



---

## RAPPELS IMPORTANTS POUR LES MARCHANDS VISA PAR RAPPORT AU TRAITEMENT DES TRANSACTIONS VISA

---

**DESTINATAIRES : Aux marchands Visa du Canada**

**EXPÉDITEUR : Visa Canada**

Plus de 517 millions de cartes à puce Visa ont été émises dans 121 pays partout dans le monde<sup>1</sup>. L'utilisation de ces cartes avec un appareil de lecture de cartes à puce au PDV permettra de continuer à réduire la fraude par carte de paiement. Les marchands peuvent s'attendre à une utilisation accrue des cartes à puce Visa à leur emplacement en raison de la croissance continue de la carte à puce à l'échelle mondiale. Le passage à la plateforme de la carte à puce est important pour protéger votre entreprise et vos clients contre la fraude et la responsabilité connexe.

Dans le cadre du processus de passage à la plateforme de la carte à puce, Visa a mis en œuvre un transfert de responsabilité afin d'appuyer les participants au système de paiement Visa qui ont investi dans la technologie de la carte à puce. En fait, ce transfert signifie que la responsabilité des transactions frauduleuses lorsque la carte est présente appartient aux acquéreurs de marchands canadiens, une responsabilité qui aurait pu être évitée par l'utilisation d'un appareil de lecture utilisant la technologie de la carte à puce. Par conséquent, si les marchands n'utilisent pas des appareils de lecture de cartes à puce, ils peuvent être tenus responsables de la fraude par leur acquéreur.

Le transfert de responsabilité pour les transactions interrégionales par carte à puce est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2010. Les transactions interrégionales par carte à puce sont des transactions effectuées au Canada avec une carte à puce Visa émise en Europe, en Asie-Pacifique, en Europe centrale, au Moyen-Orient ou en Afrique. Le transfert de responsabilité pour les transactions nationales par carte à puce est entré en vigueur le 31 mars 2011. Les transactions nationales par carte à puce sont des transactions effectuées au Canada avec une carte à puce Visa émise au Canada.

Grâce à un appareil de lecture de cartes à puce au PDV dans votre magasin ou restaurant, vous pouvez accepter les cartes à puce Visa et profiter des avantages suivants :

- Vous pouvez vous attendre à moins de débits compensatoires attribuables à la fraude.
- Les membres de votre personnel et vous ne serez désormais plus responsables de la vérification de la signature pour les transactions par carte à puce Visa lorsqu'un numéro d'identification personnel (NIP) est utilisé.
- Une satisfaction de la clientèle accrue, puisque 73 % des Canadiens pensent que les cartes à puce permettront de réduire la fraude<sup>2</sup>.

Afin de diminuer les refus inutiles ou les transactions incomplètes, veuillez suivre les procédures adéquates d'acceptation de la carte. Les marchands doivent également savoir que les transactions peuvent devoir être traitées différemment en fonction de la technologie sur la carte et de l'appareil au PDV utilisé. Vous devriez vous attendre à traiter des transactions avec :

- des cartes Visa à bande magnétique qui exigent une signature pour vérification;
- des cartes à puce Visa qui exigent un numéro d'identification personnel (NIP); et
- des cartes à puce Visa qui exigent une signature afin de finaliser la transaction.

Si vous possédez un appareil de lecture de cartes à puce au PDV :

- Pour accepter une **carte Visa qui n'est pas dotée d'une puce**, glissez la carte à bande magnétique dans l'appareil et, au besoin, demandez au titulaire de la carte de signer la copie du reçu du marchand afin de finaliser la transaction.
- **Pour accepter des cartes Visa dotées d'une puce<sup>3</sup>**, la carte doit être insérée dans l'appareil de lecture au PDV et le client doit suivre les directives.
  - Puisque certaines cartes à puce exigent une signature pour finaliser la transaction, lorsque la copie du reçu du marchand doit être signée, demandez aux titulaires de cartes de signer la copie de reçu.
- Puisque de nombreuses cartes à puce exigeront que le titulaire de carte entre un NIP pour finaliser la transaction lorsque l'appareil de lecture au PDV indique de le faire, placez votre appareil d'entrée de NIP de façon à ce qu'il soit facilement accessible par les clients. Au besoin, communiquez avec votre acquéreur pour que l'appareil le plus approprié soit utilisé.

- Si vous êtes un restaurateur possédant un appareil de lecture de cartes à puce offrant un service à la table, un appareil portatif au PDV est une façon commode pour vos clients de payer avec leur carte à puce Visa et de saisir leur NIP à la table.
  - Si les appareils de lecture de cartes à puce au PDV de votre restaurant ne sont pas portatifs, le traitement d'une transaction avec une carte à puce Visa, c'est-à-dire une transaction avec carte à puce et NIP (pour laquelle vous ne serez pas responsable des débits compensatoires), vos clients devront quitter la table pour insérer la carte à puce Visa dans le lecteur et entrer leur NIP pour payer la facture. Nous rappelons aux marchands de veiller à ce que leurs appareils au PDV soient situés dans un endroit accessible où les clients peuvent insérer leur carte et entrer leur NIP.
- Les marchands disposant d'un appareil de lecture de cartes à puce au PDV devraient utiliser la puce pour finaliser la transaction. L'utilisation de la bande magnétique sur une carte à puce Visa dans un appareil de lecture de cartes à puce au PDV peut augmenter la possibilité de refus de la transaction et entraîner une responsabilité liée aux débits compensatoires pour fraude pour l'acquéreur/le marchand.

Si vous n'avez pas d'appareil de lecture de cartes à puce au PDV :

- vos clients peuvent utiliser des cartes Visa avec bande magnétique non dotées d'une puce ou des cartes à puce Visa;
- lorsque la carte est glissée dans l'appareil au PDV, suivez tout simplement les directives et demandez au client de signer la copie du reçu du marchand pour finaliser la transaction.

Pour obtenir plus de renseignements, visitez le site [www.visa.ca/marchand](http://www.visa.ca/marchand) ou communiquez avec votre acquéreur.

<sup>1</sup> En date de juin 2010. Selon les déclarations des institutions financières membres à l'échelle mondiale; ces informations sont donc susceptibles d'être modifiées.

<sup>2</sup> Source : Ipsos Reid : Les cartes à puce au Canada – Une étude à part partagée auprès des consommateurs, janvier 2007.

<sup>3</sup> Si vous utilisez un appareil de lecture de cartes à puce au PDV, des coûts additionnels peuvent s'appliquer à votre acquéreur, à votre unité de traitement ou à vous lorsque vous ne traitez pas une carte à puce en utilisant la technologie de la carte à puce.