

Guide de bonnes pratiques pour le commerçant

Ce guide est un outil de travail qui en plus du contrat permet aux commerçants adhérant au programme d'acceptation des cartes d'acquiescer une souplesse de paiement, d'améliorer la qualité de service à la clientèle et d'augmenter les ventes dans un environnement sécurisé. Le présent guide constitue un ensemble de bonnes pratiques et points de vigilances à suivre qui répondent aux questions les plus fréquentes pour vous familiariser avec les méthodes et les techniques d'acceptation des cartes et de réduire ainsi les risques d'usurpation d'identité, d'escroquerie et de malversation. Veuillez le conserver à portée de main.

I- Utilisation optimale du TPE

Pour une meilleure utilisation de votre TPE, nous vous recommandons de :

- Afficher, sur la porte de votre établissement et devant votre caisse, les autocollants remis par votre banque pour indiquer à vos clients que la carte de paiement est acceptée.
- Placer le TPE à un endroit visible au client jusqu'à la fin de l'opération.
- Permettre au client de composer son code à l'abri des regards.
- S'assurer de la connectivité permanente du TPE.
- S'assurer que tous les collaborateurs chargés de la caisse soient bien formés sur l'utilisation du TPE
- S'assurer du bon déroulement de l'opération de transmission électronique des transactions de la journée en effectuant une clôture quotidienne ainsi que l'inventaire de votre journée monétaire.
- Conserver obligatoirement les tickets TPE pour une durée minimale de deux ans à partir de la date de la transaction.
- Garder les tickets dans un lieu sûr avec un accès restreint.
- S'assurer que ces tickets sont lisibles et utilisables en cas de demande de copie.

II- Éléments de base d'une opération :

Pour le bon déroulement d'une transaction monétaire nous vous recommandons les principes suivants :

A- Pour l'acceptation des cartes :

Avant de passer au paiement, pour accepter une carte il faut s'assurer de son authenticité en vérifiant diverses informations :

- Le nom du propriétaire (**n'existe pas toujours sur la carte**) 01 (ce numéro va être indiqué sur un prototype d'une carte bancaire)
- Le numéro de la carte 02
- Les 4 premiers chiffres de la carte doivent être identiques avec ceux pré-imprimés juste au-dessous du N° de la carte 03
- La date d'expiration de la carte 04
- La puce 05(**pas de puce si c'est une carte à piste**)

- Un hologramme 06 (il peut être au verso ou au recto de la carte et ne doit pas être au deux endroits à la fois)
- Nom de la banque 07
- Les réseaux internationaux d'émission des cartes (VISA, MasterCard, Diner's club ou AMEX) 08
- La piste magnétique 09
- la signature du porteur au verso de la carte 10



B- Déroulement des opérations:

Operation sur TPE (Face to Face)

Les cartes à puce:

Une carte à puce est une carte de paiement qui contient une puce intégrée. Cela augmente la protection contre la fraude puisque les données stockées sont chiffrées et pratiquement impossible à copier. Les cartes à puce contribuent à assurer une opération de paiement d'un niveau de sécurité élevé en validant la carte et l'identité du titulaire.

Ces cartes à puce continueront de porter la bande magnétique pour permettre aux titulaires d'utiliser la piste dans les terminaux qui n'acceptent pas la carte à puce ou en cas de puce bloquée ou défectueuse.

Les cartes à piste :

Les cartes à piste sont encore émises en Tunisie et pour certains pays à l'étranger elles peuvent donc être acceptées par les commerçants sous réserves de respect de certaines dispositions pour se prémunir contre les risques de fraude et les rejets des banques du porteur.

Une transaction par carte bancaire doit obéir aux règles suivantes :

- Veiller à ce que l'opération de paiement se réalise en la présence du client, afin que celui-ci ne perde pas de vue sa carte tout au long de la transaction
- Passation de l'opération : Il faut distinguer entre une opération par carte à puce et carte à piste :

Carte à puce (même d'une piste aussi)	Carte à piste (pas de puce sur la carte)
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser exclusivement le lecteur de la puce pour effectuer la transaction • Saisir le montant de la transaction • Demander au client de saisir son code PIN sur le clavier du TPE. Ce code remplace la signature manuelle sur le ticket (signature électronique). • Valider l'opération 	<ul style="list-style-type: none"> • Glisser la carte dans le lecteur à piste • Saisir le montant de la transaction • Valider l'opération • Demander au client de signer le reçu de l'opération à conserver (signature manuelle). • Comparer la signature sur la carte à celle sur le reçu • Exiger la pièce d'identité lors de chaque paiement



- Pour chaque transaction, deux tickets TPE doivent être imprimés, un ticket de caisse à conserver soigneusement et un ticket client pour le porteur de la carte
- Comparer la conformité du numéro de la carte imprimé sur le ticket TPE avec le numéro imprimé sur la carte,

- Vérifier le nom du porteur s'il est imprimé sur le ticket TPE avec le nom figurant sur la carte
- Exiger la pièce d'identité pour les achats à gros montants (Mnt > 1000 DT) et l'inscrire au verso du **ticket conservé par le commerçant**
- N'accepter aucune carte à piste locale.

III- Comportement suspect du client (lutte contre la fraude):

Pour améliorer la prévention contre la fraude, le commerçant doit être vigilant et détecter tout comportement suspect du client. Un client menu d'une carte suspecte aura généralement un comportement douteux, comme par exemple :

- Le client choisit des articles au hasard et peut sembler nerveux ou pressé.
- Le client peut effectuer ses achats au moment où le magasin est sur le point de fermer.
- Dans un magasin de vêtements, le client peut avoir choisi les articles sans égard à la taille, la couleur, les styles ou le prix. Il n'a peut-être pas essayé les vêtements.
- Lors d'achats d'équipement électronique coûteux, le client ne demande pas les spécifications techniques ni de l'information sur les garanties.
- Pour les gros articles, il peut demander une livraison immédiate et ne demande pas d'aide.
- Le client propose de diminuer le montant de la transaction malgré plusieurs tentatives échouées.
- Le retour fréquent du même porteur durant une courte période la même semaine.
- Le titulaire de carte peut retirer la carte de sa poche plutôt que de son portefeuille ou sac à main.
- Le titulaire de carte peut signer le reçu de façon non naturelle ou délibérée.
- Le nom sur la carte peut être celui d'une femme, mais c'est un homme qui la présente, et vice versa.
- Le titulaire de carte peut souvent revenir avec des amis qui détiennent aussi des cartes frauduleuses, indiquant qu'ils trouvent les articles et les prix intéressants.
- Le client peut présenter plusieurs cartes et à chaque fois il essaye d'en utiliser une.
- Le client peut montrer une carte « en bonne et due forme » et au moment de passage au TPE il utilise une autre carte

IV- Remarques importantes :

- Ces caractéristiques peuvent être présentes pour une transaction légitime, au même titre que l'absence de ces caractéristiques ne garantit pas le fait qu'il s'agit d'une transaction légitime. Le bon sens est le meilleur guide.
- En cas de détection d'un comportement suspect, essayer de confisquer la carte et contacter la banque ou la police sans s'exposer à un risque ni à une confrontation avec le(s) fraudeur(s).