

TECHNOLOGIE À PUCE ET À NIP

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

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. Si la carte est retirée trop tôt, il est possible que la transaction soit interrompue.

· Pour amorcer la transaction

Assurez-vous que la carte est insérée face vers le haut, la puce d'abord. 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

Votre terminal pourra tout de même traiter les cartes à piste magnétique afin d'être compatible aux autres normes internationales et régionales, ce qui permettra à vos clients d'utiliser leurs cartes. Certains clients possèdent 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.

· Clients qui ont oublié/perdu leur NIP ou dont le NIP est verrouillé

Si un NIP est verrouillé, c'est qu'un NIP incorrect a été saisi trop de fois consécutives. 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. Dans les deux cas, le client doit communiquer avec sa banque ou la société émettrice de la carte pour faire déverrouiller ou réinitialiser son NIP.

· 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.

DÉROULEMENT DE LA TRANSACTION :

Pour les transactions avec une carte à puce, suivez ces étapes :

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

DÉPANNAGE :

Suivez les consignes figurant ci-dessous si vous voyez l'un de ces messages 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 »


OU « Défectuosité puce »

suivi par « Trans annulée »

La carte a été retirée trop tôt ou la transaction a échoué parce que des renseignements manquent. Saisissez la transaction à nouveau et assurez-vous que la carte reste insérée dans le terminal jusqu'à la fin de la transaction.

PAIEMENTS SANS CONTACT

Les cartes sans contact ont une puce intégrée qui utilise la technologie d'identification par radiofréquence (RFID) pour transmettre les renseignements sur le paiement sans fil, ce qui élimine la nécessité de glisser ou d'insérer physiquement une carte à puce dans votre dispositif de paiement. Les renseignements relatifs au compte du titulaire de carte sont communiqués par RFID et traités en toute sécurité.

Les cartes sur le marché portent également le logo du produit sans contact de la marque de carte de paiement, et peuvent également porter ce symbole  : que vous trouvez aussi sur votre dispositif sans contact.

AVANTAGES DES PAIEMENTS SANS CONTACT

Pour les commerçants admissibles, les transactions sans contact procurent une valeur ajoutée complémentaire à la façon dont vous acceptez les paiements. Conçues pour accélérer les achats de faible valeur sans qu'il soit nécessaire de saisir un NIP ou de signer un reçu, les transactions sans contact permettent un passage à la caisse plus rapide et une façon sécurisée d'accepter les paiements. Si le montant de l'achat dépasse la limite pour les transactions sans contact établie par les marques de cartes de paiement, il peut être demandé aux titulaires de la carte d'insérer leur carte à la place pour conclure leur transaction.

DÉROULEMENT DE LA TRANSACTION :

Pour les transactions sans contact, suivez ces étapes :

1. Amorcez une transaction de vente sur votre terminal
2. Déterminez si la carte est une carte sans contact
3. Le client passe la carte à moins de 4 cm du lecteur sans contact ou touche celui-ci doucement au moyen de la carte
4. Un voyant DEL sur le lecteur clignotera et un court bip sera émis pour indiquer une transaction réussie
5. Le reçu est facultatif pour les transactions inférieures à la limite prédéfinie, mais remettez au client un reçu s'il le demande.

REMARQUE:

Il peut arriver qu'il soit demandé au client de signer un reçu ou de saisir un NIP. Cela dépend du montant de l'achat et des paramètres de limite pour la méthode de vérification de la carte établis par la marque de carte de paiement.

Le service à la clientèle de Chase Paymentech 1.800.265.5158



This Quick Reference Guide will provide you with valuable information about Chip and PIN and contactless payments.

CHIP AND PIN TECHNOLOGY

Chip and PIN is an evolution in our payment system which will help increase security, reduce fraud and enable 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.

CHIP AND PIN QUICK TIPS

• Customers using chip cards for the first time

Make sure the card stays in the terminal or PIN pad until the transaction is complete. If the card is removed too early, the transaction may be interrupted.

• Starting the transaction

Make sure that the card is inserted face up, with the chip first. 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

Your terminal will still have the capability to process magnetic stripe cards in order to be compatible with other international and regional standards so that customers will be able to use their cards. Some customers may 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/lost their PIN or the PIN is locked

If a PIN is locked, the wrong PIN has been entered too many times in a row. 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. In both cases, the customer needs to contact their bank or card company to unlock or reset the PIN.

• 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.

TRANSACTION FLOW:

For chip transactions, follow these steps:

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

TROUBLESHOOTING:

Follow the instructions below if you get these 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” OR “Chip Malfunction” followed by “Trans Cancelled”

The card was removed too early 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.

CONTACTLESS PAYMENTS

Contactless cards are embedded with a chip that uses Radio Frequency Identification (RFID) technology to transmit payment details wirelessly, eliminating the need to physically swipe or insert a chip card into your payment device. The cardholder account details are communicated via RFID and processed securely. Cards in market will carry the logo of the payment brand's contactless product and/or may also carry this symbol  that is also found on your contactless device.

BENEFITS OF CONTACTLESS PAYMENTS

For qualified merchants, contactless transactions provide a complementary value-add to the way you accept payments. Designed to expedite low-ticket purchases without the need to enter a PIN or sign a receipt, contactless transactions offer a faster check-out process and a secure way to accept payment. If the purchase amount is over the contactless transaction limit determined by the payment brands, the cardholders may be asked to insert their card instead to complete the transaction.

TRANSACTION FLOW: For contactless transactions, follow these steps:

1. Begin a sale transaction on your terminal
2. Identify if the card is a contactless card
3. Customer gently taps or waves the card within 4cm of the contactless reader
4. An LED light from the reader will flash accompanied by a short beep to indicate a successful transaction
5. Providing a receipt is optional for contactless transactions under the predefined limit, but provide the customer a receipt if requested.

NOTE:

On certain occasions the customer will still be required to sign a receipt or enter a PIN. This depends on the purchase amount and the Card Verification Method limit settings defined by the payment brand.

Chase Paymentech Merchant Support 1.800.265.5158



Ce guide de référence rapide vous procurera des renseignements utiles sur les paiements puce et NIP et sans contact.