

# Contact

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

Dans ce numéro : Renseignements importants sur les cartes à puce

## Les cartes à puce Visa : plus « intelligentes »

**C**omment une carte de crédit peut-elle être « intelligente »? Demandez à Visa Canada. La Société s'apprête en effet à mettre en circulation une nouvelle génération de cartes Visa\* – appelées « cartes à puce » ou « cartes intelligentes » Visa – munies d'une puce micro-informatique.

La nouvelle technologie de carte à puce présente plusieurs avantages, dont l'intégration d'un logiciel et le stockage plus sûr des renseignements confidentiels, ainsi que des possibilités de calcul et d'intégration de toute une gamme de fonctions supplémentaires.

Les nouvelles cartes exigeront l'entrée d'un numéro d'identification personnel (NIP) au point de vente, en lieu et place de la signature. Cette technologie offre une protection et une commodité accrues tant aux commerçants qu'aux clients.

Bien que la carte à puce Visa soit nouvelle au Canada, environ 400 millions de ces cartes de paiement sont déjà en circulation dans plusieurs pays, dont le Royaume-Uni, la France et le Japon. Au cours des 5 à 7 prochaines années, les cartes à puce Visa remplaceront graduellement les cartes à bande magnétique partout au Canada. (Voir l'encadré à la page 2 pour savoir comment les Services aux commerçants TD vous aideront à faire la transition.)

### Comment cela fonctionne

Il s'agit d'une carte munie d'une puce équivalente à un minuscule ordinateur,

REQUINQUEZ VOS AFFAIRES



pouvant stocker au-delà de 100 fois plus de données qu'une bande magnétique, notamment les renseignements encodés nécessaires à l'authentification du titulaire de carte.

Le titulaire insère sa carte à puce dans le terminal de lecture de cartes à puce – plutôt que de l'y glisser – au point de vente (PDV), puis compose son NIP sur un

clavier (le NIP remplacera la signature) à des fins d'authentification. Une fois le NIP entré, les dispositifs d'encodage contenus dans la carte et le terminal se mettent en correspondance et vérifient instantanément la validité de la carte.

Les cartes à puce Visa seront également

*Suite à la page 2*

### Dans ce numéro

#### 2 / Requinquez vos affaires

- L'arrivée des nouvelles cartes à puce

#### 3 / Gérez votre entreprise

- FAQ sur les cartes à puce
- Faits sommaires

#### 4 / Prévention des fraudes

- Sept étapes pour réduire les débits compensatoires
- Déjouer les faussaires

## Les cartes à puce Visa : plus « intelligentes »

Suite de la page 1

munies d'une bande magnétique pour en assurer l'acceptation par les commerçants Visa qui n'ont pas encore l'équipement nécessaire pour accepter les cartes à puce.

### Principales caractéristiques

La nouvelle carte à puce Visa est dotée de plusieurs nouvelles caractéristiques de sécurité. Par exemple, il est pratiquement impossible d'extraire des données de la puce ou de faire une copie de la carte. De plus, si une personne autre que le titulaire se sert de la carte à puce, cette personne ne peut effectuer d'achats sans connaître le NIP.

La combinaison de la puce et du NIP peut aussi contribuer à accélérer les paiements et à raccourcir le temps d'attente. Un reçu est quand même émis, mais le client n'a plus à le signer ni à faire valider sa signature.

La puce et le NIP permettront également aux commerçants d'harmoniser leurs procédés Visa avec ceux d'autres systèmes de paiement, comme Paiement Direct *Interac*<sup>MD</sup>.

### Utilisation future

La technologie de carte à puce ouvre quantité de possibilités. La capacité de la puce d'intégrer un logiciel pourrait permettre de traiter des paiements sans contact et à distance, de suivre les relevés de dépenses des clients et de raffermir les liens avec les clients par l'intermédiaire d'applications complémentaires facultatives, comme des programmes de fidélisation et de récompenses.

L'arrivée de la technologie de carte à puce donnera aux commerçants canadiens la chance de profiter des avantages de la combinaison de la puce et du NIP : une expérience de paiement plus rapide, plus sûre et plus commode ainsi qu'un service à la clientèle amélioré. En bout de ligne, cette nouvelle technologie devrait avoir un effet stimulant sur vos affaires. Pour en savoir plus sur la carte à puce Visa, visitez le site [www.visa.ca/puce](http://www.visa.ca/puce). ■

Remarque : Pendant encore de nombreuses années, les nouvelles cartes à puce Visa seront également munies d'une bande magnétique pour en assurer l'acceptation par les commerçants Visa qui n'ont pas encore de terminaux de lecture de cartes à puce.

## Préparation en vue de l'arrivée des nouvelles cartes à puce

Les Services aux commerçants TD vous aideront à effectuer une transition en douceur vers la nouvelle technologie de carte à puce, en vous donnant l'information et le soutien dont vous avez besoin. Voici un aperçu de ce à quoi vous pouvez vous attendre et du calendrier prévu.



Au cours des prochaines années, vous verrez de plus en plus de cartes Visa munies d'une puce micro-informatique, petite mais puissante.

2005

- Les commerçants canadiens peuvent déjà voir les cartes à puce Visa émises par des institutions financières principalement à l'extérieur de l'Amérique du Nord.
- Les Services aux commerçants TD envoient à leurs clients des mises à jour sur la transition vers la technologie de carte à puce.

2006

- Les Services aux commerçants TD continuent à tenir leurs clients au courant de la transition vers la technologie de carte à puce et commencent à les informer de la date à laquelle leurs terminaux de PDV seront remplacés par les terminaux de lecture de cartes à puce (ou mis à niveau avec le nouveau logiciel).
- Les Services aux commerçants TD fournissent aux commerçants des manuels d'instructions, des séances de formation et d'autres formes de soutien, pendant l'installation des nouveaux terminaux ou du logiciel.

2007  
à  
2010

- Visa Canada procède, en collaboration avec d'autres associations, à une étude pilote dans une région donnée, dans le but de tester l'efficacité des stratégies de communication et de formation destinées aux commerçants et aux titulaires de carte au sujet des opérations par cartes à puce.
- Les cartes Visa et les cartes bancaires canadiennes munies d'une puce – y compris les cartes Accès TD Canada Trust et Visa TD qui acceptent les opérations de Paiement Direct *Interac*<sup>MD</sup> – sont présentées.
- Les cartes à puce Visa sont émises aux Canadiens en grand nombre, pour atteindre graduellement un volume important.
- Une masse critique est atteinte : la plupart des titulaires de carte et des commerçants canadiens sont équipés de la technologie de carte à puce.

2010  
et après

- Le remplacement des terminaux PDV par des terminaux de lecture de cartes à puce se poursuit.

L'actuelle technologie de bande magnétique demeure en utilisation pour que les commerçants qui n'ont pas de terminaux de lecteur de cartes à puce puissent continuer à répondre aux besoins de paiement de tous leurs clients Visa. Soyez à l'affût des mises à jour et surveillez les prochains numéros de *Contact* pour plus de détails.

# FAQ sur les cartes à puce

L'arrivée d'une nouvelle technologie soulève inévitablement des questions de la part des personnes touchées. Voici quelques-unes des questions les plus souvent posées au sujet des nouvelles cartes à puce.

## À quel moment les commerçants devront-ils installer un terminal pour la lecture des cartes à puce?

On prévoit que d'ici 2010, la plupart des cartes *Visa* et des cartes bancaires au Canada seront dotées de la technologie de carte à puce, et la plupart des commerçants auront l'équipement nécessaire pour l'accepter. Cette transition se fera toutefois graduellement, et les Services aux commerçants TD vous tiendront au courant de chacune des étapes.

## Visa Canada éliminera-t-elle les cartes à bande magnétique immédiatement?

Non. Les cartes à puce *Visa* seront également munies d'une bande magnétique pour en assurer l'acceptation universelle.

## Les cartes à bande magnétique fonctionneront-elles sur les nouveaux terminaux de lecture de cartes à puce?

Oui. Les nouveaux terminaux accepteront les cartes à bande magnétique et les cartes à puce pendant plusieurs années. Lorsqu'une carte à puce *Visa* est insérée dans un terminal de lecture de cartes à puce au PDV, celui-ci invitera le titulaire de carte à procéder à l'authentification. Si le titulaire utilise une carte à bande magnétique *Visa*, sa signature sera exigée. S'il présente une carte à puce *Visa*, le terminal demandera son NIP.

## Que se passe-t-il si un titulaire de carte européen visite le Canada et veut utiliser sa carte à puce avant que les nouveaux terminaux soient en place?

Comme les cartes à puce *Visa* sont également munies d'une bande magnétique, un client étranger qui utilise sa carte à puce *Visa* au Canada sera simplement invité à apposer sa signature par le terminal de PDV non doté de la technologie de carte à puce.



## La carte à puce Visa canadienne fonctionnera-t-elle dans tous les emplacements de commerçants partout dans le monde?

Oui. La carte à puce *Visa* canadienne présentera des spécifications techniques qui seront conformes aux normes mondiales, et ce, afin d'en assurer l'acceptation universelle (visiter le [www.emvco.com](http://www.emvco.com) pour plus de renseignements sur les spécifications). Les commerçants équipés de terminaux acceptant uniquement les opérations par cartes à bande magnétique pourront également accepter la carte à puce, en utilisant la technologie de bande magnétique.

## Interac et les autres fournisseurs de cartes de paiement adopteront-ils la technologie de carte à puce?

Toutes les associations de cartes étudient actuellement les effets qu'aura sur chacune d'elles la transition vers la technologie de carte à puce. *Interac* a déjà confirmé son intention d'intégrer cette technologie.

Pour en savoir plus sur la carte à puce *Visa* et la technologie qui la sous-tend, visitez les sites Web suivants :

- Visa Canada, [www.visa.ca/puce](http://www.visa.ca/puce);
- Visa International : Global Smart Acceptance, [www.international.visa.com](http://www.international.visa.com);
- Smart Card Alliance, [www.smartcardalliance.org](http://www.smartcardalliance.org);
- Chip and PIN Programme Management Organisation (Royaume-Uni), [www.chipandpin.co.uk](http://www.chipandpin.co.uk);
- EMVCo., [www.emvco.com](http://www.emvco.com). ■

## Faits sommaires

- Au cours de la prochaine décennie, les cartes à puce *Visa* remplaceront graduellement les quelque 24 millions de cartes à bande magnétique *Visa* en circulation au Canada.
- Visa Canada estime que 270 000 débits compensatoires sont traités chaque année au Canada, entraînant des frais considérables pour les commerçants. Les cartes à puce *Visa* contribueront à réduire ce nombre, ce qui pourrait faire économiser aux commerçants des millions de dollars annuellement.

## Préférence pour le NIP

- L'utilisation d'*Interac* a permis aux consommateurs canadiens de se familiariser avec l'entrée d'un NIP pour valider leurs opérations. Selon Maritz Thompson Lightstone, un cabinet de recherche et de services-conseils canadien réputé, la majorité des consommateurs canadiens sont favorables à l'utilisation du NIP plutôt que de la signature au point de vente<sup>1</sup>.
- Une étude pilote menée par Visa Canada en 2004 a confirmé que les opérations avec NIP peuvent aider les clients à raccourcir le temps passé à la caisse. L'étude a révélé que ces opérations prennent moins de temps que les opérations avec signature. C'est donc un outil utile pour diminuer le temps d'attente et améliorer le service à la clientèle.

## Effet à l'échelle internationale

- En 2003, une étude pilote sur les cartes à puce *Visa* réalisée sur trois mois à Northampton, au Royaume-Uni, a révélé que 98 % des 120 000 titulaires de carte participant à l'étude ont trouvé les opérations avec carte à puce et NIP « très » ou « assez » simples. L'étude a touché 1 000 commerces, dont des magasins de détail, des restaurants et des stations-service. Les commerçants ont beaucoup apprécié la réduction des frais d'administration liés au suivi des reçus et la diminution du temps d'attente grâce au processus de traitement plus rapide avec carte à puce et NIP<sup>2</sup>.
- En France, la technologie de carte puce est déjà solidement implantée, puisque, depuis 1992, toutes les cartes *Visa* sont équipées d'une puce.

## Sept étapes simples pour réduire les débits compensatoires

**A** l'approche de la période achalandée des Fêtes, le temps est bien choisi pour revoir vos procédés de traitement des cartes. Voici un rappel utile pour vous aider à réduire le risque de débits compensatoires.

**1** Vérifiez la validité de la carte *Visa* présentée. Prenez le temps d'observer les caractéristiques habituelles d'identification et de sécurité, comme l'hologramme de la colombe, la date d'expiration et le panneau de la signature dans lequel apparaît le mot « *Visa* » répété en bleu et en or. Pour connaître les autres caractéristiques, visitez le site Web de Visa Canada, à la section destinée aux commerçants ([www.visa.ca/fr/merchant/fraud.cfm](http://www.visa.ca/fr/merchant/fraud.cfm)).

**2** Vérifiez la signature du client. Si l'opération est réglée en personne, demandez au client de signer la facture de carte de crédit et vérifiez que la signature correspond bien à celle qui apparaît au dos de la carte. N'acceptez jamais de cartes non signées.

**3** Si vous utilisez une imprimante à carte manuelle, assurez-vous d'avoir une impression claire et lisible de la carte *Visa* sur toutes les copies de la facture de carte de crédit. Notez le numéro d'autorisation sur la facture manuelle. Lorsque vous demandez l'autorisation, écrivez le numéro dans l'espace prévu à cet effet.

**4** Respectez fidèlement le processus d'autorisation et obtenez toujours le numéro d'autorisation, s'il y a lieu, avant de traiter une opération.

**5** Restez à jour en ce qui concerne les versements périodiques. Tenez un dossier des ententes signées avec vos clients et présentez vos opérations en temps opportun. Si vous traitez un versement périodique après que le client a annulé ou modifié son entente, vous pourriez avoir à effectuer un débit compensatoire.

**6** Envoyez vos factures de carte de crédit *Visa* à temps. La convention de commerçant précise combien de jours vous avez à compter de la date de l'opération pour les envoyer aux Services aux commerçants TD.

**7** Répondez sans tarder à toutes les demandes de copie. Si un client demande des explications au sujet de frais de vente facturés sur son relevé de carte de crédit, vous pourriez recevoir une demande de copie du relevé de transaction de la part des Services aux commerçants TD. Répondez avant la date limite indiquée et assurez-vous que vos copies sont lisibles et qu'on peut y lire facilement les éléments suivants : le numéro de compte, la date et le montant de l'opération, la date d'expiration de la carte, les nom et adresse de votre entreprise et la signature du client (dans le cas des opérations en personne). ■

### Besoin de papier?

Les entreprises suivantes sont les principaux fournisseurs de papier pour les terminaux de point de vente des Services aux commerçants TD. Appelez-les quand vous avez 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, TD Canada Trust n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne d'éventuelles erreurs ou omissions que comporterait cette information ou des 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 plus d'information, vous pouvez nous écrire à Bulletin Contact, Service du marketing des Services aux commerçants TD, 15<sup>th</sup> floor, Royal Trust Tower, Toronto (Ontario) M5K 1A2; ou téléphonez-nous au numéro sans frais 1 800 363-1163; ou visitez le [www.tdcanadatrust.com/francais/merchant](http://www.tdcanadatrust.com/francais/merchant)

1. Source : *Vers la carte à puce et le PIN*, Visa Canada (2005).
2. Tel que constaté par la Chip and PIN Programme Management Organisation, au nom de Chip and PIN Limited, APACS et du British Retail Consortium (2003).

## Déjouer les faussaires

Si une facture de carte de crédit portant le numéro de compte d'un titulaire de carte tombe entre de mauvaises mains, elle peut être utilisée pour créer une carte contrefaite ou pour effectuer des opérations en ligne frauduleuses.

Pour prévenir l'utilisation frauduleuse des renseignements sur les clients, Visa Canada a demandé que, en date du 1<sup>er</sup> mars 2004, tous les terminaux de PDV fournis aux commerçants masquent ou suppriment au moins quatre chiffres du numéro de compte des titulaires de carte sur les reçus des clients. Tous les terminaux devront respecter cette exigence d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2007.

La copie du commerçant continuera toutefois de porter le numéro de compte au complet, et ce, afin de faciliter le traitement des demandes de copie dans le cas de contestations de débits compensatoires. Les Services aux commerçants TD demandent que ces reçus soient conservés en lieu sûr pendant 12 mois, puis recommandent de les détruire.

Poursuivant nos efforts pour vous aider à offrir à vos clients des options de paiement sûres, fiables et pratiques, les Services aux commerçants TD ont pris des mesures pour s'assurer que tous nos nouveaux terminaux de PDV sont conformes aux normes de Visa Canada et que nos anciens terminaux sont mis à niveau avant la date limite d'avril 2007.

\* Visa International Service Association. 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.  
© 2005 La Banque Toronto-Dominion. Tous droits réservés.

**TD Services aux Commerçants**