

## **Consignes importantes pour vous protéger et protéger vos clients:**

- ▶ Afficher l'adresse de votre commerce et les numéros de contacts du service clientèle, incluant le courriel approprié et le numéro de téléphone sur votre site web.
- ▶ Fournir la description complète des biens et services offerts sur votre site web.
- ▶ Indiquer où votre emplacement commercial se situe au moment de présenter les options de paiement aux porteurs de cartes bancaires.
- ▶ Indiquer la pratique par rapport à la confidentialité des données du consommateur & la pratique en matière de livraison (s'il y a lieu) sur votre site web et obtenir l'approbation du client avant de procéder à la transaction.
- ▶ Afficher la pratique liée au retour, au remboursement et à l'annulation sur votre site web, pour informer les porteurs de cartes bancaires de leurs droits et de leurs responsabilités.
- ▶ Si vous avez une politique de remboursement partiel ou nul, ceci doit être clairement communiqué aux porteurs de cartes bancaires.

## **Consignes importantes pour vous protéger et protéger vos clients:**

- ▶ Soyez toujours vigilant par rapport à toute transaction suspecte ou activité malveillante.
- ▶ Demandez aux clients d'utiliser des logins/mots de passes robustes ou difficiles à deviner et de ne jamais les partager à quelqu'un d'autre.
- ▶ Implémenter des méthodes d'authentification des transactions, où, à part l'identifiant/mot de passe, le client reçoit un code via sms ou un mot de passe unique, pour compléter la transaction. Ceci ajoute une nouvelle couche de sécurité aux transactions en ligne.
- ▶ Vérifier et confirmer si l'utilisateur de la carte est bien celui qui a le droit de s'en servir (avoir toujours le réflexe de s'assurer que la carte soit au nom du porteur présent).
- ▶ Pour toute transaction suspecte (par exemple une facture élevée ou ventes multiples), demander à la banque acquéreuse de s'enquérir de l'authenticité de la transaction avec banque émettrice.
- ▶ Former votre personnel pour répondre aux questions des clients de manière efficace et fournir un service client fiable pour les aider en cas de disputes de transactions.
- ▶ Mettre à jour le système d'exploitation de votre plateforme électronique régulièrement pour s'assurer de sa sécurité et ainsi que celle de la passerelle des paiements (payment gateway)
- ▶ Installer un antivirus récent et des logiciels anti-malware.
- ▶ Utiliser un pare-feu (firewall) adéquat et recommandé, et faites des sauvegardes de données régulières.

***Pour toute aide supplémentaire, vous pouvez toujours contacter votre banque.***