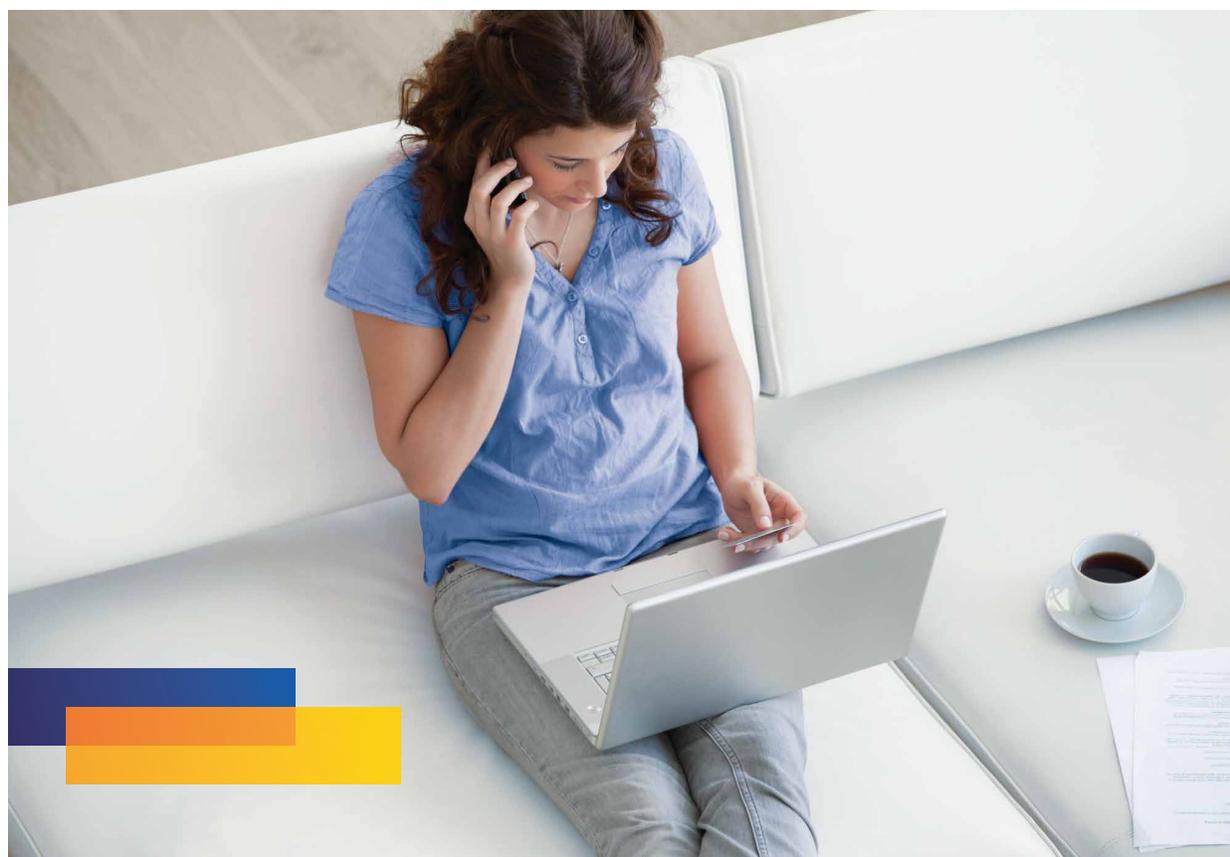




## Traitement de Visa Débit

Information à l'intention des marchands sur le traitement des transactions du commerce électronique et des commandes par téléphone



## Table des matières

À propos de ce guide	3
Procédures générales	3
Pratiques exemplaires en matière d'autorisation	3
Transactions de vérification de l'état	4
Annulations des autorisations	4
Règles actuelles importantes pour le traitement efficace des transactions du commerce électronique	5
Le montant de règlement définitif diffère du montant d'autorisation initial	5
La transaction est autorisée, mais non réglée	5
Remboursements en magasin	5
Information à l'intention des marchands sur le traitement des transactions Visa Débit liées aux commandes par téléphone	6
Annexe – Outils Visa contre la fraude	8

## À propos de ce guide

Le commerce électronique est un canal important pour aider les marchands à accroître leurs ventes. Les consommateurs canadiens se sentent de plus en plus à l'aise d'acheter des produits en ligne et les entreprises 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>

Ce guide est conçu afin d'aider les marchands à traiter les transactions Visa en ligne, qu'elles soient effectuées au moyen d'une carte de crédit Visa ou de Visa Débit. Plusieurs changements ont été apportés afin de vous protéger contre une fraude potentielle, de réduire le nombre de différends, d'assurer la conformité au *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit* (le «Code de conduite») et de faire vivre au client une expérience positive.

Dans un environnement de commerce électronique, les transactions de crédit Visa et les transactions Visa Débit sont utilisées de la même façon et suivent les mêmes procédures de traitement. En fait, il est simple d'accepter Visa Débit si vous acceptez déjà les paiements par carte de crédit Visa. Pour le client, il y a une seule différence importante : Visa Débit retire les fonds du compte de dépôt du client et les débits sont visibles pour le client dès que la transaction est autorisée. Par conséquent, plusieurs règles et pratiques exemplaires liées à l'autorisation des transactions sont indiquées afin de permettre au client de vivre une expérience positive, pour qu'ainsi Visa et les marchands participent ensemble à la croissance du commerce électronique.

## Procédures générales

Lorsque vous procédez au traitement d'une transaction dans un environnement où la carte est non présente (CNP), vous devriez toujours demander au client de fournir, au minimum, les détails suivants :

- le numéro de la carte de crédit Visa ou de Visa Débit
- le nom du titulaire de la carte de crédit Visa ou de Visa Débit
- la date d'expiration de la carte ou de la carte de référence, comme elle apparaît sur la carte
- l'adresse du relevé de compte du titulaire de la carte de crédit Visa ou de Visa Débit
- le CVV2\*

## Pratiques exemplaires en matière d'autorisation

1. Au moment de l'achat, il importe d'indiquer précisément au client quand vous autorisez les achats afin de réduire le risque de surprises, de confusion et d'une insuffisance de fonds.
2. Envoyer les dossiers de suivi de règlement et de compensation dès que possible après avoir reçu les autorisations, soit en rapprochant le montant d'autorisation ou en reflétant les redressements à ce montant. Cette façon de faire améliore l'expérience du client, réduit le risque de confusion et permet aux marchands de recevoir rapidement le paiement des biens ou services achetés.
3. Lorsque le montant d'autorisation et le montant de règlement diffèrent, Visa préconise deux approches décrites dans ce document, qui permettent au client de comprendre le total du montant payé et de suivre les redressements.
4. De nouvelles règles ont été rédigées sur les transactions de vérification de l'état et de vérification de compte et les annulations d'autorisation afin de favoriser une expérience positive pour le client. Ces règles sont extrêmement importantes dans un environnement où la carte est non présente.

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

\* Le CVV2 et les autres outils de prévention de la fraude sont décrits de façon détaillée dans l'annexe et le document Global Visa Card-Not-Present Guide to Greater Fraud Control: Protect Your Business and Your Customers with Visa's Layers of Security.

## Transactions de vérification de l'état

Les vérifications de l'état ont été améliorées afin d'aider les marchands à valider si un compte est actif et en règle. Quelques utilisations types de ce genre de transactions servent à établir s'il existe une relation liée à un paiement périodique ou au paiement de factures ou à valider un achat en l'absence de la carte avant d'exécuter la demande. Elles peuvent également servir à valider les commandes par téléphone avant la livraison des biens ou services.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2010, les règles de Visa ont remplacé la vérification de l'état par une « transaction de vérification de compte » (sauf pour les transactions liées aux distributeurs automatisés d'essence, pour lesquelles il est encore permis de vérifier l'état). Il s'agit d'une différence importante pour les marchands et les titulaires de carte.

Les vérifications de l'état exigeaient des marchands qu'ils obtiennent un message de compensation correspondant. Désormais, une simple transaction de vérification de compte pour zéro dollar offre au marchand la même validation sans qu'il ait à obtenir un message de compensation correspondant ou à annuler les transactions en raison d'une vente annulée ou d'un délai de réponse.

Pour les consommateurs, le message de vérification du compte plutôt qu'une demande d'autorisation habituelle offre l'avantage d'une vérification sans avoir de répercussion négative sur le client. Cette pratique est particulièrement importante avec Visa Débit, puisque les clients Visa Débit voient les transactions d'autorisation sur leur compte de dépôt et sont davantage sensibilisés en raison de l'incidence sur le solde de leur compte.

### **Scénario :**

*Un site Web de vente de billets d'événements reçoit une commande pour l'achat de billets. Avant de conclure la transaction, le marchand vérifiait auparavant le compte en envoyant une « vérification de l'état » pour autoriser un achat de 1 \$.*  
*Le consommateur qui vérifiait la « limite d'achat » sur sa carte de crédit ou examinait son relevé de débit constatait cet achat, puisque l'autorisation de 1 \$ y figurait. Un jour ou deux plus tard, le marchand renversait l'autorisation et les fonds étaient crédités.*

*Le marchand a depuis modifié ses pratiques en faisant une transaction de vérification de compte pour zéro dollar. Ainsi, le consommateur ignore qu'il y a eu vérification et il ne se retrouve pas dans une situation de « montant décaissé » ou n'est pas désorienté par les actions du marchand. En outre, le marchand n'a pas à effectuer une annulation de la transaction de vérification de l'état.*

## Annulations des autorisations

Les annulations d'autorisations sont un aspect important des transactions Visa pour le consommateur. Pour éviter les retenues inutiles sur les comptes de dépôt du client ou de réduire la « limite d'achat » sur les cartes de crédit, les règles de Visa ont été modifiées en avril 2010 afin d'exiger de la plupart des marchands qu'ils soumettent une annulation d'autorisation ou une annulation partielle d'une transaction effectuée sans que la carte soit présente dans les 72 heures de l'autorisation initiale si l'une des situations suivantes se produit :

- le client décide de ne pas finaliser la transaction
- la demande d'autorisation a été soumise par erreur
- le montant de transaction définitif est inférieur au montant de l'autorisation (c.-à-d. soumettre une annulation d'autorisation pour la différence)

### **Scénario :**

*Un client commande des biens en ligne sur un site Web, mais soumet la transaction deux fois par mégarde. Lorsqu'il constate son erreur, il envoie un courriel au marchand et annule une des transactions. Bien que les deux transactions aient été autorisées, le marchand doit envoyer une annulation d'autorisation dans les 72 heures de la transaction qui ne sera pas réalisée.*



## Règles actuelles importantes pour le traitement efficace des transactions du commerce électronique

### Le montant de règlement définitif diffère du montant d'autorisation initial

Les marchands peuvent avoir à rajuster le montant d'autorisation après sa soumission, par exemple si tous les biens ne sont pas disponibles, si le prix des biens a changé (p. ex. prix d'une marchandise, poids des aliments), ou pour d'autres raisons commerciales. Les consommateurs peuvent être déroutés de voir des redressements sur les montants autorisés après l'achat initial. Ceci s'applique particulièrement aux transactions Visa Débit, où les consommateurs vérifient les activités et les soldes quotidiens de leur compte de dépôt. Souvent, le consommateur ne s'attend pas à retrouver ces articles sur son compte ou il constate que la description n'est pas détaillée. Certaines exigences de Visa dans ce domaine réduiront ce risque de confusion :

Plutôt que d'autoriser à nouveau la transaction pour le nouveau montant, les marchands peuvent choisir l'une des deux approches suivantes :

1. Annuler l'autorisation initiale et soumettre une nouvelle autorisation indiquant le montant révisé. Les marchands doivent savoir que 24 heures peuvent s'écouler avant que l'annulation d'une autorisation passe à travers le système et soit indiquée au compte du client. En choisissant cette approche et en fonction du prix de l'article acheté, le marchand est conscient que les fonds du compte de dépôt ou le solde disponible de la carte peuvent être insuffisants pour permettre à la fois l'autorisation annulée et la nouvelle autorisation pour le montant révisé.
2. Régler l'autorisation à l'aide du montant révisé, puis envoyer une annulation d'autorisation pour la portion « non utilisée » de l'autorisation initiale. Cette méthode réduit le risque d'exposition du marchand.

### Scénario :

*Un libraire autorise une transaction d'achat de quatre livres lorsque le client passe la commande en ligne, mais il découvre avant l'expédition que seuls trois des quatre livres sont en entrepôt. En suivant la pratique exemplaire, qui consiste à autoriser la transaction uniquement au moment de l'envoi, le marchand peut éviter ce problème. Toutefois, si les systèmes à l'interne ne permettent pas cette approche, il est important pour le marchand d'effectuer le redressement rapidement afin de conserver la confiance du client. Le marchand peut annuler entièrement la transaction initiale de quatre livres et en inscrire une nouvelle pour trois livres ou, s'il est impossible de le faire, il doit annuler le montant du livre non disponible dans les 72 heures. Indépendamment de la méthode choisie pour gérer convenablement la situation, il importe de veiller à une communication précise avec le client.*

### La transaction est autorisée, mais non réglée

Les transactions Visa comprennent le message d'autorisation initiale, qui permet habituellement aux fonds d'être portés au débit du compte de dépôt du consommateur, ou de réduire la « limite d'achat » pour les transactions de crédit, puis un message de règlement, qui confirme le montant dû au marchand et reflète tous les redressements effectués après l'autorisation initiale. Ce système à deux paliers est particulièrement important pour les marchands lorsque la carte est non présente, car il est plus probable que la valeur d'un achat sera redressée après l'autorisation initiale en l'absence de la carte que pour les transactions types lorsque la carte est présente.

### Remboursements en magasin

Les marchands disposent d'un éventail de mécanismes pour effectuer le remboursement de marchandises non voulues, notamment les retours et remboursements par la poste ou par messenger et le retour de marchandises à un emplacement physique. Il existe également plusieurs autres façons d'offrir de la valeur aux clients, plutôt qu'un remboursement, selon les besoins de l'entreprise, comme les cartes-cadeaux, les crédits en magasin, etc.

Si un consommateur décide de visiter un emplacement physique et de retourner ou échanger un article acheté en ligne avec Visa Débit, la transaction ne peut pas être remboursée par l'intermédiaire du système Visa en raison des restrictions imposées en vertu du *Code de conduite*. Dans un tel cas, le marchand peut proposer une autre solution, comme un crédit du magasin.

**Scénario :**

Une consommatrice achète un vêtement en ligne avec Visa Débit. À la réception de l'article, elle constate que le vêtement est trop petit. Elle décide alors de se rendre au magasin le plus proche pour l'échanger contre un article de taille plus grande. À son arrivée au magasin, elle décide toutefois d'acheter un autre article d'une valeur supérieure. Le magasin déduit le montant déjà payé du montant du nouvel achat, et la cliente paie la différence.

## Information à l'intention des marchands sur le traitement des transactions Visa Débit liées aux commandes par téléphone

Visa Débit offre aux Canadiens une autre façon de payer à partir de fonds détenus dans leur compte de banque, lorsque le client n'est pas présent au point de vente au moment de l'achat ou de l'autorisation. Cette fonctionnalité est semblable à celles des cartes de crédit utilisées aujourd'hui. Ainsi, le client indique tout simplement son numéro de Visa Débit, la date d'expiration et, à la demande du marchand, le CVV2 (le code de trois chiffres au verso de la carte, mais au recto pour les titulaires d'une carte Visa Débit virtuelle) pour régler les achats de biens et services par téléphone. Vous trouverez ci-dessous des exemples pour lesquels Visa constate des volumes importants de commandes téléphoniques :

- les commandes auprès des restaurants, notamment les pizzas et d'autres aliments pour livraison
- les boutiques de vente au détail spécialisées, où les commandes téléphoniques représentent une portion importante du chiffre d'affaires, comme les commandes de fleurs, de billets, d'activités et programmes pour enfants, les commandes par catalogue, les biens vendus par infopublicité, etc.
- la vente au détail en général, où les clients voient un article dans une circulaire, un site Web, etc., et appellent pour en savoir plus sur le produit. Le client décide alors de régler immédiatement l'achat au téléphone pour être sûr d'obtenir l'article (plutôt que de placer un article en attente et de le payer lorsqu'ils arrivent au magasin)

Les renseignements suivants ont été conçus pour vous aider à comprendre comment traiter ces produits Visa Débit pour les commandes par téléphone.

**Premier scénario : Pizza – Le client paie à la porte**

Le client appelle la pizzeria et passe une commande. Il ne paie pas au moment de la commande. Le livreur arrive à la porte et présente un terminal de lecture au client afin de finaliser la transaction par carte de paiement (débit ou crédit) à la livraison de la pizza. Dans cet exemple, les cartes bancaires avec Visa Débit dotées du logo Interac<sup>MD</sup> sont traitées comme lors d'une transaction par Interac, puisqu'il s'agit d'une transaction effectuée en personne avec la carte présente. La carte doit être glissée ou insérée dans le terminal de lecture (acceptant les cartes à puce). Pour que la transaction soit traitée sur le bon réseau, elle ne doit pas être saisie à la main.

Un client ne pourrait pas utiliser la carte de référence Visa Débit virtuelle pour finaliser la transaction à la porte. Il devrait utiliser un autre moyen de paiement.

**Deuxième scénario : Pizza – Le client passe la commande et paie avant la livraison**

Le client appelle la pizzeria et passe une commande. Il indique qu'il souhaite payer la pizza à l'aide d'une carte Visa Débit. Si le marchand accepte Visa Débit, il peut traiter la transaction au téléphone tout comme il le fait pour les cartes de crédit actuellement parce que la carte est non présente au point de vente au moment où se déroule la transaction d'achat ou l'autorisation. Le client indique tout simplement au marchand son numéro Visa Débit de 16 chiffres, la date d'expiration et, à la demande du marchand, le CVV2 (le code de trois chiffres au verso de la carte) afin de finaliser son achat au téléphone. Le marchand traite la transaction comme il le ferait actuellement pour une carte de crédit. Le marchand et le livreur n'ont pas à apporter de terminal de lecture à la porte du client.

Certains marchands qui désirent valider les renseignements sur la carte utilisée pour le paiement au moment de livraison peuvent le faire en utilisant Visa Débit sur une carte bancaire ou une carte de référence Visa Débit virtuelle.



**Troisième scénario : Pizza – Le client paie avant de passer prendre ce qu’il a commandé et change la commande au moment d’emporter la pizza**

*Le client appelle la pizzeria et passe une commande. Il indique qu’il souhaite payer la pizza à l’aide de Visa Débit. Si le marchand accepte les transactions Visa Débit, il peut traiter la transaction au téléphone tout comme il le fait pour les cartes de crédit actuellement parce que la carte est non présente au point de vente au moment où se déroule la transaction d’achat ou l’autorisation. Le client indique tout simplement au marchand son numéro Visa Débit de 16 chiffres, la date d’expiration et, à la demande du marchand, le CVV2 (le code de trois chiffres au verso de la carte) afin de finaliser son achat au téléphone. Le marchand traite la transaction comme il le ferait actuellement pour une carte de crédit.*

*Lorsque le client se présente chez le marchand pour prendre sa pizza, il constate qu’il n’a pas commandé de boissons. Puisqu’il s’agit d’un ajout à la commande (qui a déjà été autorisée et réglée en entier par téléphone), l’achat subséquent de boissons doit être effectué au moyen d’une transaction distincte. Dans ce cas, la carte bancaire avec Visa Débit utilisera le traitement par Interac puisqu’il s’agit désormais d’une transaction effectuée en personne et en présence de la carte. Ces cartes doivent être traitées au point de vente par le marchand comme lors des transactions par Interac effectuées en personne avec une carte de débit. La carte doit être glissée ou insérée dans le terminal de lecture (acceptant les cartes à puce). Pour que la transaction soit traitée sur le bon réseau, elle ne doit pas être saisie à la main.*

*Un client ne pourrait pas utiliser la carte de référence Visa Débit virtuelle pour finaliser la transaction supplémentaire. Il devrait utiliser un autre moyen de paiement. Ces transactions ne doivent pas être saisies à la main.*

**Quatrième scénario : Pizza – Le client passe la commande par téléphone, passe prendre ce qu’il a commandé et règle la facture en personne**

*Le client appelle la pizzeria et passe une commande. Il indique qu’il souhaite régler la facture lorsqu’il se présentera pour prendre la pizza. Dans ce cas, la transaction traitée avec Visa Débit sur une carte bancaire utilisera Interac, puisqu’il s’agit d’une transaction effectuée en personne avec la carte présente. Les cartes doivent être traitées au point de vente par le marchand comme il traiterait actuellement une transaction par Interac. La carte doit être glissée ou insérée dans le terminal de lecture (acceptant les cartes à puce). Pour que la transaction soit traitée sur le bon réseau, elle ne doit pas être saisie à la main.*

*Un client ne pourrait pas utiliser la carte de référence Visa Débit virtuelle pour finaliser la transaction. Il devrait utiliser un autre moyen de paiement, comme le crédit, l’argent comptant ou Interac.*

Aucun changement technique n’est requis pour la plupart des marchands qui commencent à accepter les transactions Visa Débit par téléphone s’ils acceptent déjà les cartes de crédit Visa. Pour obtenir plus de renseignements, les marchands devraient communiquer avec leur acquéreur ou visiter la section des produits Visa Débit à [visa.ca/marchand/debit](http://visa.ca/marchand/debit).

## Annexe – Outils Visa contre la fraude

Visa propose des outils importants pour la vérification et la prévention de la fraude afin d'aider les marchands, les acquéreurs et les émetteurs à définir le risque de fraude connexe à une transaction avant son autorisation ou son refus. L'utilisation des outils Visa contre la fraude peut rassurer vos clients lorsque vient le moment d'effectuer des achats avec Visa Débit sur votre site Web. Ces outils n'exigent aucun changement pour le traitement des transactions si vous acceptez déjà les transactions de crédit Visa sur votre site Web. La participation des marchands est facultative, mais nous l'encourageons vivement.

### Vérification de la valeur de la carte (CVV2)

Le CVV2 est également connu comme étant le code de sécurité à 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 de celui-ci ou au recto d'une carte de référence Visa Débit virtuelle. Le code de trois chiffres est une caractéristique de sécurité essentielle des cartes Visa qui aide les marchands à valider les achats réglés avec les cartes Visa. 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 CVV2 doit être sur la carte, et Visa recommande de toujours l'utiliser; toutefois, si le traitement actuel de vos transactions ne fait pas appel au CVV2, alors Visa Débit n'exigera pas que vous l'utilisiez.

### Services 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 du compte. En faisant correspondre l'adresse de facturation que l'émetteur Visa a dans ses dossiers avec celle fournie au moment du paiement, les marchands et les émetteurs collaborent afin d'empêcher l'utilisation de cartes Visa volées ou perdues lors des achats de produits ou services effectués dans des environnements où la carte n'est pas présente. Pour les titulaires de compte, le SVA signifie qu'à moins que l'adresse de facturation correcte soit indiquée au moment du paiement en ligne, par la poste ou par téléphone, la transaction ne sera pas finalisée, ce qui pourrait empêcher un achat frauduleux. Une adresse de livraison est requise et peut également servir à l'authentification lorsque l'émetteur valide l'adresse. Malgré le fait que le SVA ne soit pas obligatoire pour effectuer des transactions Visa Débit, Visa recommande toujours son utilisation.

### Vérifié par Visa® (VpV)

Le service VpV est un programme conçu pour rendre plus sécuritaire le magasinage en ligne. Lorsque les titulaires de compte choisissent un mot de passe pour leur compte de crédit Visa ou Visa Débit avec le service VpV et effectuent des achats chez des marchands offrant ce service, ils obtiennent une protection accrue contre l'utilisation non autorisée de leurs comptes Visa en ligne. En tant que marchand, vous veillez à ne pas accepter de transactions frauduleuses sur votre site Web et êtes protégé contre les débits compensatoires attribuables à la fraude lorsque le titulaire de compte est authentifié avec succès. Ce service a un impact minime sur le processus transactionnel actuel.