

Utilisation de la carte à puce avec NIP dans votre terminal point de vente

La technologie de la carte à puce avec NIP constitue une évolution de l'industrie des paiements électroniques qui permettra de rendre un système de paiement déjà sécuritaire encore plus sécuritaire. La carte à puce avec NIP est présentée à l'industrie des cartes de paiement au Canada et sous peu, des cartes à puce avec NIP Interac, MasterCard et VISA seront une forme de paiement courante dans votre entreprise.



La carte à puce avec NIP dispose d'une micropuce intégrée qui fonctionne avec un NIP plutôt que la signature du titulaire de carte. La technologie de la carte à puce présente le plus important avantage à l'égard des transactions par carte de paiement – une sécurité accrue. La puce permet d'assurer l'authenticité de la carte et le NIP permet d'assurer que le détenteur de la carte est le bon titulaire.

Ce guide permettra à votre personnel et vous-même de vous familiariser avec le concept de la carte à puce avec NIP et il explique comment traiter une transaction par carte à puce avec NIP Interac, MasterCard et/ou Visa à votre terminal PDV.

Pour toute question à l'égard des cartes à puce pour lesquelles vous ne trouverez pas la réponse dans ce guide, il nous fera plaisir de vous renseigner. Visitez notre site à l'adresse moneris.com/puce ou communiquez avec nous en tout temps au **1 866 319-7450**.

Éléments importants à connaître au sujet des cartes à puce avec NIP

Transactions avec une carte à puce

1 Commencez la transaction.

2 Cherchez la puce sur la carte.



3 À l'invite, insérez la carte à puce.



! **ATTENTION :** Ne retirez PAS la carte jusqu'à l'affichage du message à cet effet.

4 Suivez les instructions.

5 À l'invite, retirez la carte à puce.

La transaction est terminée!

- Si vous remarquez que la carte est dotée d'une puce, insérez la dans le terminal PDV ou demandez au titulaire de carte de le faire de la façon illustrée.
- Ne vous inquiétez pas si vous ne reconnaissez pas la carte à puce de prime abord, car si la carte est glissée dans la fente – le système vous invitera à insérer la carte. Il suffit d'insérer la carte et de suivre les messages affichés.
- Dans le cas d'une carte à puce avec NIP, le système invitera le titulaire de carte à introduire son NIP comme dans le cas d'une transaction par carte de débit. **Consultez la question 8 de la Foire aux questions pour connaître les exceptions.**
- Une carte à puce doit demeurer insérée dans le terminal PDV pendant toute la durée de la transaction. Retirez la carte seulement lorsque les messages affichés vous invitent à le faire. Si vous retirez la carte avant que la transaction ne soit terminée, celle-ci sera annulée. Vous devrez recommencer la transaction au complet.
- Comme pratique exemplaire, nous vous recommandons d'examiner la partie inférieure du reçu et d'encercler le texte « **VÉRIFIÉE PAR NIP** ». Ce message ainsi que la mention « **APPROUVÉE** » constituent votre garantie qu'il s'agit du bon titulaire de carte et que la transaction est approuvée. **Consultez la question 9 de la Foire aux questions pour connaître les raisons pour lesquelles nous recommandons cette pratique exemplaire.**



www.moneris.com/puce

Information importante pour les restaurateurs :

- Traitez les cartes de crédit avec puce et NIP de la même façon qu'une carte de débit (c.-à-d. effectuez un achat au lieu d'une préautorisation et terminez la transaction en une seule étape facile!)
- Si vous tentez d'effectuer une préautorisation avec une carte de crédit à puce, le terminal affichera le message : « **FAIRE ACHAT AVEC CARTE À PUCE / RETIRER LA CARTE** ». Il suffit de retirer la carte, d'appuyer sur OK, de réinsérer la carte et de commencer une transaction d'achat par carte de crédit.
- Vous pouvez activer le terminal pour demander d'introduire un pourboire pour achat par carte de débit ou de crédit, de sorte que le titulaire de carte peut introduire le pourboire ainsi que son NIP.

Foire aux questions

1 Qu'est-ce qu'une carte à puce?

Le terme « puce » dans l'expression « carte à puce » réfère à une petite micropuce intégrée au recto de la carte de paiement. La puce emmagasine de façon sûre l'information sur le titulaire de carte telle que le numéro de compte du titulaire de carte. La technologie de la puce procure aux commerçants et aux titulaires de carte une protection accrue contre les transactions frauduleuses, ce qui pourrait entraîner moins de débits un niveau moins élevé de débits compensatoires reliés à la fraude.

2 Pourquoi la carte à puce? Pourquoi maintenant?

La fraude par contrefaçon au Canada au niveau des cartes de débit et de crédit a totalisé près de 250 millions de dollars en 2006 et connaît une croissance d'environ 25 % par année. La prévention de l'augmentation de la fraude est le principal objectif de la migration vers la carte à puce au Canada. La fraude est essentiellement le travail d'importantes organisations criminelles bien structurées et constitue un problème international. La mise en œuvre de la carte à puce avec NIP rend plus difficile pour les fraudeurs de commettre un délit de fraude au niveau national. Interac, MasterCard et Visa se sont engagées à migrer vers la carte à puce. Selon les prévisions, la plupart des terminaux PDV et les cartes de crédit et de débit seront activés pour la carte à puce avec NIP d'ici les trois prochaines années.

3 Quels sont les changements que la carte à puce avec NIP apportera?

L'introduction de la carte à puce avec NIP entraînera certains changements au point de vente :

- La carte ne sera plus glissée dans le terminal par le commerçant mais sera insérée dans le terminal par le consommateur.
- Une carte à puce avec NIP doit demeurer dans le terminal pendant toute la transaction.
- Plutôt que de signer pour une transaction par carte de crédit, le titulaire de carte entrera son NIP – semblable à une transaction par carte de débit actuelle.

4 Est-ce que les cartes à puce avec NIP sont acceptées dans d'autres pays que le Canada?

Aujourd'hui, nous retrouvons les cartes à puce dans plus de 65 pays et le nombre de cartes à puce et de terminaux déployés continue d'augmenter. Il existe plus de 440 millions de cartes à puce et 6,3 millions de terminaux déployés à l'échelle mondiale.

5 Quels sont les avantages qu'offre la carte à puce avec NIP aux commerçants?

Parmi les avantages qu'offre la carte à puce aux commerçants, nous retrouvons :

- la réduction de la fraude;
- une expérience de paiement par cartes de crédit et de débit uniforme;
- le NIP constitue une méthode d'authentification plus sûre que la signature;
- plutôt que de signer pour une transaction par carte de crédit, le titulaire de carte saisira son NIP – semblable à une transaction par carte de débit actuelle;
- possibilité d'accélérer les transactions à la caisse;
- possibilité de réduire les contestations de carte de crédit, les débits compensatoires, les demandes de renseignements et les coûts associés.

6 Qu'advient-il si un NIP incorrect est saisi sur une carte de crédit à puce avec NIP?

Il y a deux possibilités :

- la transaction sera refusée, ou
- l'émetteur peut approuver la transaction. Dans un tel cas, une ligne pour l'obtention de la signature du titulaire de carte s'imprimera au bas du reçu et le commerçant DOIT obtenir la signature du titulaire de carte.

7 Qu'advient-il si le titulaire de carte ne connaît pas son NIP ou ne s'en souvient plus?

Comme dans le cas des transactions par carte de débit, le NIP est une partie essentielle du processus d'authentification du titulaire. Si la personne ne connaît pas son NIP, demandez une autre méthode de paiement et recommandez-lui de communiquer avec son institution financière.

8 À quel moment une signature est-elle requise dans le cas d'une transaction par carte à puce?

Bien que la grande majorité des cartes à puce émises nécessitent d'entrer un NIP, certaines cartes à puce peuvent être configurées pour permettre l'obtention d'une signature. Le commerçant et/ou le titulaire de carte n'ont rien de spécial à faire. Le terminal déterminera si un NIP doit être introduit ou si une signature est nécessaire. Le personnel n'a qu'à suivre les instructions des messages-guides. Dans le cas où une signature est requise, une ligne pour l'obtention de la signature du titulaire de carte s'imprimera au bas du reçu et comme c'est le cas présentement, une signature doit être obtenue.

9 Pourquoi est-ce une pratique exemplaire d'encercler le texte « VÉRIFIÉE PAR NIP » au bas d'un reçu d'une transaction par carte à puce avec NIP?

En encerclant la mention « Vérifiée par NIP », ceci permet d'aider à s'assurer que les transactions qui nécessitent une signature ne passent pas inaperçues par le personnel au terminal point de vente. **L'absence d'une signature lorsque celle-ci est requise pourrait entraîner un débit compensatoire.**

10 Si la carte à puce est insérée dans le terminal et que la transaction ne fonctionne pas, que dois-je faire?

- Assurez-vous que la carte est insérée, puce vers le haut.

Dans le cas peu probable d'une défaillance technique au niveau du terminal PDV ou de la puce :

- La carte de crédit à puce devrait être retirée, puis glissée dans le lecteur de cartes.
- Si la transaction est approuvée par l'émetteur, une ligne de signature s'imprimera sur le reçu. Le commerçant doit vérifier la signature en la comparant à celle au verso de la carte.
- Si la transaction est refusée, demandez une autre méthode de paiement.
- Les cartes de débit avec puce doivent être retirées du lecteur et une autre méthode de paiement doit être demandée.

11 Qu'advient-il si la carte à puce est retirée avant que la transaction ne soit terminée?

La transaction en cours sera refusée et elle devra être recommencée au complet.

12 Comment la carte à puce influe-t-elle sur les transactions pour commandes postales, téléphoniques ou en ligne?

Les achats par courrier, téléphone ou en ligne ne nécessiteront pas la saisie d'un NIP. Le traitement de ces types de transactions demeure inchangé même avec l'introduction de la carte à puce avec NIP.