

# Guide d'acceptation et de traitement des cartes Visa®

## Comment réduire les débits compensatoires



# L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

Au Canada, la carte Visa est acceptée par 95 % des détaillants ayant répondu au sondage<sup>1</sup> et, parmi ces derniers, 80 % indiquent que de toutes les cartes de crédit, Visa est la marque qui a généré le plus de ventes pour leur entreprise.<sup>2</sup> C'est pourquoi l'acceptation des cartes Visa est une décision d'affaires judicieuse qui permet d'augmenter votre potentiel de ventes.

De plus, notre système de paiement déjà sécuritaire le sera encore plus grâce à l'introduction de la carte à puce avec NIP Visa. La carte à puce avec NIP Visa est une carte de paiement munie d'une micropuce qui stocke de façon sécuritaire les renseignements, comme le numéro de compte et le numéro d'identification personnel (NIP) du titulaire de compte. Elle est virtuellement impossible à copier.



## Comment réduire les débits compensatoires

- **L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires**

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

Circonstances spéciales de vente

Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa

# L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

## La gestion des débits compensatoires améliore vos résultats nets

Afin de maximiser les avantages de l'acceptation des cartes Visa, vous voulez réduire au minimum les débits compensatoires potentiels. Un débit compensatoire est une écriture de contrepassation d'une transaction de vente que conteste un titulaire de carte. Lorsqu'un débit compensatoire se produit, le montant est porté au débit du compte que vous avez désigné auprès de votre institution financière Visa. Les procédures d'acceptation et de traitement Visa qui sont définies dans le présent guide vous permettront de réduire l'incidence des débits compensatoires.



## Comment réduire les débits compensatoires

- **L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires**

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

Circonstances spéciales de vente

Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa

# L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

## Que faire lorsque vous soupçonnez une situation « louche » quand vous traitez un achat avec une carte Visa

Votre meilleure défense contre les débits compensatoires est d'empêcher qu'une transaction frauduleuse ou suspecte ne se produise avant d'achever une transaction avec une carte Visa.

La méfiance est de mise si :

- > l'apparence de la carte Visa laisse supposer une contrefaçon;

OU

- > le numéro de compte embossé sur la carte Visa et le numéro de compte affiché sur votre terminal électronique ne correspondent pas;

OU

- > le comportement du client présentant la carte Visa peut laisser supposer qu'il y a fraude. Par exemple, votre client arrive juste avant la fermeture du magasin et demande à votre personnel d'effectuer la transaction rapidement.

## Faire un appel « Code 10 »

Si vous soupçonnez qu'une carte a été falsifiée ou contrefaite, appelez le Centre d'autorisation Visa de votre institution financière et demandez une autorisation « Code 10 ». Votre appel indique au centre d'autorisation Visa que vous soupçonnez une situation inhabituelle sans inquiéter le client.

Lorsque vous faites un appel « code 10 », une série de questions auxquelles vous répondez « oui » ou « non » vous seront posées afin de vérifier l'authenticité de la carte Visa. Vous recevrez un numéro d'autorisation pour achever la transaction ou on vous demandera de garder la carte.



## Comment réduire les débits compensatoires

### • L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

Circonstances spéciales de vente

Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa

Page précédente



Page suivante



# La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

La carte à puce avec NIP Visa est une carte de paiement intégrant une micropuce qui stocke de façon sécuritaire les renseignements, comme le numéro de compte et le numéro d'identification personnel (NIP) du titulaire de compte. Elle est pratiquement impossible à copier

## Fonctionnement

- > Le titulaire de carte insère la carte à puce avec NIP Visa dans le terminal de lecture de cartes à puce. La carte n'est **pas** glissée.
- > La carte à puce avec NIP Visa demeure dans le terminal pendant la durée de la transaction.
- > Pendant la transaction, le terminal invite le titulaire de carte à fournir les renseignements et à saisir un NIP.
- > Une fois la transaction approuvée, le terminal invite le titulaire de carte à retirer la carte de ce dernier. Aucune signature n'est requise à moins d'une indication contraire par le terminal.

Le résultat, une transaction de paiement rapide, commode et sécuritaire. Toutes les cartes sont encore dotées d'une bande magnétique ainsi, si vous n'avez pas un terminal de lecture de cartes à puce, la transaction se déroule comme elle le ferait normalement avec une carte à bande magnétique et le titulaire de carte doit signer le reçu.

Puisqu'il est virtuellement impossible de copier une carte à puce avec NIP Visa et qu'un NIP est requis pour vérifier si la personne qui effectue l'achat a la carte en sa possession, les débits compensatoires liés à la fraude sont réduits de façon importante. Les transactions se déroulent également plus rapidement et simplement.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site : [www.visa.ca/puce](http://www.visa.ca/puce)



## Comment réduire les débits compensatoires

L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

- **La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires**

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

Circonstances spéciales de vente

Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa

# Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

Le respect des procédures d'acceptation et de traitement Visa permet de réduire votre risque quant aux débits compensatoires liés à la fraude.

## 1. Vérifiez la validité de la carte Visa présentée.

Vérifiez les caractéristiques standard d'identification et de sécurité décrites à la fin du présent guide. **Si vous utilisez une imprimante à carte manuelle**, vérifiez la lisibilité de l'empreinte de la carte Visa du client que vous avez obtenue sur toutes les copies de la facture de vente.

**Vérifiez la signature du client** sur la facture pour être sûr qu'elle correspond à celle au verso de la carte. N'acceptez jamais une carte Visa non signée ou une carte qui porte une signature autre que celle du titulaire de carte, comme « Voir ma pièce d'identité ».

## 2. Dépôt de vos factures Visa en temps opportun.

Votre convention de marchand vous indique le nombre de jours dont vous disposez à partir de la date d'une transaction pour déposer vos factures de vente auprès de votre institution financière.

## 3. Veuillez répondre promptement à toutes les demandes de copie.

N'oubliez pas que vos copies doivent être lisibles et contenir tous les éléments de données requis comme il est précisé dans les règlements d'exploitation, p. ex., numéro de compte, date de la transaction, montant de la

transaction, date d'expiration de la carte, nom de votre entreprise, emplacement et signature du client (si la transaction s'est déroulée en personne et qu'une carte à puce avec NIP Visa n'a pas été utilisée).

## 4. Veuillez prendre en note le numéro d'autorisation sur toutes les factures de vente manuelles.

Lorsque vous appelez pour obtenir une autorisation vocale, écrivez le numéro d'autorisation dans l'espace fourni à cet effet sur la facture ou la facture virtuelle si le numéro d'autorisation n'est pas imprimé.

## 5. Maîtrisez les arrangements de paiements périodiques.

Soumettez toujours vos transactions en temps opportun à votre institution financière Visa. Un titulaire de carte doit annuler un paiement périodique quinze jours avant la date de traitement. Si une transaction est soumise après cette période de quinze jours, un débit compensatoire sera porté au compte.

## 6. Établissez un nom de marchand auprès de votre institution financière que le client peut reconnaître.

Utilisez votre « nom commercial » plutôt que le nom d'une entreprise à numéro ou d'un siège social, le client pouvant ne pas associer ce nom à son achat.

## Comment réduire les débits compensatoires

L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

### • Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

Circonstances spéciales de vente

Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa

# À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

Voici les causes les plus usuelles des débits compensatoires et la façon de les éviter :

**Non-réception de la copie demandée.** Il se peut que votre institution financière Visa vous demande une copie du relevé de transaction si votre client demande des renseignements sur une transaction ou conteste le montant facturé. Ce type de demande vous est envoyé par la poste ou par télécopieur par votre institution financière et précise une date à laquelle faire parvenir la copie demandée.

Lorsque vous recevez une demande de copie, vous devriez :

- > trouver le reçu de transaction (il est recommandé de classer les reçus de transaction par date);

- > vérifiez vous-même la lisibilité du reçu. Pouvez-vous clairement lire le numéro de compte du titulaire de carte, la date d'expiration de la carte, le montant de la transaction et, si la transaction s'est déroulée en personne et qu'une carte à puce avec NIP Visa n'a **pas** été utilisée, la signature du titulaire de carte?
- > répondez et fournissez le reçu de transaction demandé dans le délai imparti.



## Comment réduire les débits compensatoires

L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

### • À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

Circonstances spéciales de vente

Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa

# À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

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

**Signature manquante.** Si vous n'obtenez pas la signature de votre client sur une facture, votre client pourra prétendre ne pas être au courant de la transaction. Rappelez-vous de toujours demander au client de signer la facture pour les transactions en personne où une carte à bande magnétique ou une carte à puce avec NIP Visa nécessitant une signature a été utilisée ou si la transaction a été saisie manuellement. Une signature peut être exigée pour une transaction avec une carte à puce avec NIP Visa si un terminal de lecture de cartes à puce n'est pas utilisé ou si le terminal indique que la signature est requise.

**Impression manquante.** Vous vous exposez à un débit compensatoire pour une transaction durant laquelle une impression manuelle est faite où vous n'obtenez pas une impression de la carte Visa nette et lisible ainsi que la signature de votre client sur la facture. Si votre terminal ne peut lire la carte Visa, vous devez saisir le numéro de carte, prendre une impression manuelle de la carte (pour montrer que la carte était présente au moment de la transaction), et ne pas oublier de demander à votre client de signer la facture avec impression manuelle.

Remarque : le fait de « glisser » la carte Visa dans un terminal électronique ou d'« insérer » la carte à puce avec NIP Visa dans un terminal de lecture de cartes à puce est considéré comme l'équivalent électronique d'une impression manuelle.



## Comment réduire les débits compensatoires

L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

### ▪ À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

Circonstances spéciales de vente

Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa

Page précédente  
<<

Page suivante  
>>

# À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

**Carte non présente.** Si vous traitez des transactions par carte Visa en ligne, par la poste ou par téléphone, la carte Visa de votre client n'est pas physiquement présente à votre point de vente. Il vous est donc impossible de vérifier la carte Visa. Dans ces circonstances spéciales de vente, vous vous exposez à un débit compensatoire pour non possession de la carte (environnement ou la carte est absente), dans le cas où le titulaire de carte dit n'être pas au courant d'une transaction Visa parce qu'il ou elle n'était pas présent au moment de la vente.

Remarque : lorsque des terminaux en ligne ne sont pas disponibles, suivez les procédures actuelles pour traiter les transactions hors ligne, sur papier ou les autorisations sur appel. Vous devez obtenir une impression manuelle et un numéro d'autorisation pour ce type de transaction. Toutefois, si la transaction était contestée par l'émetteur de carte, vous vous exposez à un débit compensatoire pour « impression manquante » ou « carte non présente ».

**Carte expirée.** N'acceptez jamais une carte Visa pour le paiement de biens ou de services avant la date « Valable à partir de » indiquée sur la carte (le cas échéant) et n'acceptez pas une carte expirée, autrement la vente pourrait être portée au débit de

votre compte. Pour éviter les refus et les débits compensatoires, vérifiez toujours la date d'expiration sur la carte avant de traiter une transaction.

**Transaction périodique annulée.** Si vous traitez une transaction périodique après que votre client a annulé l'arrangement, vous vous exposez à un débit compensatoire. Gardez un dossier des ententes signées avec vos clients et obtenez toujours un numéro d'autorisation. Vos dossiers devraient inclure tous les renseignements requis pour remplir la facture de vente avec une carte Visa : le nom du client, le numéro de carte valide de 16 chiffres, la date d'expiration, le montant et la fréquence des frais périodiques en plus de la période couverte par l'entente.

**Autorisation refusée.** Suivez les procédures d'autorisation appropriées et obtenez un numéro d'autorisation lorsqu'il est requis avant de traiter une transaction. Vous vous exposez à un débit compensatoire pour une transaction si la demande d'autorisation avait été refusée, mais que vous avez traité de toute façon la transaction.

## Comment réduire les débits compensatoires

L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

### ▪ À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

Circonstances spéciales de vente

Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa

# À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

**Transaction excède le seuil.** En cas de difficultés techniques ou si vous n'avez pas traité les transactions de façon électronique, vous devez appeler le centre d'autorisation Visa pour obtenir une approbation si la transaction excède votre seuil.

**Autres erreurs de traitement.** Si l'institution financière émettrice de cartes (p. ex., l'institution financière qui a émis une carte Visa à votre client) ne possède aucun dossier du numéro de compte Visa qui figure sur votre facture de vente, la transaction pourrait être portée au débit de votre compte. Si ce débit compensatoire est le résultat du fait que vous avez saisi un numéro de compte erroné (par exemple, lorsqu'une commande est passée par téléphone), acceptez le débit compensatoire et traitez une

nouvelle transaction en indiquant le numéro de compte correct en utilisant le reçu de vente initial. Si le numéro de compte de la facture où la carte a été glissée ou à impression manuelle correspond au numéro de compte de votre avis de débit compensatoire et que la transaction a été autorisée, le débit compensatoire est invalide. Dans ce cas, communiquez avec votre institution financière. Autres raisons pour lesquelles une transaction serait portée au débit de votre compte : a) vous avez saisi un montant incorrect; b) vous avez traité un remboursement comme une vente; ou c) vous n'avez pas traité la transaction dans la période requise.

*Si vous éprouvez des difficultés techniques, vous pouvez quand même accepter les cartes Visa. Prenez tout simplement une empreinte de la carte, remplissez manuellement la facture, appelez votre centre d'autorisation Visa pour obtenir l'approbation si votre téléphone fonctionne, puis assurez-vous d'obtenir la signature de votre client sur la facture manuelle avec impression. Si votre téléphone est défectueux à ce moment-là, vous pouvez décider d'accepter la transaction, mais vous vous exposez à un débit compensatoire pour non-approbation de la transaction.*

## Comment réduire les débits compensatoires

L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

### • À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

Circonstances spéciales de vente

Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa

# Circonstances spéciales de vente

## Commandes postales, téléphoniques et sur Internet.

Si vous traitez des transactions par carte Visa par la poste, par téléphone ou sur Internet, la carte Visa de votre client n'est pas physiquement présente à votre point de vente. Il vous est donc impossible de vérifier la carte Visa. Dans ces circonstances spéciales de vente, vous vous exposez à un débit compensatoire pour non possession de la carte (environnement où la carte est absente) où le titulaire de carte dit ne pas être au courant d'une transaction Visa parce qu'il ou elle n'était pas présent au moment de la vente. Par conséquent, lorsque vous traitez des transactions par carte Visa effectuées par la poste, par téléphone ou sur Internet, vous devriez être très prudent et vous protéger contre la possibilité de ce type de débit compensatoire en suivant ces étapes simples :

## Soyez sûr que votre client comprend votre politique de remboursement et d'échange.

Votre politique de remboursement et d'échange devrait être affichée bien en vue dans votre établissement ou être mise en évidence sur le formulaire de commande de votre catalogue de commande par la poste, votre brochure ou sur votre site Web de commerce électronique. Pour les transactions sur Internet, le site Web du marchand doit indiquer la politique de remboursement et d'échange de ce dernier pendant le processus de traitement et exiger du titulaire de carte de cliquer sur un bouton pour accepter la politique ou confirmer l'avoir lue.

**Obtenez une autorisation pour chaque transaction indépendamment du montant en dollar.** N'oubliez pas qu'une autorisation ne confirme pas l'identité du titulaire de carte.

*N'oubliez pas, vous devez être approuvé par votre institution financière émettrice de cartes Visa pour accepter le paiement par carte Visa de commandes passées par la poste, par téléphone ou sur Internet.*



## Comment réduire les débits compensatoires

L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

### • Circonstances spéciales de vente

Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa

## Circonstances spéciales de vente

**Inscrivez toujours le nom**, l'adresse (si votre client indique une boîte postale comme adresse de livraison, demandez également son adresse municipale), le numéro de téléphone et l'adresse électronique du client.

**Utilisez des services d'expédition ou de messagerie qui vous permettent d'obtenir une signature** du destinataire afin qu'il n'y ait pas de différend lié à la marchandise non reçue. Établissez des procédures avec ce service afin d'être informé si la personne à qui est destinée la marchandise change l'adresse de livraison initiale avant l'expédition.

**Si votre client décide de ramasser la marchandise** à un endroit convenu, profitez de l'occasion pour « glisser » la carte Visa de votre client dans un terminal électronique ou obtenir une impression manuelle de la carte ainsi que la signature de votre client sur le reçu de marchandise. Évitez toutefois de facturer le client deux fois.

**Devenez un marchand participant au service Vérifié par Visa (VpV).** Le service VpV offre à votre entreprise une protection accrue contre les transactions frauduleuses et les débits compensatoires pour les ventes en ligne. Après avoir créé un mot de passe VpV, les titulaires de carte sont invités à inscrire leur mot de passe à la caisse lorsqu'ils effectuent des achats auprès d'un détaillant en ligne participant au VpV. Leur émetteur de carte

Visa vérifie le mot de passe et la transaction se poursuit normalement.

### **Utilisez une approche de sécurité multiniveaux.**

En plus du service VpV, Visa a créé d'autres programmes de sécurité que vous pouvez utiliser pour réduire la possibilité de transactions frauduleuses et de débits compensatoires :

- > **le Service de vérification d'adresse (SVA)** vérifie la concordance de l'adresse de facturation fournie par l'acheteur avec celle qui figure au dossier de l'émetteur de la carte Visa. Si la personne utilisant la carte Visa ne connaît pas l'adresse de facturation correcte, cela peut indiquer que la personne n'est pas le titulaire de carte véritable
- > **le code de vérification de la carte (CVV2)** fait référence au code de trois chiffres qu'on trouve au verso de chaque carte Visa. Ce code permet aux marchands qui acceptent les cartes Visa pour les transactions en ligne, par la poste ou par téléphone de vérifier si le client est en possession physique de la carte.

Vous trouverez d'autres ressources et outils servant à prévenir la fraude en ligne en consultant le site : [www.visa.ca/fr/merchant](http://www.visa.ca/fr/merchant)

Marchands en ligne : visitez le site [www.visa.ca](http://www.visa.ca) puis cliquez sur le lien Protection contre la fraude avec Visa pour obtenir des conseils pour garantir votre succès en ligne!

## Comment réduire les débits compensatoires

L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

### • Circonstances spéciales de vente

Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa

# Circonstances spéciales de vente

## Êtes-vous un marchand traditionnel (avec un magasin) souhaitant accepter des commandes postales, téléphoniques et sur Internet?

Si vous songez à élargir vos réseaux de vente, vous devez en informer votre institution financière Visa.

Vous devez obtenir une approbation pour toute circonstance spéciale de vente. À défaut de prendre les arrangements nécessaires avec votre institution financière Visa, vous vous exposez à des débits compensatoires.

Les achats en ligne, les commandes postales ou par téléphone sont des transactions où la « carte est non présente », ce qui signifie que vous ne pouvez voir la carte Visa du client et confirmer son authenticité. En cas de différend, vous vous exposez à des débits compensatoires.



Toutefois, Visa a adopté une approche multiniveau en matière de sécurité. La mise en œuvre des niveaux de sécurité Visa vous permet de vous protéger et d'aider à vous assurer que les transactions de paiement sont légitimes.

**Vérifié par Visa (VpV)** – Le service VpV demande au titulaire de carte de saisir un mot de passe personnel à la caisse virtuelle afin de vérifier si la personne qui achète est le titulaire de carte Visa autorisé.

**Service de vérification d'adresse (SVA)** – vérifie la concordance de l'adresse de facturation de l'acheteur avec celle qui figure dans les dossiers de l'émetteur de la carte Visa afin d'être sûr que la carte appartient au titulaire de carte approprié.

**Code de vérification de la carte 2 (CVV2)** – fait référence au code de trois chiffres qu'on trouve au verso de chaque carte Visa. Ce code aide les marchands qui acceptent les cartes Visa pour les transactions en ligne, par la poste ou par téléphone à vérifier si le client utilise une carte authentique.

Vous trouvez plus de ressources et d'outils afin de prévenir la fraude en ligne à l'adresse :

[www.visa.ca/fr/merchant](http://www.visa.ca/fr/merchant)

## Comment réduire les débits compensatoires

L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

### • Circonstances spéciales de vente

Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa

# Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

## Éléments à vérifier :

**Numéro de carte.** Chaque carte Visa doit comporter un numéro de 16 chiffres qui commence par le chiffre 4. Les quatre premiers chiffres du numéro de carte Visa embossé ou non correspondent-ils aux numéros imprimés qui figurent directement au-dessous du numéro de carte embossé?

**Hologramme de la colombe.** La colombe qu'on trouve dans l'hologramme au verso ou au recto de la carte a-t-elle une apparence tridimensionnelle et semble-t-elle voler lorsqu'on bouge la carte?

**Date d'expiration.** Vérifiez la date d'expiration de la carte. N'acceptez pas une carte expirée et vérifiez s'il n'y a pas eu falsification de la date qui figure sur la carte.

**Micropuce intégrée.** S'il s'agit d'une carte à puce avec NIP Visa, elle sera dotée une micropuce intégrée. La puce permet à la carte de stocker de façon sécuritaire des renseignements, comme le numéro de compte et le numéro d'identification personnel (NIP) du titulaire de carte. Le titulaire de carte doit saisir le NIP aux fins de vérification.

**Marque de commerce Visa.** La marque de commerce Visa doit figurer dans le coin supérieur ou inférieur droit de la carte. Elle comporte une bordure de microtexte.

Micropuce intégrée

Numéro de carte

Date d'expiration

Marque de commerce Visa



## Comment réduire les débits compensatoires

L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

Circonstances spéciales de vente

### Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa

# Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

**Bande magnétique.** La bande magnétique comprend un numéro de compte codé ainsi que d'autres renseignements. Vérifiez si la bande magnétique est une partie permanente de la carte et si elle n'a pas été altérée. Lorsque vous « glissez » une carte Visa dans un terminal de lecture électronique, ce dernier « lit » la bande magnétique et le numéro de compte du client s'imprime sur la copie du marchand de la facture. Ce numéro correspond-il au numéro de compte embossé sur la carte?

**Panneau de signature.** Les lignes sur le panneau de signature sur toutes les cartes Visa valides sont imprimés en bleu et or et se répète. La signature du client figure-t-elle dans ce panneau? Correspond-elle à la signature sur votre facture? Si la carte est signée, mais que la signature ne correspond pas, demandez une autre pièce d'identité portant la signature de votre client. N'acceptez jamais une carte Visa non signée ou une qui porte une signature autre que celle du titulaire de carte, comme « Voir ma pièce d'identité ».

**CVV2.** Le code de trois chiffres (CVV2) doit figurer dans la case blanche à la droite du panneau de signature ou être imprimé en creux et en angle inversé sur le panneau de signature.



## Comment réduire les débits compensatoires

L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

Circonstances spéciales de vente

### Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

Inscrivez ici vos renseignements Visa



# Inscrivez ici vos renseignements Visa

Numéro d'identification du marchand Visa

---

Numéro de téléphone du centre d'autorisation Visa

---

Numéro de téléphone général des services aux marchands Visa

---

**À des fins de référence, veuillez placer ce Guide à proximité de votre point de vente.**

## Comment réduire les débits compensatoires

L'acceptation des cartes Visa est bonne pour les affaires

La carte à puce avec NIP Visa permet de réduire les débits compensatoires

Six étapes simples pour réduire les débits compensatoires liés à la fraude

À quoi sont attribuables les débits compensatoires?

Circonstances spéciales de vente

Caractéristiques de sécurité et d'identification de la carte Visa

• **Inscrivez ici vos renseignements Visa**

Page précédente

