

Réduisez la fraude par carte de crédit et protégez votre entreprise des risques inutiles¹

Il est important de commencer tôt à mettre en œuvre la prévention de la fraude et d'en faire une partie essentielle de la formation des nouveaux employés, vos employés étant dans une des meilleures positions pour avoir un effet significatif sur les pertes d'une entreprise attribuables à la fraude. Il convient de renforcer la formation sur la fraude donnée aux employés (y compris les employés saisonniers et à temps partiel), surtout à l'approche de la période des Fêtes et des saisons de pointe, lorsque le potentiel de fraude peut être plus élevé.

La fraude est un problème réel pour les entreprises canadiennes et c'est un problème que Chase Paymentech prend au sérieux. Nous espérons que vous lirez les stratégies de prévention de la fraude que nous décrivons dans cet article.

Voici quelques pratiques utiles de prévention de la fraude que vous pouvez suivre lorsque vous acceptez les paiements par carte de crédit (la liste n'est pas exhaustive) :

1) Glissez ou insérez la carte lorsque c'est possible

La piste magnétique d'une carte de crédit ainsi que la puce sur les cartes à puce et à NIP contiennent toutes deux des renseignements précieux concernant le détenteur de la carte qui sont utilisés au point de vente pour s'assurer que la carte n'est pas contrefaite. Lorsqu'une transaction est saisie manuellement (plutôt que de glisser la carte dans un lecteur de piste magnétique ou de l'insérer dans un dispositif de TPV à puce et à NIP), votre exposition à la fraude et aux cartes contrefaites augmente. Si la carte n'est pas enregistrée par le terminal de point de vente (TPV), une empreinte de la carte doit être obtenue, accompagnée de la signature du détenteur de la carte, l'autorisation et les renseignements concernant votre entreprise.

2) Terminez l'autorisation

Une carte de crédit ne doit jamais être rendue à un client tant que l'autorisation et la vérification de la signature ne sont pas terminées. Un code d'approbation pour une vente signifie que le montant de la vente était disponible sur la carte au moment de la réception de l'autorisation.

3) Vérifiez attentivement toutes les cartes de crédit

Examinez attentivement chaque carte de crédit afin de vous assurer qu'elle est valable. Voici quelques conseils qui vous aideront à établir la validité d'une carte de crédit :

- Le recto des cartes de crédit Visa* et MasterCard+ (inclure le déni de responsabilité) doit porter un hologramme.
- La carte ne doit pas être modifiée physiquement.
- La signature qui figure sur la carte doit correspondre à la signature qui figure sur le reçu.
- Les caractères imprimés en relief sur la carte doivent tous avoir la même taille, la même hauteur et le même alignement. Soyez à l'affût de cartes portant des lettres ou des chiffres qui semblent inégaux, des couleurs qui semblent incorrectes, des coins exceptionnellement rugueux ou carrés, ou des logos et des graphiques qui semblent brouillés et inégaux. Vérifiez que les caractères imprimés en relief sont nets et bien alignés.
- Vérifiez les dates « valable à partir de » et « valable jusqu'au ». N'acceptez jamais de carte avant la première date ou après la deuxième.
- En cas de doute, consultez le site Web de la marque de paiement pour obtenir d'autres renseignements (Visa, MasterCard, etc.)

suite...

4) Connaissez les caractéristiques particulières à chaque carte

Les caractéristiques suivantes sont particulières à **Visa** :

- L'hologramme de la colombe doit sembler voler lorsque vous inclinez la carte d'avant en arrière.
- Le V volant particulier sur le recto de la carte doit apparaître sous la forme « CV », « PV » ou « BV ».
- Les quatre chiffres imprimés au-dessus de l'impression en relief doivent correspondre aux quatre premiers chiffres imprimés en relief.

Les caractéristiques suivantes sont particulières à **MasterCard** :

- Un hologramme représentant deux globes s'entrecroisant doit figurer au recto de toutes les cartes MasterCard et doit sembler bouger lorsque la carte est inclinée de l'avant vers l'arrière.
- Un motif en arrière-plan représentant le mot « MasterCard » multicolore répété sur la diagonale est imprimé sur la plage de signature.
- Le numéro de compte de 16 chiffres de MasterCard (correspondant au numéro imprimé en relief sur le recto de la carte) suivi d'un code de trois chiffres sera gravé en italiques inverses sur la plage de signature.
- Le caractère de sécurité unique « MC » doit figurer à côté de la date d'expiration.

Pour obtenir d'autres renseignements et des exemples de caractéristiques et de fonctions de sécurité spécifiques à chaque carte, vous pouvez consulter le site Web de chaque marque de carte :

MasterCard: www.mastercard.com/ca/merchant/security/mc_web_French/home.html

Visa : www.visa.ca/fr/merchant/prevention-de-la-fraude/caracteristiques-de-securite/

Truc à retenir :

Les cartes à puce et à NIP sont une nouvelle technologie de paiement pouvant être utilisée dans le monde entier, partout où sont actuellement acceptées les cartes de crédit et de débit. Lorsque vous combinez l'utilisation d'un NIP pour la vérification du détenteur de la carte, vous contribuez à réduire les cas de fraude et de rétrofacturations attribuables à certains types d'activités frauduleuses. Chase Paymentech accepte les terminaux à puce et peut aider votre entreprise à les configurer.

5) Connaissez les caractéristiques particulières à chaque carte

Comparez toujours la signature sur la facture de vente avec celle qui figure sur la carte. Si la carte n'est pas signée, en plus de demander une autorisation, vous devez :

- Demander au détenteur de la carte de la signer.
- Demander au détenteur de la carte une pièce d'identité valable émise par le gouvernement, telle qu'un passeport ou un permis de conduire.
- Comparez la signature qui figure sur la pièce d'identité avec celle qui figure sur la carte et sur le reçu de vente.

6) Traitement des retours

Toute vente ou perte avec Visa ou MasterCard qui génère un remboursement au détenteur de la carte doit être menée à bien en créditant le compte du client, et non en lui remettant de l'argent. Un retour par carte de crédit ne doit pas être traité à moins d'avoir effectué ultérieurement une transaction d'achat sur le même compte de carte.

suite...

7) Évitez les fraudes commises par les commerçants

Tout commerçant qui dépose les factures de vente Visa ou MasterCard d'un tiers (d'un autre commerçant) viole son contrat de commerçant ainsi que les règles et les réglementations de Visa et de MasterCard, et sera tenu responsable de toute perte financière. Toute personne participant à un tel procédé malhonnête peut perdre le privilège de traiter des transactions.

8) Protégez les informations

Les personnes qui essaient de commettre des fraudes par carte de crédit peuvent se faire passer pour un représentant de MasterCard ou de Visa, d'une institution du gouvernement ou d'une autre entreprise, dans l'intention de recueillir des numéros de carte de crédit. Vous ne devez jamais fournir des renseignements concernant les cartes de crédit à qui que ce soit. Obtenez plutôt le nom de la personne, l'entreprise pour laquelle elle travaille et son numéro de téléphone, et contactez immédiatement votre chargé de compte ou appelez le numéro du service à la clientèle que vous trouverez sur votre tout dernier relevé.

9) Soyez à l'affût de comportements suspects

Il est important d'être au courant de la possibilité que des cartes contrefaites, volées ou utilisées frauduleusement soient utilisées. Protégez-vous en ayant conscience d'activités ou de transactions suspectes. Voici quelques signes avertisseurs potentiels de comportements suspects :

- Le client achète n'importe quoi, sans tenir compte de la taille, du style, de la couleur ou du prix.
- Le client tente de vous distraire en bavardant inutilement, retarde à plusieurs reprises le moment d'effectuer une sélection, ou se hâte d'achever la transaction à l'heure de la fermeture du magasin.
- Le client achète une garantie prolongée sans hésiter, même si elle est coûteuse.
- Le client fait des achats, quitte le magasin et revient pour faire de nouveaux achats.

10) Que faire en cas de transaction suspecte ?

Un des procédés les plus répandus de fraude par carte de crédit consiste à contrefaire la piste magnétique. Lors d'une telle escroquerie, un numéro de compte valable est ré-encodé sur une piste magnétique existante. Une fonction de protection contre la fraude est programmée dans votre terminal électronique (sans frais pour vous) afin de vous aider à détecter ces cartes frauduleuses.

- Après avoir glissé la carte dans le lecteur de pistes magnétiques sur votre terminal, il vous sera demandé de saisir les quatre derniers chiffres qui figurent au recto de la carte. Si la piste magnétique ne correspond pas aux chiffres que vous avez saisis, le terminal affichera « Les 4 derniers chiffres ne correspondent pas » (Last 4 Digits Do Not Match/Mismatched Digits) et mettra fin à la transaction. Afin de vous assurer de ne pas avoir commis d'erreur lors de la saisie, essayez la transaction à nouveau. Si votre terminal affiche le même avertissement, appelez le centre d'autorisation vocale automatisée et dites à l'opérateur qu'il s'agit d'une autorisation « code 10 ».
- Votre « code 10 » indique à l'opérateur que vous soupçonnez une situation inhabituelle. Si vous ne pouvez pas parler en toute liberté, l'opérateur vous lira une série de problèmes potentiels avec la carte, auxquels vous pouvez répondre « oui » ou « non » sans avertir votre client. Vous devez tenter de rester en ligne et de conserver la carte jusqu'à ce que l'autorisation soit terminée. Si l'autorisation est refusée, suivez les instructions de l'opérateur.

suite...

- Si la carte est frauduleuse, ne tentez pas d'arrêter l'utilisateur de la carte. Si l'opérateur vous demande de conserver la carte, essayez de le faire dans le calme. Suivez toute instruction particulière que vous donne l'opérateur, sauf si elle vous met en danger.

Ce qu'il faut retenir

Les propriétaires d'entreprise doivent se montrer proactifs afin de minimiser leur responsabilité face à la fraude. La chose la plus importante qu'il faut retenir de ces stratégies de prévention de la fraude, c'est que les propriétaires d'entreprise doivent se renseigner et former leur personnel afin de contribuer à protéger leur entreprise et leurs clients.

Il existe un grand nombre de stratégies et d'outils de prévention de la fraude qui sont à la disposition des entreprises et qui fournissent des renseignements précieux pour aider à mettre à jour les protocoles de gestion des risques et de prévention de la fraude.

Pour de plus amples renseignements, rendez-vous à l'adresse www.chasepaymentech.ca