecture des cartes ou autre matériel illégal avant que les fraudeurs aient la chance de les utiliser.

- Inspectez les abords de la caisse (plafonds, murs et tablettes) afin d'y déceler un trou susceptible de dissimuler une caméra miniature, des fils dont la présence est inexpliquée ou des lecteurs de carte additionnels.
- Inspectez le clavier de votre terminal à la recherche d'un signe de traficage (pièces brisées ou remplacées, ou sceau de sécurité rompu).
- Vérifiez le numéro de série afin de

vous assurer que votre clavier n'a pas été remplacé par un appareil que les fraudeurs utilisent pour collecter les données emmagasinées sur les bandes magnétiques et les NIP.

### Protection de votre terminal

Pour les criminels, le clavier de votre terminal est tout aussi précieux que de l'argent comptant. Vous devez donc le traiter avec beaucoup de précautions.

- Lorsqu'il n'est pas utilisé, placez-le sous le comptoir ou hors de portée des clients (sans toutefois le débrancher).
- Assurez-vous que le fil reliant le clavier au terminal est assez long pour que les clients puissent y entrer leur NIP sans qu'il soit vu.
- Installez le terminal de sorte que les clients puissent entrer leur NIP à l'abri des regards indiscrets.

### Connaissance du personnel

Les fraudeurs peuvent venir tant de l'intérieur de votre entreprise que de

l'extérieur. Il importe donc de prendre des précautions lorsque vous embauchez et supervisez vos employés :

- Avant d'embaucher, vérifiez les références du candidat et exigez des pièces d'identité avec photo officielles.
- Exigez de tout nouvel employé qu'il vous communique ses coordonnées, sa date de naissance et son numéro d'assurance sociale, et notez-les.
- Prenez une photo de chaque nouvel employé et conservez-la en dossier.

Si vous soupçonnez que votre clavier de terminal a été volé ou trafiqué, communiquez sans tarder avec la police locale et les Services aux commerçants TD. Préparez-vous à fournir aux inspecteurs l'accès à vos locaux, les horaires de travail des employés, les données sur vos employés et les vidéos de surveillance, afin de vous protéger, et de protéger vos clients et votre entreprise. ■

CONSEIL DE  
SÉCURITÉ

## Attention aux imposteurs

Les Services aux commerçants TD prennent tous les moyens possibles pour protéger les renseignements sur vos clients. Jamais nous ne vous demanderons des détails confidentiels sur votre compte par téléphone ou par courriel. Si vous recevez un appel ou un courriel d'une personne qui prétend appartenir aux Services aux commerçants TD et vous demande des renseignements au sujet de votre relevé, refusez de le faire. Prenez plutôt en note les coordonnées de cette personne et signalez l'incident à notre Service d'assistance, au 1-800-363-1163.

## Besoin de papier?

Les entreprises suivantes sont les fournisseurs de papier privilégiés pour les terminaux de 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 détaillant de bonne réputation.

- 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 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 St. W, 29<sup>e</sup> Floor, Canadian Pacific Tower, Toronto (ON) M5K 1A2; composer sans frais le 1-800-363-1163; ou consulter le site [www.tdcanadatrust.com/francais/merchant](http://www.tdcanadatrust.com/francais/merchant).

<sup>1</sup> Le Groupe Financier Banque TD désigne La Banque Toronto-Dominion et ses sociétés affiliées qui offrent des produits et des services relatifs aux dépôts, aux placements, aux prêts, aux assurances, aux fiducies et autres.

<sup>MD</sup> Marque de commerce déposée de MasterCard International Incorporated.

<sup>MD,1</sup> 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.



**Sources mixtes**  
Groupe de produits issus de forêts bien gérées et d'autres sources contrôlées  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org) Cert no. SW-COC-02288  
©1996 Forest Stewardship Council

**TD Services aux Commerçants**