

LA TECHNOLOGIE PUCE ET NIP

Qu'est-ce que la technologie Puce et NIP?

La technologie puce et NIP représente une évolution de nos systèmes de paiement qui aidera à augmenter la sécurité, à réduire la fraude, et à permettre l'ajout futur d'applications à valeur ajoutée sur nos cartes de paiement. Les cartes à puce et à NIP possèdent un microcircuit intégré et requièrent la saisie d'un NIP, plutôt qu'une signature, pour terminer la transaction.

Qu'en est-il des cartes à piste magnétique?

Votre terminal aura toujours la capacité de traiter les cartes à piste magnétique. Les cartes à puce et à NIP seront toujours munies d'une piste magnétique afin de maintenir leur compatibilité avec d'autres normes internationales et régionales et de permettre aux clients d'utiliser leurs cartes sur votre terminal.

VOS AVANTAGES

Sécurité améliorée et réduction de la fraude

La technologie de la puce est presque impossible à copier; de plus, son utilisation combinée à celle du NIP aide à réduire le nombre de fraudes liées aux cartes perdues, volées ou falsifiées.

Diminution des risques de rétrofacturations

L'utilisation du NIP avec la technologie de la puce reporte la responsabilité d'authentification imposée au commerçant (vérification de la signature) et diminue la fréquence des rétrofacturations.

Authentification plus rapide

La saisie du NIP est plus rapide que la demande et la vérification de la signature du détenteur de la carte.

Au fur et à mesure que vous vous familiariserez avec la technologie puce et NIP, n'oubliez pas que, si vous avez des questions, vous pouvez joindre en tout temps le support aux marchands de Chase Paymentech au **1.800.265.5158**.

TRAITEMENT DES TRANSACTIONS ET NOUVEAUX MESSAGES

Votre terminal peut traiter les transactions par carte à puce et à NIP effectuées au moyen d'une carte à puce émise au Canada ou dans d'autres pays. De plus, votre terminal continuera d'accepter toutes les autres cartes de paiement non munies d'une puce. Pour de telles transactions, il suffit d'utiliser la piste magnétique.

Pour traiter une transaction par puce et NIP, suivez ces quatre étapes :

1. Déterminez si la carte est une carte à puce et à NIP.
2. Insérez la carte à puce dans le clavier NIP ou dans le terminal.
3. Suivez les indications figurant sur le terminal.
4. Permettez au client d'achever la transaction par la saisie de son NIP ou la signature du reçu, et remettez le reçu au client.

Suivez les consignes figurant ci-dessous si vous voyez l'une de ces nouvelles indications sur le terminal :

« Util. lecteur puce »

Vous essayez de glisser une carte à puce et à NIP. Insérez la carte dans le lecteur de puce.

« Application non acceptée »

Vous essayez d'insérer une carte à puce qui n'est pas reconnue par le terminal. Appuyez sur [OK] et retirez la carte. Glissez la carte dans le lecteur de piste magnétique.

« MAUVAIS_FORMAT »

La carte a été retirée avant la saisie du NIP, ou la transaction a échoué en raison de renseignements manquants. Saisissez la transaction à nouveau et assurez-vous que la carte reste insérée dans le terminal jusqu'à la fin de la transaction, qui se termine à l'impression du reçu.

« Défectuosité puce » suivi par « Transaction annulée »

La carte a été retirée après la saisie du NIP mais avant la fin de la transaction. Saisissez la transaction à nouveau et assurez-vous que la carte reste insérée dans le terminal jusqu'à la fin de la transaction, qui se termine à l'impression du reçu.

PETITS TRUCS RELATIFS AUX CARTES À PUCE ET À NIP

· Clients qui utilisent leur carte à puce et à NIP pour la première fois

Assurez-vous que la carte reste insérée dans le terminal ou le clavier NIP jusqu'à la fin de la transaction, qui se termine à l'impression du reçu. Si la carte est retirée avant la fin de la transaction, le paiement ne sera pas traité.

· Insertion de la carte

La carte peut être insérée dans le clavier NIP ou dans le terminal (seulement si vous utilisez un appareil muni d'un clavier NIP interne). Assurez-vous que la carte est insérée face vers le haut, la puce d'abord.

· Suivez les messages du terminal

Lors du traitement d'une carte de n'importe quel type, suivez les messages qui apparaissent sur l'écran du terminal. Le terminal vous dira ce que vous devez faire. Par exemple, si vous glissez une carte à puce et à NIP, le terminal vous demandera d'insérer la carte.

· Cartes étrangères et cartes à piste magnétique

Certains détenteurs de cartes étrangères, ainsi que les Canadiens qui n'ont pas encore reçu une carte à puce et à NIP, continueront d'utiliser une carte à piste magnétique. Certains clients posséderont une carte à puce et signature pour laquelle la saisie du NIP n'est pas demandée. Votre terminal reconnaîtra la carte et vous présentera les étapes à suivre pour le processus de paiement demandé.

Support aux marchands 1.800.265.5158

· Clients qui ont oublié leur NIP ou qui ne le connaissent pas

Si un client a oublié son NIP, il doit communiquer avec sa banque ou avec l'émetteur de la carte afin de réinitialiser le NIP. Demandez une autre méthode de paiement.

· NIP verrouillé

Si un NIP est verrouillé parce qu'un trop grand nombre de NIP incorrects ont été saisis de façon consécutive, cela rend la carte temporairement inutilisable. Le message affiché sur le terminal vous indiquera si le paiement utilisant cette carte sera accepté moyennant une signature, ou si le client doit utiliser un autre mode de paiement. Le client doit communiquer avec sa banque ou avec l'émetteur de la carte pour déverrouiller son NIP. Le numéro de téléphone du service à la clientèle se trouve au verso de la plupart des cartes de paiement, ainsi que sur les relevés.

· Transactions refusées

Aucun changement n'a été apporté aux procédures ayant trait aux transactions refusées.

· Remboursements

Pour traiter un remboursement, vous n'avez qu'à insérer la carte et à effectuer le remboursement. Le client n'a pas à saisir son NIP.

· Clients handicapés

Certaines personnes handicapées auront toujours une carte à puce et à signature. Les terminaux à puce et à NIP reconnaissent ce type de carte et demandent automatiquement une signature.



A Chip and PIN card looks just like a magnetic stripe card, but with a chip.

CHIP AND PIN TECHNOLOGY

What is Chip and PIN?

Chip and PIN is an evolution in our payment system which will help increase security, reduce fraud and enable future value-added applications to be added on payment cards. Chip and PIN cards are embedded with a micro computer chip and require a PIN instead of a signature to complete the transaction process.

What about magnetic stripe cards?

Your terminal will still have the capability to process magnetic stripe cards. Chip and PIN cards will still have a magnetic stripe in order to be compatible with other international and regional standards so that customers will be able to use their cards on your terminal.

YOUR BENEFITS

Enhanced Security and Fraud Reduction

Chip technology is virtually impossible to copy, and combining its use with a PIN helps reduce fraud due to lost, stolen or counterfeit cards.

Reduced Chargeback Risks

The use of a PIN with chip technology eliminates the merchant's responsibility for authentication (verifying a signature) and reduces the frequency of chargebacks.

Faster Authentication

Entering a PIN is faster than requesting and verifying a cardholder's signature.

As you become familiar with Chip and PIN, remember that you can call the Chase Paymentech Merchant Support with any questions at **1.800.265.5158**.

TRANSACTION PROCESS AND NEW PROMPTS

Your terminal can process Chip and PIN transactions for chip cards that have been issued in Canada or from other countries. In addition, your terminal will continue accepting all other non-chip payment cards. Simply use the magnetic stripe for those transactions.

To process a Chip and PIN transaction, follow these four steps:

1. Identify if the card is a Chip and PIN card.
2. Insert the chip card into the PIN Pad or terminal.
3. Follow the prompts of the terminal.
4. Let the customer complete the transaction by keying in a PIN or signing the receipt and give the receipt to the customer.

Follow the instructions below if you see one of these new terminal prompts:

"Use Chip Reader"

You are trying to swipe a Chip and PIN card. Insert the card in the chip reader.

"Application Not Supported"

You are trying to insert a chip card that is not recognized by the terminal. Press [OK] and remove the card. Swipe the card using the magnetic stripe reader.

"BAD_DATA FORMAT"

The card was removed before keying a PIN, or the transaction failed due to missing information. Re-key the transaction and make sure the card stays in the terminal for the full duration of the transaction, which ends when the receipt is being printed.

"Chip Malfunction" followed by "Trans Cancelled"

The card was removed after keying a PIN, but before the transaction was complete. Re-key the transaction and make sure the cards stays in the terminal for the full duration of the transactions, which ends when the receipt is being printed.

CHIP AND PIN QUICK TIPS

Customers using their Chip and PIN card for the first time

Make sure the card stays in the terminal or PIN Pad for the duration of the transaction which ends when the receipt is being printed. If the card is removed before the end of a transaction, the payment will not be processed.

Inserting the card

The card can be inserted into the PIN Pad or the terminal (only if you are using an internal PIN Pad device). Make sure that the card is inserted face up, with the chip first.

Follow the terminal prompts

When processing any type of card, follow the prompts on the terminal screen. The terminal will tell you what to do. For example, if you swipe a Chip and PIN card, the terminal will prompt you to insert the card.

Foreign cards and original magnetic stripe cards

Some foreign cardholders and Canadians yet to be issued with Chip and PIN cards will continue using a magnetic stripe card. Some customers will carry a Chip and Signature card that does not require a PIN. Your terminal will recognize the card and prompt you to follow the required payment process.

Customers who have forgotten or don't know their PIN

If a customer can't remember their PIN, they should contact their bank or card issuer to reset the PIN. Ask for another payment method.

Dealing with a locked PIN

If a PIN is locked, the wrong PIN has been entered too many times in a row rendering the card temporarily unusable. The terminal prompt will tell you whether payment on this card will be accepted using a signature, or if the customer needs to provide a different method of payment. The customer needs to contact their bank or card company to unlock the PIN. Customer service contact numbers are on the back of most payment cards and on statements.

Declined transactions

There is no change to procedures for declined transactions.

Refunds

To process a refund, simply insert the card and proceed with the refund. Your customer will not have to key a PIN.

Customers with disabilities

Some people with disabilities will always have a chip and signature card. Chip and PIN terminals will recognize this type of card and automatically ask for a signature.

Merchant Support 1.800.265.5158



Une carte à puce et à NIP ressemble à une carte à piste magnétique mais à laquelle on a ajouté une puce.