

Information sur la carte à puce

La carte à puce et votre personnel

Il importe que votre personnel reçoive une formation sur la carte à puce avec NIP (numéro d'identification personnel) pour aider votre entreprise à profiter de ses avantages et assurer une expérience positive à vos clients.

- De nombreux détaillants ont estimé que leur personnel peut être formé en une heure en moyenne.
- Les membres du personnel n'ont besoin que de quelques transactions pour se sentir en confiance lorsqu'ils utilisent la carte à puce.
- La recherche montre que le personnel a l'impression que la carte à puce est plus facile à utiliser que la carte à bande magnétique — aucune responsabilité de vérifier la signature.
- Le personnel indique qu'il apprécie l'acceptation rapide des clients, la rapidité accrue des transactions et le processus de transaction plus facile.

Aidez vos clients

Même si les Canadiens sont déjà très familiers avec les transactions par carte avec NIP, au début, certains de vos clients pourraient être un peu anxieux à l'idée d'utiliser une carte à puce. Bien que Visa et ses institutions financières membres feront un effort important pour éduquer les titulaires de carte à l'avance, elles pourraient aussi compter sur vous et votre personnel pour rassurer et guider vos clients. Voici des lignes directrices :

- La carte est insérée dans le terminal par le titulaire de carte, au lieu d'être glissée par le marchand.
- La carte demeure insérée dans le terminal pendant toute la transaction.
- Le client compose un NIP au lieu de signer un reçu pour authentifier la transaction.
- Le terminal peut demander une signature comme moyen d'authentifier le titulaire de la carte. Dans ce cas, suivez simplement les invites.
- La transaction s'effectue plus rapidement et un reçu est imprimé.

Si vous n'avez pas encore de terminal acceptant la carte à puce, la procédure est la même que dans le cas de la carte à bande magnétique — la carte est glissée dans le terminal, la transaction est autorisée en ligne et le client signe le reçu.

AFIN D'ASSURER L'ACCEPTATION CONTINUE DE TOUTES LES CARTES VISA®, LES TERMINAUX EMV CONTIENDRONT UN LECTEUR DE CARTE À PUCE ET UN LECTEUR DE CARTE À BANDE MAGNÉTIQUE. POUR LA MÊME RAISON, LES CARTES À PUCE SERONT AUSSI MUNIES D'UNE BANDE MAGNÉTIQUE AU COURS DES PROCHAINES ANNÉES.



Exemple de carte à puce.

Voir au verso ...

Information sur la carte à puce

FAQ

Q La carte à puce s'utilise-t-elle de la même façon que la carte à bande magnétique?

Non. L'utilisation d'une carte à puce diffère quelque peu de celle d'une carte à bande magnétique :

- dans la plupart des cas, le client ne signe pas de reçu, et il contrôle souvent la carte pendant toute la transaction;
- en général, la carte est insérée par le client dans le lecteur de carte à puce, au lieu d'être glissée par le marchand;
- la carte demeure dans le terminal pendant toute la transaction;
- le client compose son NIP;
- lorsque la transaction est approuvée, le client retire sa carte du terminal, ou le commis la retire et la remet au client.

Q Que dois-je faire si on me présente une carte à puce que mon terminal ne peut pas traiter?

Suivez simplement les invites de votre terminal. Pour faire un paiement au moyen d'une carte à puce avec NIP *Visa*, le titulaire doit connaître son NIP. Il arrive parfois qu'une transaction ne puisse être effectuée parce que le titulaire a oublié son NIP, ou que la carte soit bloquée parce que le titulaire a entré un NIP erroné un certain nombre de fois. Lorsque cette situation se produit, vous pouvez aider le client en suivant les invites du terminal ou en lui demandant de communiquer avec l'émetteur de sa carte (dont le numéro de téléphone figure au verso de la carte du titulaire).

Q Que se passe-t-il si j'opte pour un lecteur de carte à puce et qu'un client me présente une carte à bande magnétique?

Les nouveaux terminaux traiteront à la fois les transactions par carte à puce et par carte à bande magnétique.

Q Pourquoi le terminal exige-t-il parfois une signature dans le cas d'une carte à puce *Visa*?

Le terminal peut demander une signature comme moyen d'authentifier le titulaire. Dans ce cas, suivez simplement les invites.

Q Que sont les normes EMV?

Les normes EMV sont des normes mondiales qui s'appliquent aux cartes à puce et aux terminaux utilisés par la majorité des principales sociétés de paiement, et assurent une acceptation universelle. Les normes EMV ont d'abord été établies au début des années 1990 par Europay International, Mastercard International et Visa International. Les normes EMV sont maintenues par EMVCo, organisation dirigée par Europay, Visa, MasterCard et JCB.

Q Quand prévoyez-vous que tous les titulaires canadiens auront une carte à puce *Visa*?

Les Canadiens recevront une carte à puce *Visa* à la date d'expiration de leur carte à bande magnétique. En 2008, les émetteurs de carte *Visa* entreprendront le déploiement à grande échelle des cartes à puce *Visa*, et à la fin de 2010, presque chaque carte *Visa* au Canada sera une carte à puce.

Q Quand devrai-je installer un terminal EMV de carte à puce?

Votre acquéreur/société de traitement travaillera avec vous pour déterminer le type d'appareil et le moment qui conviennent à votre entreprise. On estime qu'en 2010, la vaste majorité des marchands canadiens accepteront la carte à puce.

Q Où puis-je obtenir plus d'information?

Veuillez communiquer avec votre acquéreur/société de traitement pour obtenir plus d'information sur le passage à la technologie de la carte à puce.