

Your partner in Chip & PIN migration



American Express®  
Chip & PIN Cards  
are here



# We want to help you and your staff continue with business as usual.

You will soon start seeing that more customers are using their American Express Chip & PIN Cards for purchases. Processing these transactions is simple, providing you and your customers a more secure form of payment. The transition to Chip & PIN technology will happen over a few years. In the meantime, you should be able to perform both Chip and magnetic stripe transactions with your point of sale terminal.

## Accepting American Express Chip & PIN Cards

1. Look for the Chip located on the front of the Card
2. If the Card has a Chip, insert the Card into the terminal
3. Keep the Card in the terminal for the remainder of the transaction
4. The terminal will prompt the Cardmember to enter their PIN\*
5. Once the transaction is complete, the terminal will prompt the Cardmember to remove their Card

**NOTE:** If necessary, please remind the Cardmember to remove their Card.

## Best Practices for Accepting Chip & PIN

*Please see below for some terminal prompts you may see, and what you can do to continue with the transaction.*

### 'INSERT CARD'

If you have swiped a Chip Card, and the terminal prompts for 'Insert Card', you should insert the Card for a Chip transaction. In some cases you may need to press CANCEL to restart the transaction, then insert the Chip Card into the terminal.

### 'SWIPE' or 'APPLICATION NOT SUPPORTED'

If the Chip Card is inserted into the terminal, and the terminal prompts for 'Swipe' or 'Application not supported', you should swipe the Card. In some cases you may need to press ENTER/OK, then swipe the Card and complete the transaction as a magnetic stripe transaction.\*\*

### ' OVERRIDE' or 'FALL BACK'

If the Chip Card is inserted into the terminal, and the terminal prompts for 'Swipe' you should swipe the Card. If the terminal then prompts for 'Override' or 'Fall Back', select YES, then proceed to complete the transaction as a magnetic stripe transaction.

\* Some Chip cards may require a signature in place of a PIN.

\*\* For magnetic stripe transactions, a Cardmember signature is still required to complete the transaction unless the transaction qualifies under American Express' No Signature policy.

If you are unable to process the transaction after taking the above steps, please call American Express to get an authorization at **1-800-268-9824**. You should also call your terminal provider to resolve any acceptance issues for future transactions.



MD : utilisée par la Banque Amex du Canada en vertu d'une licence accordée par American Express.

Votre partenaire dans la transition à la Carte à puce avec NIP.



Les Cartes à  
puce avec NIP  
d'American Express  
sont maintenant  
en circulation



# La simplicité même pour vous et votre personnel.

Bientôt, vous verrez de plus en plus de clients utiliser la Carte à puce avec NIP d'American Express pour payer leurs achats. En plus de simplifier le traitement des opérations, cette Carte constitue pour vous et vos clients un mode de paiement davantage sécurisé. La transition à la technologie puce-NIP s'étendra sur quelques années. Durant ce temps, vous pourrez traiter les opérations par cartes à puce et par cartes à bande magnétique au moyen de votre terminal point de vente.

## Acceptation des Cartes à puce avec NIP d'American Express

1. Vérifiez si une puce figure au recto de la Carte.
2. Si la Carte comprend une puce, insérez-la dans le terminal.
3. Laissez la Carte dans le terminal pendant la durée de l'opération.
4. Le terminal invitera le titulaire de la Carte à entrer son NIP\*.
5. Une fois l'opération effectuée, le client devra retirer sa Carte, à la demande du terminal.

**NOTE:** au besoin, veuillez rappeler au client qu'il doit reprendre sa Carte.

## Les meilleures pratiques d'acceptation de la Carte à puce avec NIP

*Voici quelques-uns des messages pouvant s'afficher sur le terminal et ce que vous pouvez faire pour procéder à l'opération.*

### INSÉRER LA CARTE

Si vous avez glissé la Carte à puce dans le terminal et que le message « Insérer la Carte » apparaît, vous devez insérer la Carte dans l'appareil pour traiter l'opération. Il peut arriver que vous ayez à appuyer sur Annuler pour effectuer de nouveau l'opération, cette fois en insérant la Carte à puce dans le terminal.

### GLISSER LA CARTE ou APPLICATION NON ACCEPTÉE

Si la Carte à puce a été insérée dans le terminal et que le message « Glisser la Carte » ou « Application non acceptée » apparaît, vous devez glisser la Carte dans l'appareil. Il est possible que vous ayez à appuyer sur le bouton Entrée/OK, puis à glisser la Carte dans l'appareil pour traiter l'opération au moyen de la bande magnétique\*\*.

### CONTOURNER ou REPLI

Si la Carte à puce a été insérée dans le terminal et qu'un message demande que la Carte soit glissée dans l'appareil, vous devez vous conformer à ce message. Si le terminal indique « Contourner » ou « Repli », sélectionnez OUI, puis terminez l'opération au moyen de la bande magnétique de la Carte.

\* Certaines Cartes à puce peuvent nécessiter une signature au lieu d'un NIP.

\*\* Dans le cas des opérations avec Carte à bande magnétique, la signature du titulaire de la Carte demeure obligatoire, sauf si le programme Achats sans signature s'applique à l'opération.

Si vous n'arrivez pas à traiter l'opération après avoir pris les mesures susmentionnées, veuillez téléphoner à American Express, au **1 800 268 9824**, pour la faire autoriser. Vous devrez aussi communiquer avec le fournisseur de votre terminal pour résoudre tout problème d'acceptation en vue des opérations futures.

