

# Guide en matière d'acceptation de carte

Votre guide sur le traitement sécuritaire des  
transactions.

# Table des matières

<b>Renseignements importants</b>	<b>4</b>
<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>Les parties à l'opération</b>	<b>5</b>
Client/titulaire de carte	5
Cartes bancaires, cartes de débit et émetteurs	5
Marchand	6
<b>Modèle d'une opération</b>	<b>7</b>
<b>Autorisation et saisie de données électroniques</b>	<b>8</b>
<b>Financement</b>	<b>8</b>
Règlement	8
<b>Commandes postales et téléphoniques</b>	<b>9</b>
Mail and telephone orders	9
Protéger votre online business	9

Le présent Guide renferme des renseignements protégés par le droit d'auteur.

Aucune partie du présent document ne peut être copiée, reproduite ou divulguée sous quelque forme que ce soit sans le consentement préalable écrit de Global Payments.

Les renseignements figurant dans le présent Guide sont exclusifs et confidentiels à Global Payments et aux marchands qui ont signé une convention avec Global Payments relativement à des services de paiement par carte. Le présent Guide comprend des renseignements concernant les règles, règlements, lignes directrices et politiques des réseaux de paiement. Il ne doit être utilisé que de la manière autorisée expressément par Global Payments

Global Payments se réserve le droit de modifier ou d'annuler la totalité ou une partie des dispositions exposées dans le présent Guide ou encore d'ajouter ou mettre à jour des dispositions, comme elle juge souhaitable de le faire, avec ou sans préavis.

Vous êtes chargés de vous assurer que vous obtenez et utilisez la plus récente version du présente Guide.

Pour consulter la plus récente version du présent Guide, veuillez visiter notre site de soutien à l'adresse :

[soutien.globalpay.com](https://soutien.globalpay.com)

**NOTE:**

Le présent Guide fait partie de la Convention de marchand que vous avez conclue avec Global Payments Direct, Inc. (ci-après appelée « Global Payments » ou « Global ») et vous devez suivre les instructions et procédures y figurant afin de respecter votre convention.

# Renseignements importants

**Nous sommes là pour vous aider.** Lorsque vous nous contactez, nous pouvons avoir besoin de confirmer les informations de compte avec vous. Utilisez cette section pour noter des informations importantes sur votre compte chez nous afin que nous puissions vous aider rapidement et efficacement.

**Votre numéro de marchand Global Payments**

**Numéro de téléphone du centre de service à la clientèle**

**Numéro de téléphone et courriel pour le soutien au commerce électronique**

**Numéro de téléphone de votre représentant des ventes**

## Demandes de ventes

Pour plus d'informations sur nos produits, contactez directement votre représentant(e) Global Payments. Ou visitez notre site Web :

**Global Payments :** [www.globalpayments.com/fr-ca](http://www.globalpayments.com/fr-ca)

**Desjardins :** [www.desjardins.globalpayments.com/fr-ca](http://www.desjardins.globalpayments.com/fr-ca)

## Demandes de soutien

Si vous avez besoin de soutien ou d'aide, veuillez nous appeler à :

**Global Payments :** +1 (800) 263 2970

**Desjardins :** +1 (800) 599 6491

Obtenez les renseignements les plus récents sur le réseau de cartes pour votre entreprise en visitant les sites Web suivants :

<b>Visa</b>	<a href="http://visa.ca">visa.ca</a>
<b>Mastercard</b>	<a href="http://mastercard.ca">mastercard.ca</a>
<b>American Express</b>	<a href="http://americanexpress.com/fr-ca/">americanexpress.com/fr-ca/</a>

<b>Interac</b>	<a href="http://interac.ca">interac.ca</a>
<b>Discover</b>	<a href="http://discover.com">discover.com</a>
<b>UnionPay</b>	<a href="http://unionpayintl.com">unionpayintl.com</a>

# Introduction

Félicitations! Votre décision d'accepter les cartes de crédit et de débit en tant que forme de paiement valide vous permet d'offrir un service précieux à vos clients et d'assurer le succès de votre entreprise.

Le présent Guide fait partie de votre Convention de marchand Global Payments. Vous devez suivre les instructions et procédures figurant dans le présent Guide afin de respecter votre Convention de marchand. Veuillez conserver le présent Guide à portée de la main. Nous vous recommandons de conserver votre Convention de marchand et les autres documents, notamment les numéros de téléphone reliés à votre Convention de marchand, avec le présent Guide et ensemble de bienvenue.

En mettant à la disposition de vos clients la souplesse de paiement offerte par les cartes VISA, Mastercard, American Express, Débit Interac, Visa Débit, Discover et UnionPay (UP) vous franchissez un pas important pour améliorer votre service à la clientèle et augmenter le volume de vos ventes.

En outre, lorsque vous acceptez le paiement par cartes de crédit et de débit, vous obtenez un avantage concurrentiel, entretenez une image positive et avez la possibilité d'augmenter votre bénéfice.

Nous voulons que vous vous familiarisiez avec votre programme d'acceptation de cartes Global Payments et que vous tiriez profit de toutes ses caractéristiques afin d'aider votre entreprise à croître et à prospérer. Les renseignements figurant dans le présent Guide ont été fournis pour compléter votre Convention de marchand et vous aideront dans l'exploitation de votre entreprise.

Nous avons donné des réponses aux questions les plus fréquentes que se posent les entreprises telles que la vôtre acceptant les cartes. Si vous avez d'autres questions auxquelles le présent Guide ne répond pas, nous vous invitons à appeler notre centre de service à la clientèle ou votre représentant des ventes Global Payments.

Notre objectif est de vous offrir un programme d'acceptation de cartes qui soit conçu pour croître avec votre entreprise. Vos commentaires et suggestions nous aident à développer continuellement de nouvelles façons de répondre à vos besoins.

## Les parties à l'opération

### Client/titulaire de carte

Le processus de paiement des biens et services débute lorsque le client soumet une demande à une banque qui émet des cartes VISA, Mastercard, American Express ou Discover ou d'autres cartes de crédit traitées par Global Direct et visées par votre Convention de marchand et/ou reçoit une carte Paiement direct Interac ou Visa Débit ou une autre carte de débit traitée par Global et visée par votre Convention de marchand qui est liée au compte bancaire du client. Le titulaire de carte devient un utilisateur autorisé des produits de paiement VISA, Mastercard, American Express et/ou Discover, et/ou peut utiliser la carte Interac ou Visa Débit ou les cartes UP pour effectuer des achats auprès de marchands qui acceptent ces cartes à des fins de paiement.

Afin d'accepter un nouveau type de carte que vous n'avez pas accepté avant et qui est émis par un émetteur canadien, vous êtes obligé de donner votre consentement exprès à Global. Cette obligation inclure tout nouveau produit ou service, même si votre équipement au PDV est capable à l'accepter.

### Cartes bancaires, cartes de débit et émetteurs

Les cartes Visa, Mastercard, American Express et Discover sont parfois connues sous le nom de cartes bancaires, puisque des institutions

financières distinctes les émettent, des banques par exemple, plutôt que la société de cartes de crédit elle-même, comme American Express® ou JCB®.

Au Canada, si l'institution financière ou la société de cartes de crédit (émetteur) accepte la demande de carte de crédit du client, elle émet la carte Visa, Mastercard, American Express ou Discover. Une carte de crédit signifie que la banque ou la société de cartes de crédit a autorisé une ligne de crédit sur laquelle le client peut faire des tirages.

Un autre type de carte est la carte Débit Interac, Visa Débit ou Mastercard Débit, parfois appelée carte de débit, puisque les paiements des opérations sont retirés (portés au débit) directement des comptes bancaires des titulaires de carte à leur institution financière. Une carte de débit est donc liée à la somme d'argent effectivement déposée par le titulaire de carte à son institution financière.

En ce qui a trait aux produits de Visa, de Mastercard, d'American Express et de Discover, les marchands qui acceptent les cartes de crédit d'un réseau de paiement particulier ne sont pas obligés d'accepter des cartes de débit émises par des émetteurs canadiens qui font partis de ce réseau de paiement, et (ii) les marchands qui acceptent les cartes de débit d'un réseau de paiement particulier ne sont pas obligés d'accepter des cartes de crédit émises par des émetteurs canadiens qui font parties de ce réseau de paiement. Les cartes UnionPay (UP) peuvent être des cartes de débit ou des cartes de crédit.

## Marchand

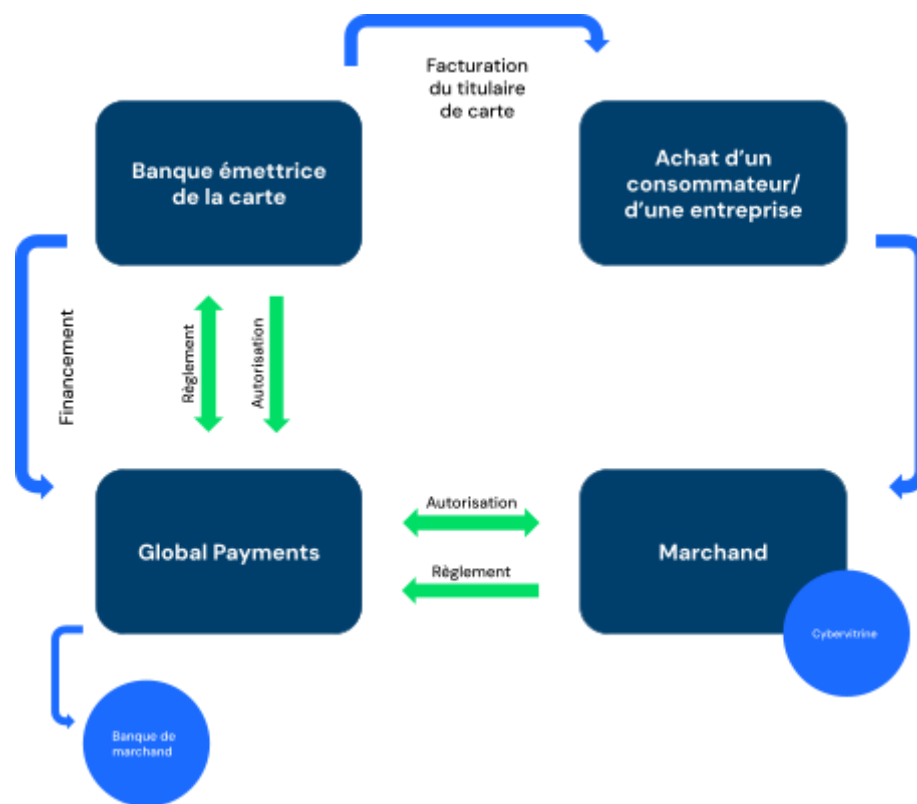
De votre côté, vous avez ou votre entreprise a ouvert un compte de dépôt pour les opérations par carte de paiement auprès de votre banque, et votre entreprise a été approuvée aux fins de l'acceptation de cartes par Global Payments. Vous êtes autorisé à accepter des cartes de paiement pour des biens et des services. Vous êtes maintenant prêt pour accueillir le premier client avec une carte de paiement.

## Déroulement du processus d'une opération

Au bout du compte, toute opération par carte de paiement commence et se termine avec le titulaire de carte. L'illustration sur cette page indique les étapes d'une opération de paiement électronique et l'interaction entre les diverses organisations en vue de créer un processus qui se déroule en douceur.

Le titulaire de carte présente la carte comme paiement pour des biens ou des services, soit au point de vente, soit par téléphone, par la poste, par télécopieur ou en ligne.

## Modèle d'une opération



# Autorisation et saisie de données électroniques

Une fois les renseignements électroniques saisis à partir de la bande magnétique ou de la puce de la carte, une empreinte électronique du numéro de la carte et d'autres renseignements pertinents sont transmis à Global Payments aux fins de l'autorisation. Ensuite, Global Payments achemine électroniquement les données de la carte à l'émetteur de cartes par l'entremise du réseau de la marque de cartes de paiement.

L'émetteur de cartes vérifie le statut du compte du titulaire de carte, et le montant faisant l'objet de l'autorisation demandée est comparé à la limite de crédit disponible ou aux fonds en dépôt du titulaire de carte et est examiné au moyen d'outils de protection contre la fraude.

Si la carte est approuvée, l'émetteur porte le montant approuvé en déduction de la ligne de crédit ou des fonds en dépôt du titulaire de carte et l'émetteur de cartes fournit l'approbation de l'autorisation.

À ce stade, la réponse d'autorisation est retournée par l'émetteur de cartes au marchand et est acheminée par l'entremise de Global Payments, l'entreprise de traitement.

## Financement

Le processus de déplacement des fonds du compte du titulaire de carte au compte du marchand est appelé financement. Au cours du financement, l'émetteur de cartes finance le montant de l'opération à la banque du marchand (porte ce montant à son crédit), et la banque du marchand finance ensuite le compte du

marchand de ce montant (porte ce montant au crédit de son compte).

Pour amorcer le financement dans leurs comptes bancaires de marchand, les marchands réalisent généralement une opération « fin de journée » sur leurs terminaux point de vente. Ce type d'opération envoie à Global Payments les détails électroniques pertinents au sujet de la journée d'un marchand. Global Payments fait le rapprochement de ces opérations par carte de crédit et par carte de débit fournies par le marchand, puis dépose les fonds appropriés dans le compte bancaire du marchand à l'institution financière désignée par le marchand.

Du côté du titulaire de carte, dans le cas d'une opération par carte de crédit, le relevé électronique est acheminé à la banque émettrice ou à la société de cartes de crédit du titulaire de carte, qui inscrit l'opération comme une charge dans le compte du titulaire de carte, et envoie le relevé mensuel au titulaire de carte à des fins de paiement. Dans le cas d'une opération par carte Interac ou Visa Débit, le compte bancaire du titulaire de carte a été débité immédiatement au moment de l'opération, et les renseignements sur l'opération pertinente figureront sur le relevé du compte bancaire du marchand.

## Règlement

Le processus de déplacement des renseignements sur l'opération de votre entreprise à l'institution financière du titulaire de carte s'appelle règlement. VISA, Mastercard, American Express, Discover, Interac et UnionPay comptent des réseaux d'autorisation et de règlement pour le traitement des cartes et facturent des frais pour leur utilisation. Dans le cas des cartes de crédit, ces frais correspondent à un pourcentage de l'opération, et ils constituent le fondement de votre taux d'escompte.

N'oubliez pas que votre compte de dépôt ne sert pas uniquement

aux dépôts. Ce compte est aussi utilisé pour payer à Global Payments ses frais applicables; Global Payments déduira les frais d'escompte et autres charges accumulés de votre compte de dépôt.

Le marchand doit fournir à Global le nom de sa banque, son numéro d'acheminement et son numéro de compte bancaire, et il doit aviser sa banque que Global accédera à son compte pour y passer des débits et des crédits.

Le marchand doit communiquer sans tarder à Global tout changement concernant son compte bancaire. Le fait de ne pas communiquer ces changements à Global pourrait retarder le versement du règlement du marchand jusqu'à la mise à jour du compte. Les avis de changements peuvent être envoyés à [cdn.smalbus@globalpay.com](mailto:cdn.smalbus@globalpay.com).

Les politiques de l'institution financière où le marchand détient son compte bancaire régissent les délais d'accessibilité des fonds du compte bancaire.

Global ne peut être tenue responsable des obligations, dommages ou dettes au-delà du montant de tout débit, crédit ou redressement passé au compte bancaire du marchand dans l'éventualité où ce débit, crédit ou redressement n'est pas accepté par l'institution financière du marchand ou est incorrectement inscrit au compte du marchand.

À l'occasion, un titulaire de carte de crédit aura une question au sujet d'un relevé de vente ayant déjà été déposé dans votre compte. Dans ce cas, Global Payments peut débiter de votre compte le montant de la vente jusqu'à ce que la question du client soit résolue. Cela s'appelle un débit compensatoire. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez notre guide **Les débits compensatoires : Ce qu'ils sont et pourquoi vous devez en savoir plus à leur sujet** trouver sur le Centre d'aide ([soutien.globalpay.com](https://soutien.globalpay.com)).

# Commandes postales et téléphoniques

Nous vous recommandons fortement de suivre ces directives afin de protéger votre entreprise et vos clients contre les activités frauduleuses. Vous trouverez ces conseils dans notre Centre d'aide ([soutien.globalpay.com](https://soutien.globalpay.com)).

## Commandes postales et téléphoniques

- Si possible, établissez l'identité du client en écrivant son nom, l'adresse de facturation et de livraison ainsi que le numéro et la date d'expiration de sa carte de crédit sur le relevé de vente (inscrivez aussi le nom de l'institution émettrice).
- Assurez-vous d'appeler pour obtenir l'autorisation à l'égard de chaque opération par carte de crédit.
- Si vous prenez une commande par téléphone, par télécopieur, par Internet ou par la poste, nous recommandons que les biens soient livrés à l'adresse de facturation ou à l'adresse permanente si possible : évitez les cases postales, halls d'hôtel ou agents d'expédition. Souvenez-vous que toutes les contestations des titulaires de carte ou des émetteurs peuvent faire l'objet d'un débit compensatoire et qu'elles relèvent de votre responsabilité.
- Envoyez toujours une copie du relevé de vente et du formulaire de commande au client, soit quand le produit est commandé, soit quand il est livré.

## Protéger votre commerce en ligne

Les marchands Internet devraient être aussi conscients des risques de fraude que les autres marchands et devraient envisager des façons de prévenir la fraude. Si vous créez ou exploitez une boutique en ligne, assurez-vous de vous informer au sujet des risques liés à la sécurité en



évaluant vos procédures en matière de panier d'achat, en sécurisant vos opérations en ligne et en informant vos clients que les opérations effectuées sur votre site Web sont sécuritaires

En outre, voici certaines façons clés dont vous pouvez prévenir la fraude par Internet :

- En outre, voici certaines façons clés dont vous pouvez prévenir la fraude par Internet :
- Commencez par prendre certaines mesures supplémentaires
- pour confirmer chaque commande, et rejetez les commandes qui omettent des renseignements importants.
- Soyez vigilant lorsque vous traitez des commandes dont les adresses de livraison et de facturation sont différentes.
- Évitez de faire la livraison à des cases postales, à des halls d'hôtels ou à d'autres adresses qui ne sont pas permanentes, puisque ces adresses peuvent être difficiles à retracer ultérieurement.
- Portez une attention supplémentaire aux commandes qui sont plus grosses que vos commandes habituelles ainsi qu'aux commandes internationales, particulièrement si la livraison expresse est demandée
- Portez une attention supplémentaire aux commandes qui sont plus grosses que vos commandes habituelles ainsi qu'aux commandes internationales, particulièrement si la livraison expresse est demandée
- Assurez-vous que chaque opération est autorisée correctement et que les procédures appropriées sont suivies.
- N'acceptez pas de déposer les reçus d'autres marchands par l'intermédiaire de votre compte : si des articles font l'objet d'un débit compensatoire, vous en serez tenu responsable.
- Si vous avez des soupçons au sujet d'une commande, suspendez la commande et appelez l'émetteur pour demander une validation du titulaire de carte pour votre commande.

