

# Conseils pour traiter les transactions par cartes Visa prépayées

## Connaître le solde de la carte

Il incombe au titulaire de carte de connaître le solde de sa carte Visa prépayée. Il peut vérifier le solde de la carte en tout temps en composant le numéro sans frais ou en consultant le site Web qui figurent au verso de la carte.

## Cartes embossées et non embossées

Les cartes Visa prépayées peuvent être embossées, ce qui signifie qu'elles comportent des lettres ou des chiffres en relief, ou non embossées, la surface de la carte est alors lisse et plane. Vous remarquerez la mention « POUR USAGE ÉLECTRONIQUE SEULEMENT » sur les cartes non embossées, ce qui signifie que les transactions doivent être traitées par l'entremise de terminaux électroniques permettant une autorisation immédiate en ligne.

## Cartes personnalisées et non personnalisées

Les cartes Visa prépayées peuvent être personnalisées au nom du titulaire de carte ou non personnalisées, par exemple, elles peuvent comporter un titre générique ou ne comporter aucun nom plutôt que d'indiquer le nom du titulaire de carte. Les deux types de carte sont traités de façon similaire.

## Traitement des retours et des remboursements

Le titulaire de carte doit avoir en sa possession la carte Visa prépayée qu'il a utilisée lors de son achat et le reçu de caisse pour obtenir le remboursement d'un article. Les fonds seront portés au crédit de la carte Visa prépayée du client dans les trois à sept jours ouvrables suivant le retour. Si le client n'a pas sa carte Visa prépayée suivez la politique de retour de votre magasin. Si la carte est expirée, le remboursement peut toujours être porté au crédit du compte de la carte Visa prépayée; le titulaire de carte doit alors communiquer avec l'émetteur de carte et demander une nouvelle carte ou un chèque pour obtenir le remboursement du montant.

## Transactions annulées

Tout comme avec les transactions effectuées avec une carte de crédit Visa, il est également possible d'annuler un achat effectué avec une carte Visa prépayée. Comme dans le cas de retour, il peut s'écouler entre trois et sept jours avant que les fonds ne soient portés au crédit de la carte.

## Signatures

Comme toutes les autres cartes Visa, un panneau de signature figure au verso des cartes Visa prépayées. Pour être valide, la carte doit être signée par le titulaire de carte.

## Cartes expirées

Toutes les cartes Visa prépayées comportent une date d'expiration qui figure au recto de la carte directement sous le numéro de compte de 16 chiffres. Bien que les cartes expirées ne puissent servir à effectuer des achats, des remboursements peuvent y être crédités. Le titulaire de carte doit alors communiquer avec l'émetteur de carte et demander une nouvelle carte ou un chèque pour obtenir le remboursement du montant.

## Transactions en ligne

Avant d'effectuer des achats en ligne, les titulaires de carte doivent enregistrer leur carte auprès de leur émetteur de carte par Internet ou par téléphone. Le site Web et le numéro de téléphone sans frais des émetteurs figurent au verso de la carte.

# Cartes Visa® prépayées

## Guide du gérant de magasin



Gardez ce guide à un endroit propice de votre point de vente pour répondre rapidement aux questions des membres de votre personnel et de vos clients.

<sup>1</sup> Jason Praw, *Gift Cards are Here to Stay* — J.C. Williams Group, 2004

<sup>2,3</sup> Opportunities for the Public and Private Sectors in the Canadian Prepaid Market – Mercator Advisory Group, septembre 2007

\* Visa fait cette affirmation en s'appuyant sur le nombre de cartes d'usage général émises, le nombre de transactions effectuées et le volume total des achats à l'échelle mondiale.

# À propos des cartes Visa prépayées

## Qu'est-ce qu'une carte Visa prépayée?

Les cartes Visa prépayées comportent des montants prédéfinis que les titulaires de cartes peuvent utiliser partout où les cartes Visa sont acceptées. Elles peuvent être utilisées partout dans le monde pour effectuer des achats en magasin, en ligne, par la poste et par téléphone auprès de millions de marchands. Les cartes Visa prépayées sont sécuritaires et pratiques et les transactions sont traitées tout comme celles d'une carte de crédit Visa dotée d'une bande magnétique.

## Croissance des cartes Visa prépayées

La croissance des cartes Visa prépayées peut être en partie attribuable à la meilleure appréciation des avantages de ce mode de paiement pour les marchands, les entreprises, les gouvernements et les consommateurs, ainsi qu'à leur capacité à répondre à un vaste éventail de besoins de paiement comme :

- > Carte-cadeau
- > Carte de voyage
- > Carte polyvalente
- > Carte pour jeunes
- > Carte incitative pour employés
- > Carte de promotion et de rabais
- > Carte de paie
- > Carte d'avantages gouvernementaux
- > Carte de soins de santé
- > Carte de réclamations d'assurance

## Avantages des cartes Visa prépayées

Les cartes Visa prépayées permettent de donner et de recevoir facilement des sommes d'argent et peuvent aider à augmenter les ventes : une étude indique que de nombreux clients dépensent plus que la valeur nominale initiale de leurs cartes-cadeaux; souvent jusqu'à deux fois plus.<sup>1</sup> Elles peuvent également aider à protéger contre la fraude et le vol, car les cartes prépayées sont plus difficiles à falsifier que les bons d'échange ou les certificats papier.<sup>2</sup>

La flexibilité et la facilité de traitement des cartes prépayées en tant que mode de paiement ont fait augmenter considérablement la popularité de ces dernières auprès des marchands. Selon une étude de Statistiques Canada, de 2003 à 2005, le nombre d'importants détaillants offrant des cartes-cadeaux a augmenté pour passer de 53 % à 82 %.<sup>3</sup>

## Qui émet les cartes Visa prépayées?

Il y a actuellement quelques institutions émettrices de cartes Visa prépayées au Canada, notamment VanCity/ Banque Citizens du Canada, Peoples Trust Company, la Banque Royale du Canada et la Banque Scotia.

## Comment reconnaître une carte Visa prépayée valide?

Bien que chaque carte d'émetteur soit unique, il existe plusieurs caractéristiques normalisées permettant de vérifier la validité d'une carte Visa prépayée.



## Comment traiter les cartes Visa prépayées

Une carte Visa prépayée est traitée de la même façon qu'une carte de crédit Visa dotée d'une bande magnétique. Pour ce faire :

- 1 Glissez la carte.
- 2 Obtenez une autorisation.  
**Si le montant de l'achat excède le solde de la carte, la transaction sera refusée. Veuillez consulter la page en regard pour traiter une transaction dont le montant est fractionné.**
- 3 Demandez au client de signer le reçu de caisse et comparez la signature à celle au verso de la carte Visa prépayée afin d'en vérifier la correspondance.

## Traitement des transactions fractionnées

Si le montant de l'achat excède le solde de la carte, la transaction sera refusée. Demandez au client s'il veut fractionner la transaction entre la carte Visa prépayée et un autre mode de paiement pour couvrir la différence.

- 1 Demandez au client le solde de la carte Visa prépayée.
- 2 Si le client ignore le solde, demandez-lui de communiquer avec l'émetteur dont le numéro sans frais et le site web figurent au verso de la carte.
- 3 Une fois le solde connu, vous pouvez traiter la transaction. Il est habituellement préférable de traiter d'abord la carte Visa prépayée, puis l'autre mode de paiement.
- 4 Demandez au client de signer le reçu de caisse et comparez la signature à celle au verso de la carte Visa prépayée afin d'en vérifier la correspondance.

## Pour obtenir plus de renseignements

Pour télécharger une version électronique de cette fiche d'information et en savoir plus sur les cartes Visa prépayées, visitez le site [visa.ca/prepayeepourmarchands](http://visa.ca/prepayeepourmarchands) ou communiquez avec le bureau de votre entreprise. Téléchargez aujourd'hui les documents sur votre intranet afin de les partager aisément avec votre personnel.

plus de gens disent **go** avec Visa.\*  
visitez [visa.ca](http://visa.ca)

