



Prévention de la fraude

AIDE-MÉMOIRE

Vous pouvez prendre le dessus.

American Express offre des solutions qui peuvent vous aider à réduire les dépenses liées à la fraude, à accroître vos revenus et à diminuer les frais administratifs associés aux opérations frauduleuses.

Certaines solutions sont très simples, comme téléphoner dès que vous soupçonnez un problème potentiel. D'autres solutions peuvent être intégrées dans vos systèmes point de vente. Vous pouvez choisir les solutions qui conviennent le mieux à votre entreprise.

Table des matières

Procédures relatives à l'acceptation de la Carte.....	
Opérations avec présentation de la Carte.....	2
Opérations sans présentation de la Carte.....	4
 Nous joindre.....	5

Acceptation de la Carte pour des opérations avec présentation de la Carte

Même si on vous présente une Carte, divers facteurs pourraient vous amener à douter de son authenticité ou de l'identité de son détenteur.



Diminution des risques

Certains comportements peuvent indiquer qu'une opération présente un plus grand risque de fraude. Suivez votre instinct. Bien que les situations suivantes puissent également se traduire par une opération légitime, soyez sur vos gardes si un client :

- commande plusieurs articles identiques;
- commande à l'aide d'une adresse électronique logée sur un serveur de messagerie anonyme ou gratuit;
- tente de faire une opération dont le montant en dollars est supérieur à la normale;
- demande que sa commande soit expédiée à un endroit (déterminé par le code postal ou le pays de l'adresse de livraison) où vous avez déjà enregistré des cas de fraude;
- commande des produits en vogue, hautement recherchés pour la revente;
- effectue son premier achat;
- achète de grandes quantités d'articles coûteux sans se soucier des couleurs, des dimensions, des caractéristiques ou du prix de ceux-ci;
- arrive juste avant la fermeture et achète une grande quantité d'articles;
- souhaite accélérer la livraison des articles commandés, voire les recevoir dès le lendemain;
- a déjà contesté des opérations;
- se montre impoli ou grossier avec vous et cherche à vous presser ou à vous distraire;
- effectue de petits achats en argent comptant, puis revient faire de gros achats avec sa Carte.

Acceptation de la Carte pour des opérations avec présentation de la Carte

Les éléments de sécurité de notre Carte sont conçus pour vous aider, de même que vos employés, à évaluer si une Carte est authentique ou si elle a été modifiée. Lorsqu'on vous présente une Carte, portez une attention particulière aux signes ci-dessous.



Déetecter une Carte frauduleuse

Bande magnétique altérée

- La bande magnétique a été altérée ou brisée.
- Le numéro au recto de la Carte ne correspond pas au numéro imprimé au verso (s'il y en a un) ou aux quatre derniers chiffres imprimés sur le reçu d'opération (ou aux deux).

Recto de la Carte altéré

- Les caractères du numéro de la Carte ou du nom du titulaire imprimés au recto de la Carte sont mal alignés, inégaux ou mal espacés.
- L'encre noire ou argentée du numéro de la Carte ou du nom du titulaire embossé est étalée ou n'est pas nette.
- Le numéro de la Carte ou le nom du titulaire n'est pas imprimé dans la même police de caractères que celle des Cartes American Express.

Autre caractéristique de la Carte

- Une puce peut être intégrée au recto de la Carte. La plupart des Cartes à puce fonctionnent grâce à un numéro d'identification personnel (NIP) unique plutôt qu'à une signature.

Si vous soupçonnez une utilisation frauduleuse de la Carte, suivez les lignes directrices de votre magasin, et si on vous le demande, communiquez avec le service d'autorisation au **1 800 268-9824** (24 heures sur 24, 7 jours sur 7). Ne mettez jamais qui que ce soit en danger (ni vous ni vos employés) en tentant de retenir le détenteur de la Carte ou de la « neutraliser » physiquement.

Verso de la Carte altéré

- Le numéro imprimé au verso de la Carte (s'il y en a un) diffère du numéro au recto.
- Le numéro au verso de la Carte (s'il y en a un) a été gratté ou recouvert.
- La plage de signature est effacée ou recouverte d'encre ou d'une autre matière.

Apparence de la Carte altérée

- Des traces d'anciens caractères embossés ou imprimés paraissent sous le numéro de la Carte et le nom du titulaire.
- Une partie de la surface semble terne comparativement au reste de la Carte (les Cartes American Express valides sont recouvertes d'un fini brillant).
- La Carte est bossée ou pliée aux extrémités.
- Vous soupçonnez qu'une des caractéristiques de sécurité de la Carte a été corrompue.
- La Carte semble avoir été altérée physiquement d'une façon ou d'une autre.

Acceptation de la Carte pour des opérations sans présentation de la Carte

Les opérations par la poste, par téléphone et par Internet présentent un plus grand risque de fraude puisque la Carte n'est pas présentée. Pour vous aider à vous protéger, suivez les directives relatives à l'acceptation et à l'autorisation de la Carte ci-dessous.



Pratiques exemplaires pour les opérations par téléphone et par Internet

- Demandez toujours les renseignements appropriés.
- Demandez le nom du titulaire tel qu'il figure sur la Carte.
- Demandez le numéro du compte-Carte et la date d'expiration de la Carte (n'acceptez jamais une Carte expirée).
- Demandez le numéro de téléphone à la maison ou au travail du titulaire de la Carte ainsi que son adresse de facturation.
- Vérifiez les renseignements sur le titulaire de la Carte en utilisant un de nos systèmes de vérification.
- Demandez le nom du destinataire et l'adresse de livraison (si elle est différente de l'adresse de facturation).

Autres mesures à prendre

- Exigez la signature du titulaire de la Carte à la livraison.
- Exigez que la Carte soit présentée pour les commandes par la poste, par téléphone ou par Internet livrées à un point de vente.
- Validez la commande en communiquant avec le titulaire de la Carte. Si possible, consultez l'annuaire téléphonique pour vérifier le numéro de téléphone.
- Identifiez chaque modèle d'affaires (ventes par Internet, ventes par téléphone ou ventes par catalogue) en leur attribuant un numéro de marchand distinct.
- Faites affaire avec des entreprises de livraison qui n'autorisent pas le réacheminement des colis.

Que faire si vous expédiez des marchandises

- Si plus de 7 jours s'écoulent entre la date d'autorisation initiale et le traitement de la commande, rappelez pour obtenir un nouveau code d'autorisation avant d'expédier les marchandises.
- Les opérations ne peuvent être portées à la Carte tant que les marchandises ne sont pas expédiées.



Le saviez-vous?

Lorsque vous contestez une opération frauduleuse, assurez-vous que votre preuve de livraison comprend un accusé de réception où sont inscrits, au minimum, les renseignements suivants :

- la date de livraison des marchandises;
- le nom complet du destinataire; et
- l'adresse de livraison complète, y compris le nom complet de la rue (et, s'il y a lieu, le numéro du bureau ou de l'appartement), la ville, la province et le code postal. Précisez le pays si la commande a été livrée à l'extérieur du Canada.

Agissez dès maintenant pour aider à prévenir la fraude lors d'opérations sans présentation de la Carte à votre entreprise.



Coordonnées importantes

Services aux marchands

1 800 268-9877

Prévention de la fraude et autorisations de la Carte

1 800 268-9824

Pour en savoir plus sur les procédures relatives à l'acceptation de la Carte,
rendez-vous à americanexpress.ca/lignesdirectricespourlesmarchands.

Pour toute autre question, écrivez à l'équipe Gestion des risques de fraude –
Mondial à Amex.Fraud.Solutions@aexp.com.