



# Acceptation de Visa Débit par les marchands du commerce électronique

Foire aux questions et schéma de procédé





## Table des matières

Visa Débit. La commodité du débit. La sécurité de Visa.	3
La valeur de Visa Débit pour le commerce électronique :	3
Commodité pour les clients	3
Sécurité et fiabilité	3
Augmentation possible des ventes	3
Intégration homogène	3
Foire aux questions sur l'acceptation par les marchands du commerce électronique	4
Schéma de procédé de l'acceptation des transactions par les marchands du commerce électronique	8



## Visa Débit. La commodité du débit. La sécurité de Visa.

Visa Débit est choisie comme mode de paiement dans plusieurs pays du monde.

Grâce à Visa Débit, les consommateurs peuvent effectuer des paiements directement de leur compte bancaire pour payer les achats en ligne, par la poste et par téléphone – partout où Visa Débit est acceptée au Canada. Puisque vous offrez plus d'options de paiement à vos clients avec Visa Débit, vous avez le potentiel d'augmenter vos ventes et de servir un plus grand nombre de clients.

## La valeur de Visa Débit pour le commerce électronique :

### Commodité pour les clients

Les consommateurs canadiens sont de plus en plus à l'aise d'acheter des produits en ligne et les entreprises canadiennes en profitent pour augmenter leurs offres en ligne. Les entreprises canadiennes ont vendu pour plus de 136 milliards de dollars de biens et de services sur Internet en 2013, une hausse de 11 % par rapport à 2012.<sup>1</sup> L'acceptation de Visa Débit offre à vos clients une autre option de paiement, ce qui vous permet de faire la promotion du service et du choix.

### Sécurité et fiabilité

Visa Débit propose les niveaux de sécurité Visa afin d'aider à rendre le paiement par débit sécuritaire pour vous et pour vos clients.<sup>2</sup> Des caractéristiques de sécurité comme la politique Responsabilité zéro de Visa, le service *Vérfié par Visa*<sup>®</sup>, le service de vérification d'adresse (SVA), e-Promesse, le service de résolution de différends entre les marchands et les clients et le CVV2 (code de trois chiffres) offrent une protection contre la fraude par carte contrefaite, perdue ou volée.<sup>3</sup> Le client est donc plus confiant lorsqu'il effectue des achats à l'aide de sa carte Visa Débit.

### Augmentation possible des ventes

Visa Débit offre à votre entreprise l'occasion d'accéder à une base de clients moins bien servis qui préfèrent utiliser le débit, ainsi qu'aux segments de consommateurs qui peuvent ne pas avoir accès au crédit Visa, par exemple les consommateurs plus jeunes ou les nouveaux Canadiens. Visa Débit est également un bon choix pour régler les paiements périodiques en ligne, par téléphone et par la poste.

### Intégration homogène

Vos clients ne quittent jamais votre site lorsqu'ils utilisent Visa Débit. Ils entrent leurs renseignements et leur achat est traité de la même façon que les transactions avec carte de crédit Visa sont traitées aujourd'hui. Visa recommande toutefois d'améliorer les messages à la caisse afin de préciser les modes de paiement offerts aux clients.

<sup>1</sup> Technologie numérique et utilisation d'Internet, 2013, Statistique Canada, le 11 juin 2014.

<sup>2</sup> Pour les transactions traitées par le réseau de Visa.

<sup>3</sup> Certaines restrictions s'appliquent. Pour obtenir plus de détails, visitez [visa.ca](http://visa.ca).



## Foire aux questions sur l'acceptation par les marchands du commerce électronique

Je souhaite accepter les transactions par Visa Débit, mais bien que mes systèmes et ceux de mon acquéreur soient compatibles, toutes les autorisations sont refusées.

En accord avec le *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit* au Canada lancé en 2010, Visa doit refuser toutes les autorisations jusqu'à ce que le marchand indique son consentement exprès à l'acceptation de ces transactions. Les formulaires appropriés peuvent être obtenus auprès de votre acquéreur.

Du point de vue technologique, puis-je déjà accepter les cartes Visa Débit pour les transactions où la carte est non présente (CNP) comme pour les commandes par téléphone, par la poste et en ligne?

Les données requises pour l'acceptation de Visa Débit liée aux transactions CNP sont les mêmes que celles pour les cartes de crédit. Visa Débit permet aux consommateurs d'effectuer des transactions CNP directement à partir de leurs comptes bancaires. Cette fonctionnalité est semblable à celle des transactions par carte de crédit Visa. Le client indique tout simplement son numéro de carte Visa Débit, la date d'expiration et le CVV2 (le code de trois chiffres au verso de la carte).

Dans certains cas, le nom du titulaire de compte n'apparaît PAS sur les cartes Visa Débit ou sur les cartes de référence Visa, mais le nom du titulaire de compte est connu de l'émetteur de la carte. Si le nom du titulaire de compte apparaît sur la carte, cela peut être considéré comme une mesure de sécurité additionnelle.

Aucun changement technique n'est requis pour la plupart des marchands qui commencent à accepter les transactions Visa Débit par téléphone, par la poste ou en ligne s'ils acceptent déjà les paiements par carte de crédit Visa. Pour obtenir plus de renseignements, les marchands devraient communiquer avec leur acquéreur.

Quel est le fonctionnement de Visa Débit pour les paiements en ligne? Comment est-il différent des autres produits de crédit Visa dans un environnement où la carte est non présente (CNP)?

Visa Débit permet aux consommateurs de porter directement des fonds au débit de leur compte bancaire. Vos clients doivent tout simplement entrer leurs renseignements tout comme ils le font pour les transactions par carte de crédit Visa aujourd'hui.

Sur le plan du traitement des transactions CNP, les transactions Visa Débit sont traitées de la même façon que les transactions par carte de crédit Visa dans un environnement de commerce électronique, indépendamment du pays d'émission. Les cartes Visa Débit sont traitées selon les mêmes procédures de traitement et elles sont régies par les mêmes règles. Visa vous recommande tout simplement d'améliorer les messages à la caisse afin de préciser les modes de paiement offerts aux clients.

Sur le plan de l'expérience du client, une différence fondamentale peut exister pour les titulaires de compte lorsque les cartes de crédit Visa et Visa Débit émises au Canada sont utilisées dans un environnement de commerce électronique. Avec Visa Débit, les émetteurs peuvent choisir le modèle débit-sur-autorisation. Suivant ce modèle, le compte du client sera débité au moment de l'autorisation. Ce traitement diffère de celui de l'environnement de crédit actuel, où la réduction des fonds disponibles s'effectue au moment de l'autorisation, mais n'est pas portée au compte.

Vous pouvez trouver le matériel de référence lié au traitement et à l'acceptation de Visa Débit développé par Visa dans la section du produit Visa Débit à [visa.ca/marchand/debit](https://www.visa.ca/marchand/debit).



### Les transactions Visa Débit exigent-elles l'utilisation du service *Vérfifié par Visa* (VpV)?

Le service *Vérfifié par Visa* (VpV) est un programme conçu pour rendre plus sécuritaire le magasinage en ligne. Le VpV est obligatoire pour les émetteurs de Visa Débit et sera par conséquent offert aux marchands qui souhaitent l'utiliser. Le marchand n'est pas tenu de l'utiliser, mais aucun changement au traitement des transactions ne sera nécessaire si le service est déjà utilisé sur son site Web.

### Les transactions Visa Débit exigent-elles l'utilisation du code de trois chiffres (CW2)?

Le CW2 est également connu comme étant le code de trois chiffres de Visa. Il s'agit des trois derniers chiffres au verso des cartes Visa qui sont imprimés à l'extrémité droite du panneau de signature, dans une case blanche à l'extérieur du panneau de signature ou au recto d'une carte de référence Visa Débit virtuelle. Le code de trois chiffres est une caractéristique de sécurité essentielle qui aide les marchands à valider les achats réglés avec les cartes de crédit Visa ou Visa Débit. En demandant plus de renseignements afin de conclure une transaction Visa qui se déroule par téléphone ou en ligne, Visa aide à réduire les transactions frauduleuses potentielles. Le code doit être sur la carte ou sur la carte de référence, et Visa recommande de toujours l'utiliser; toutefois, si le traitement actuel de vos transactions ne fait pas appel au CW2, alors Visa Débit n'exigera pas que vous l'utilisiez.

### Les transactions Visa Débit exigent-elles l'utilisation du service de vérification de l'adresse (SVA)?

Le SVA permet de vérifier si la personne qui effectue l'achat avec Visa est bien la même que celle qui reçoit le relevé mensuel. En faisant correspondre l'adresse de facturation que l'émetteur de Visa a dans ses dossiers par rapport à celle fournie au moment du paiement, les marchands et les émetteurs collaborent afin d'empêcher l'utilisation de cartes Visa ou les cartes de référence Visa volées ou perdues lors d'achats de produits ou services effectués dans des environnements où la carte n'est pas présente. Pour les clients, le SVA signifie qu'à moins d'indiquer l'adresse de facturation correcte au moment de payer les achats en ligne, par la poste ou par téléphone, la transaction ne sera pas finalisée, ce qui pourrait empêcher un achat frauduleux.

### Un autre choix doit-il être ajouté à la liste déroulante du mode de sélection de paiements de mon formulaire Web pour Visa Débit?

Bien qu'il ne soit pas obligatoire de le faire, de nombreux marchands ajoutent ce choix afin d'aider les titulaires de cartes à comprendre qu'ils acceptent Visa Débit. L'ajout ou non d'un menu déroulant particulier n'est pas une caractéristique obligatoire. Toutefois, si le menu déroulant indique explicitement les cartes de crédit Visa, certains titulaires de carte peuvent penser que cela signifie qu'en tant que marchand, vous n'acceptez pas Visa Débit.

### Devrais-je modifier mes systèmes à l'interne?

Aucune modification n'est requise pour la transmission de messages. Si des comptes de règlement d'entreprise à l'interne sont, ou doivent être, différents pour le traitement des transactions de Visa Débit, alors il est possible que certains changements soient requis. Nous vous recommandons de contacter votre acquéreur pour vous aider à déterminer vos besoins.

### Mon acquéreur devra-t-il effectuer des changements si nous acceptons déjà les transactions par carte de crédit Visa?

Pourvu que votre acquéreur accepte déjà vos transactions CNP, alors aucun changement n'est requis pour les transactions Visa Débit. Certains processus à l'interne peuvent être requis pour qu'un acquéreur traite vos transactions Visa Débit, mais nous vous conseillons d'en parler avec votre acquéreur. Si vous ou votre acquéreur avez des questions au sujet de la mise en œuvre, Visa vous aidera avec plaisir.

## Comment puis-je déterminer si le numéro de compte fourni est pour Visa Débit ou pour une carte de crédit Visa?

Visa permet à votre acquéreur de vous fournir cette information à partir de données actualisées régulièrement par Visa.

## L'acceptation de Visa Débit comporte-t-elle d'autres frais?

Votre acquéreur devrait pouvoir répondre à vos questions sur les coûts et les frais de traitement exigés pour l'acceptation; toutefois les frais d'interchange pour les transactions Visa Débit sont moindres que ceux des transactions par carte de crédit.

Consultez le site [visa.ca](http://visa.ca) pour connaître les frais d'interchange de Visa Canada.

## Comment reconnaître Visa Débit

Bien que la carte Visa Débit de chaque émetteur soit unique, certaines caractéristiques standards vous aideront à la reconnaître :

### Visa Débit sur une carte bancaire

Si une carte bancaire est dotée de Visa Débit, les logos Visa Débit et d'un autre réseau de fournisseur (p. ex. *Interac*<sup>MD</sup>) peuvent être affichés.



### Visa Débit virtuelle

Grâce à Visa Débit virtuelle, les clients peuvent magasiner en ligne, par téléphone ou par la poste et payer de façon sécuritaire, directement à partir de leur compte bancaire.





## Quel est le fonctionnement de Visa Débit pour les paiements en magasin?

Lorsqu'une carte bancaire est dotée de Visa Débit, les transactions débit en magasin au Canada sont traitées à l'aide d'Interac. Lorsque la transaction est finalisée, les fonds sont portés directement au débit du compte bancaire du titulaire de carte.

## Quel est le fonctionnement de Visa Débit pour payer des factures?

Il y a deux façons de payer des factures avec Visa Débit :

### **Paiement unique**

Les titulaires de carte décident du moment et du montant à payer en visitant le site Web du fournisseur, en appelant le fournisseur directement ou à l'aide d'un formulaire, par la poste.

### **Paiement périodique automatique**

Semblable à un compte de crédit Visa, Visa Débit peut mettre en place les paiements de factures périodiques. Les factures sont donc payées à temps, sans intervention des titulaires de carte. Il peut s'agir d'un montant préautorisé fixe ou variable, si le montant de la facture diffère d'un mois à un autre. Les fonds dans le compte doivent être suffisants pour régler les factures. Le paiement automatique des factures peut aider les clients à effectuer le suivi et à gérer les dépenses, car le détail de chaque facture payée à l'aide de Visa Débit figure sur leur relevé bancaire mensuel et/ou sur leur relevé bancaire mensuel en ligne.

## Quel est le fonctionnement de Visa Débit pour les achats à l'avance? (p. ex. les réservations à l'hôtel ou les locations de voiture)

Visa Débit peut être utilisée pour les achats à l'avance. Cependant, n'oubliez pas que lorsqu'il s'agit d'une transaction de débit et non de crédit, le montant est déduit des fonds disponibles du compte bancaire du client au moment de l'achat (demande d'autorisation). Il fait partie des pratiques exemplaires habituelles d'informer les clients de cette situation à l'avance sur le site Web de votre entreprise.

## Comment les remboursements des achats effectués avec Visa Débit fonctionnent-ils?

Les marchands utilisent divers mécanismes pour les remboursements de marchandises non voulues, notamment les demandes de retour et de remboursement par la poste ou par messenger et le retour des marchandises à un emplacement physique. Il existe également plusieurs façons d'offrir une valeur aux clients en échange, plutôt qu'un remboursement, en fonction des besoins de l'entreprise, comme les cartes-cadeaux, les crédits en magasin, etc.

Si un client décide de retourner/d'échanger un article acheté en ligne avec Visa Débit dans un endroit physique, la transaction ne peut pas être remboursée par l'intermédiaire du système Visa en raison des restrictions du *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*. Dans un tel cas, un marchand peut proposer une autre solution, comme un crédit en magasin.

## Comment mes clients vont-ils savoir que j'accepte Visa Débit?

Nous recommandons aux marchands en ligne d'ajouter des messages dans leur site Web pour signaler aux titulaires de cartes que les cartes Visa Débit émises au Canada sont également acceptées.

Vous pouvez trouver le matériel de référence lié au traitement et à l'acceptation de Visa Débit développé par Visa dans la section du produit Visa Débit à [visa.ca/marchand/debit](https://www.visa.ca/marchand/debit).

## Les cartes Visa Débit comportent-elles une date d'expiration?

Oui. La date d'expiration des cartes Visa Débit (ou des cartes de référence) est utilisée pour traiter les transactions sans présence de la carte (p. ex. les transactions en ligne) et sert de date de réémission pour l'émetteur de la carte.

### Pour en savoir plus

L'acceptation de Visa Débit est simple. Veuillez communiquer avec votre acquéreur pour commencer à accepter Visa Débit dès aujourd'hui. Pour obtenir plus de renseignements, vous pouvez également visiter la section du produit Visa Débit à [visa.ca/marchand/debit](http://visa.ca/marchand/debit).

## Schéma de procédé de l'acceptation des transactions par les marchands du commerce électronique

