

# Conseils aux commerçants TD

Guide de démarrage rapide



*TOUS DROITS RÉSERVÉS © 2024 par La Banque Toronto-Dominion*

*Cette publication est confidentielle et exclusive à La Banque Toronto-Dominion. Elle est destinée uniquement aux commerçants clients des Solutions aux commerçants TD. Il est interdit de reproduire ou de distribuer cette publication à toute autre fin, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite d'un représentant autorisé de La Banque Toronto-Dominion.*

**AVIS**

*La Banque Toronto-Dominion se réserve le droit d'apporter des changements aux spécifications en tout temps, sans préavis. La Banque Toronto-Dominion décline toute responsabilité à l'égard de l'utilisation des renseignements fournis dans cette publication par les commerçants clients, notamment quant aux infractions aux droits de propriété intellectuelle ou aux autres droits de tiers résultant de cette utilisation.*

# Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Aperçu .....   | 1  |
| Pour commencer .....   | 1  |
| Pour commencer .....   | 1  |
| Ouverture de session .....   | 1  |
| Tableau de bord .....  | 2  |
| <i>Ventes</i> .....  | 2  |
| <i>Volume d'opérations</i> .....   | 2  |
| <i>Valeur moyenne des opérations</i> .....   | 2  |
| <i>Remboursements</i> .....  | 2  |
| Configuration .....  | 3  |
| Gestion des emplacements (masquer/afficher).....   | 3  |
| Gestion des utilisateurs .....   | 3  |
| <i>Créer un utilisateur</i> .....  | 3  |
| <i>Modifier un utilisateur</i> .....   | 5  |
| <i>Renvoyer le nom d'utilisateur</i> .....   | 5  |
| <i>Débloquer un utilisateur</i> .....  | 5  |
| <i>Supprimer un utilisateur</i> .....  | 6  |
| Relevés mensuels .....   | 6  |
| Consulter des relevés.....   | 6  |
| Télécharger des relevés.....   | 6  |
| Accéder à d'anciens relevés.....   | 7  |
| Rapports et recherche d'opérations .....   | 7  |
| Rapports .....   | 7  |
| Recherche d'opérations.....  | 8  |
| Contestations .....  | 9  |
| Recherche de contestations.....  | 9  |
| Télécharger des contestations.....   | 10 |
| Consulter les détails de la contestation/de l'opération initiale.....                                      | 10 |
| Fonctions en libre-service .....   | 11 |
| Mettre à jour le nom d'utilisateur .....   | 12 |
| Mettre à jour le mot de passe .....  | 12 |
| Mettre à jour la liste de numéros de téléphone pour l'envoi des codes de sécurité ...                      | 12 |
| Mettre à jour la description associée aux numéros de téléphone pour l'envoi des<br>codes de sécurité ..... | 13 |
| Supprimer des numéros de téléphone pour l'envoi des codes de sécurité.....                                 | 13 |
| Mettre à jour l'adresse courriel de sécurité .....   | 13 |
| Modifier l'option de code de sécurité pour l'ouverture de session .....                                    | 13 |

# Aperçu

Conseils aux commerçants TD (CACTD) est un nouvel outil en ligne qui permet aux commerçants d'accéder aux renseignements sur leur compte de traitement des paiements Solutions aux commerçants TD. Veuillez consulter ce guide pour vous familiariser avec les caractéristiques et les fonctionnalités du portail Conseils aux commerçants TD.

## Pour commencer

### Pour commencer

1. Vous recevrez un courriel portant l'objet suivant : **Invitation Conseils aux commerçants TD – Mesures à prendre.**

Si vous ne voyez pas ce courriel dans votre boîte de réception, veuillez consulter votre dossier de pourriels.

S'il n'y est pas, veuillez communiquer avec le Centre de contact de Solutions aux commerçants TD (SCTD) au **1-800-363-1163**.

2. Cliquez sur le bouton **M'inscrire** dans le courriel.
3. Créez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe** pour le portail CACTD.

Votre nom d'utilisateur :

- doit avoir entre 8 et 25 caractères (caractères permis : lettres, chiffres, traits de soulignement et points); et
- ne peut pas être une adresse courriel.

Votre mot de passe :

- doit comporter de 8 à 32 caractères; et
- doit comporter au moins une lettre et un chiffre.

#### Inscription à Conseils aux commerçants TD

[\*\*Nom\*\*] , votre responsable de compte, Solutions aux commerçants TD vous invite à vous inscrire à Conseils aux commerçants TD. Conseils aux commerçants TD est un portail en ligne qui vous permet d'accéder aux renseignements sur votre compte de traitement des paiements de Solutions aux commerçants TD.

Votre responsable de compte, Solutions aux commerçants TD devrait déjà vous avoir dit que vous recevriez le présent courriel d'invitation à vous inscrire. **Si ce n'est pas le cas, ne cliquez sur aucun lien dans ce courriel et veuillez communiquer avec le titulaire de votre compte Solutions aux commerçants TD.**

Pour vous inscrire, cliquez sur le bouton ci-dessous. Le lien de ce bouton expirera dans 7 jours.

[M'inscrire](#)

## Ouverture de session

1. Rendez-vous à <https://www.tdmerchantinsight.td.com>
2. Entrez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.
3. Cliquez sur **Ouvrir une session** ou appuyez sur **Entrée**. Le tableau de bord de CACTD s'affiche alors à l'écran.

The screenshot shows the login interface for 'Conseils aux commerçants'. On the left, there are two input fields: 'Nom d'utilisateur\*' and 'Mot de passe\*'. Below the password field is a checkbox for 'Mémoriser' and a green button labeled 'Ouvrir une session'. At the bottom left, there is a link: 'Nom d'utilisateur ou mot de passe oubliés? >'. On the right side, there is a 'Besoin d'aide?' section with links for 'Code de conduite >', 'Centre de ressources >', and 'Communiquer avec nous >'. Below this is the text 'Accueil des Solutions aux commerçants' and a link 'Retourner à l'accueil des Solutions aux commerçants >'.

# Tableau de bord

Le tableau de bord donne un aperçu de vos activités de traitement des paiements au cours des huit derniers jours. Vous pouvez utiliser les renseignements pour repérer les tendances de ventes afin d'établir des prévisions de ventes plus exactes.

1. Sélectionnez l'icône de page d'accueil.
2. Pour modifier les emplacements indiqués, cliquez sur Modifier la sélection pour sélectionner les emplacements à afficher dans le Tableau de bord.



3. Pour voir la répartition des opérations par carte de crédit et de débit, cliquez sur l'icône en haut à droite de l'écran afin d'afficher les renseignements supplémentaires. Il y a quatre volets de renseignements :

## Ventes

Ce volet présente la valeur totale en dollars de toutes les opérations de vente réalisées au cours des huit derniers jours, d'une part par carte de crédit et d'autre part par carte de débit. Il comprend l'ensemble des opérations d'achat et des opérations préautorisées réalisées, mais ne tient pas compte des remboursements.

## Volume d'opérations

Ce volet présente le nombre total d'opérations de vente réalisées au cours des huit derniers jours, d'une part par carte de crédit et d'autre part par carte de débit. Il comprend l'ensemble des opérations d'achat et des opérations préautorisées réalisées, mais ne tient pas compte des remboursements.

## Valeur moyenne des opérations

Ce volet présente la valeur moyenne de l'ensemble des opérations de vente réalisées au cours des huit derniers jours, d'une part par carte de crédit et d'autre part par carte de débit. Il comprend l'ensemble des opérations d'achat et des opérations préautorisées réalisées, mais ne tient pas compte des remboursements.

## Remboursements

Ce volet présente la valeur totale de l'ensemble des opérations de remboursement réalisées au cours des huit derniers jours, d'une part par carte de crédit et d'autre part par carte de débit.

# Configuration

## Gestion des emplacements (masquer/afficher)

1. Cliquez sur l'icône **Profil**  en haut à droite de l'écran et sélectionnez **Gestion des emplacements**.
2. Sélectionnez les **emplacements** ou les **chaînes** à masquer ou à afficher.

### Gestion des emplacements

Choisissez de masquer un ou des emplacements. Quand vous sélectionnez l'option **Masquer**, les emplacements sélectionnés à partir de recherches effectuées dans l'application seront masqués. Vous pouvez choisir d'**Afficher les emplacements masqués** quand vous faites des recherches. Masquer des emplacements ne supprimera pas l'emplacement de votre profil. Utilisez le bouton **Enregistrer** pour enregistrer les paramètres sélectionnés.

**Rechercher ou filtrer des emplacements**

Choisir un emplacement

| Chaîne/Nom du commerçant                     | Adresse                     | Chaîne/Numéro de commerçant | Masquer                  |
|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nom de l'entreprise | Coordonnées de l'entreprise | 200-#####                   | <input type="checkbox"/> |
| Nom de l'entreprise                          | Coordonnées de l'entreprise | 200-#####                   | <input type="checkbox"/> |

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Gestion des utilisateurs

### Créer un utilisateur

1. Cliquez sur l'icône **Profil**  en haut à droite de l'écran et sélectionnez **Gestion des utilisateurs**.

### Gestion des utilisateurs

Nom de l'entreprise : 200-#####

Cliquez sur le nom ou l'option Modifier pour modifier les détails de l'utilisateur. Utilisez Envoyer le nom d'utilisateur pour renvoyer le nom d'utilisateur, Réinviter pour renvoyer le lien d'inscription, Débloquer pour débloquer les codes d'accès de l'utilisateur et Supprimer l'utilisateur pour supprimer le profil d'un utilisateur.

Chaîne ou emplacement: Tout

**Filtrer les utilisateurs**

Nom au Courriel

2 Résultats

| Nom        | Adresse de courriel        | Type d'utilisateur | État  | Dernier accès |  |
|------------|----------------------------|--------------------|-------|---------------|--|
| Mon compte | Moncourriel@entreprise.com | Administrateur     | ACTIF | 23 janv. 2023 | <input type="button" value="Options"/> |

2. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur**.

3. Entrez le prénom, le nom de famille, l'adresse courriel et le numéro de téléphone du nouvel utilisateur.
4. Cocher la case Consentement de l'utilisateur.
5. Vous pouvez créer un profil d'**administrateur** ou d'**utilisateur** :

Un administrateur est un utilisateur qui peut ajouter, supprimer ou modifier des autorisations d'utilisateur. Un utilisateur a uniquement accès aux autorisations, aux chaînes et aux emplacements qui lui sont accordés par l'administrateur.

Pour configurer un administrateur :

- a) Sélectionnez l'autorisation de gestion des utilisateurs et toute autre autorisation dont l'utilisateur aura besoin.

**Remarque :** L'administrateur ne peut accorder des accès à d'autres utilisateurs que s'il dispose lui aussi de ces mêmes autorisations, sauf dans le cas des privilèges d'appel.

Pour configurer un utilisateur :

- b) Sélectionnez les autorisations dont l'utilisateur aura besoin. Ne sélectionnez pas **Gestion des utilisateurs**, car cela donnerait des droits d'administrateur à l'utilisateur. Il est possible d'ajouter les autorisations suivantes à un utilisateur : relevés, recherche d'opérations, contestations et contrepassations, et privilèges d'appel.

Les privilèges d'appel sont offerts aux propriétaires d'entreprise et peuvent être attribués à une ou plusieurs personnes de confiance. Nous vous recommandons fortement de noter toute personne à qui ces permissions ont été attribuées et de vérifier régulièrement les permissions des utilisateurs si les rôles changent au sein de votre unité.

Les huit (8) privilèges d'appel suivants sont offerts par l'intermédiaire de CACTD :

#### **Demander l'ID ou le mot de passe du superviseur...**

Ceci permet à l'appelant de récupérer les codes d'accès de superviseur pour les terminaux. Les codes d'accès de superviseur ou de directeur peuvent être utilisés pour accéder à toutes les fonctions et réinitialiser les mots de passe du terminal.

#### **Demander le mot de passe de la journée...**

Ceci permet à l'appelant de demander le mot de passe du jour pour installer ou modifier le logiciel.

#### **Commander des terminaux additionnels**

Ceci permet à l'appelant de demander l'installation d'un terminal supplémentaire du même type que celui configuré sur le profil de commerçant. Une telle demande aura une incidence sur la facturation et les frais de location seront augmentés selon le nombre de terminaux demandés.

#### **Faire une substitution de terminal**

Ceci permet à l'appelant de remplacer ou de mettre à niveau un terminal existant.

#### **Activer/désactiver les astuces et la fonction de traitement des préautorizations**

Ceci permet à l'appelant d'activer ou de désactiver de manière permanente les fonctions pour le pourboire et les préautorizations, de même que la personnalisation des options.

#### **Demander à ce que les numéros de carte soient masqués sur les reçus**

Ceci permet à l'appelant d'obtenir les chiffres masqués d'un numéro de carte de crédit. Ces chiffres manquants peuvent être utilisés pour effectuer manuellement un remboursement ou un achat, à la discrétion de l'entreprise.

### Augmenter la limite de remboursement ponctuelle (Interac seulement)

Ceci permet à l'appelant de mettre en place une exception ponctuelle pour la limite de remboursement. Une fois l'opération effectuée, la limite originale du terminal sera rétablie.

Remarque : La limite de remboursement doit respecter les limites approuvées des lignes directrices.

### Activer la saisie manuelle

Ceci permet à l'appelant d'activer ou de désactiver de façon permanente la saisie manuelle des numéros de carte sur un terminal.

6. Sélectionnez les emplacements auxquels l'utilisateur aura accès.
7. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur**.

## Modifier un utilisateur

1. Cliquez sur l'icône **Profil**  en haut à droite de l'écran et sélectionnez **Gestion des utilisateurs**.
2. Cliquez sur le menu déroulant **Options** à côté de l'utilisateur en question, puis sur **Modifier**.
3. Apportez les changements nécessaires à l'utilisateur, puis cliquez sur **Modifier**.

## Renvoyer le nom d'utilisateur

1. Cliquez sur l'icône **Profil**  en haut à droite de l'écran et sélectionnez **Gestion des utilisateurs**.
2. Cliquez sur le menu déroulant **Options** à côté de l'utilisateur en question et sélectionnez **Envoyer le nom d'utilisateur**.
3. Cliquez sur **Envoyer un courriel** pour renvoyer le nom d'utilisateur à l'utilisateur. Un message de confirmation s'affiche indiquant que le nom d'utilisateur a été envoyé avec succès.

## Débloquer un utilisateur

Un compte d'utilisateur qui a été bloqué parce que le processus de vérification a échoué cinq fois peut être débloqué en suivant les étapes ci-dessous.

**Remarque :** L'utilisateur recevra un courriel l'informant que son compte a été déverrouillé. Si un utilisateur échoue dans ses tentatives d'ouverture de session en saisissant un nom d'utilisateur ou mot de passe incorrect, son compte ne s'affichera pas comme **Bloqué**. L'utilisateur devra plutôt suivre les options libre-service de la page d'ouverture de session pour réinitialiser son mot de passe ou demander son nom d'utilisateur.

1. Cliquez sur l'icône **Profil**  en haut à droite de l'écran et sélectionnez **Gestion des utilisateurs**.
2. Cliquez sur le menu déroulant **Options** à côté de l'utilisateur en question et sélectionnez **Débloquer**.
3. Cliquez sur **Réinitialiser les codes d'accès** pour réinitialiser ses codes d'accès. Un message de confirmation s'affiche indiquant que le compte de l'utilisateur a été débloqué avec succès.

**Veillez noter que les autorisations et les emplacements auxquels l'utilisateur a accès ne changeront pas. Pour modifier ceux-ci, les administrateurs doivent modifier le compte de l'utilisateur.**

## Supprimer un utilisateur

1. Cliquez sur l'icône **Profil**  en haut à droite de l'écran et sélectionnez **Gestion des utilisateurs**.
2. Cliquez sur le menu déroulant **Options** à côté de l'utilisateur en question et sélectionnez **Supprimer l'utilisateur**.
3. Cliquez sur **Supprimer l'utilisateur**.
4. **Confirmer** que le compte de l'utilisateur doit être supprimé. Assurez-vous que le bon compte est sélectionné, toute suppression étant définitive.

# Relevés mensuels

## Consulter des relevés

1. Sélectionnez **Relevés** dans le menu du haut.



**Relevés**

Nom de l'entreprise 200-#####

Les relevés sont en format  PDF. Consultez les relevés téléchargés avec un lecteur PDF.  
Vous avez accès aux relevés des deux dernières années sur cette page.

**Date**

septembre 2023 ▼

Sélectionner tout |  0 de 1085 sélectionnés

| Nom  | Adresse                     | Chaîne/numéro de commerçant | Options  |
|--|-----------------------------|-----------------------------|--|
| ▼ <input type="checkbox"/> Nom de l'entreprise | Coordonnées de l'entreprise | 200-#####                   |  <a href="#">Consulter</a> <a href="#">Télécharger</a> <a href="#">Voir les anciens relevés</a> |
| <input type="checkbox"/> Nom de l'entreprise   | Coordonnées de l'entreprise | 200-#####                   |  <a href="#">Consulter</a> <a href="#">Télécharger</a> <a href="#">Voir les anciens relevés</a> |

2. Sélectionnez le **mois** et l'**année** dans le menu déroulant **Date**.
3. Cliquez sur **Consulter** pour l'emplacement voulu.

## Télécharger des relevés

1. Sélectionnez **Relevés** dans le menu du haut.
2. Sélectionnez le **mois** et l'**année** dans le menu déroulant **Date**.
3. Pour un seul emplacement, cliquez sur le lien de **téléchargement**.
4. Pour télécharger les relevés sommaires d'une chaîne ou de plusieurs emplacements, cochez les cases des emplacements souhaités ou cliquez sur **Sélectionner tout**.
5. Cliquez sur **Télécharger**.

## Accéder à d'anciens relevés

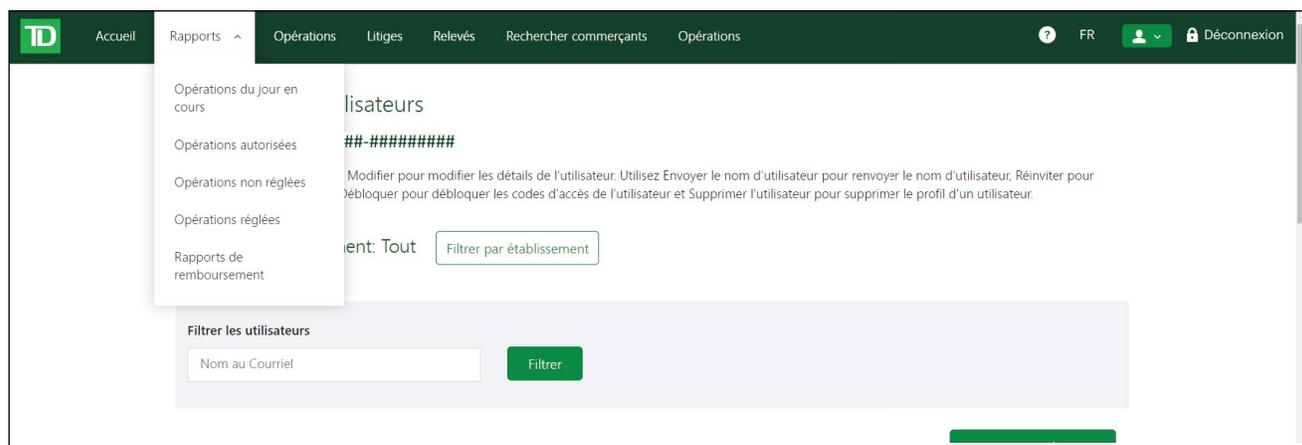
1. Sélectionnez **Relevés** dans le menu du haut.
2. Cliquez sur le lien **Voir les anciens relevés** pour l'emplacement souhaité.
3. Sélectionnez la **date du relevé** que vous voulez consulter.
4. Sélectionnez **Consulter** ou **Télécharger**.

## Rapports et recherche d'opérations

### Rapports

1. Sélectionnez **Rapports** dans le menu du haut.
2. Sélectionnez l'un des quatre rapports disponibles (**Opérations autorisées**, **Opérations non réglées**, **Opérations réglées** et **Remboursements**).

**Remarque :** Ces rapports ne feront état que des opérations de la veille ou d'une date antérieure.



### Opérations du jour en cours

- Le rapport comprend toutes les opérations de vente et de remboursement qui ont été autorisées dans les solutions de point de vente pour le commerçant.

Vous pouvez rechercher un maximum de deux codes de commerçant dans n'importe quelle période de 48 heures au cours des 24 derniers mois, y compris les opérations effectuées le jour même.

Il se peut que certaines des opérations figurant dans le rapport ne soient pas encore réglées. Les opérations préautorisées et les opérations non complétées ne figurent pas dans ce rapport.

### Rapport des opérations autorisées

- Le rapport comprend toutes les opérations de vente et de remboursement qui ont été autorisées dans les solutions de point de vente pour le commerçant.
- Il se peut que certaines des opérations figurant dans le rapport ne soient pas encore réglées. Les opérations préautorisées et les opérations non complétées ne figurent pas dans ce rapport. Ce rapport ne fera état que des opérations de la veille ou d'une date antérieure.

Pour afficher les opérations du jour, consultez la page **Opérations**.

### Rapport des opérations non réglées

- Le rapport comprend toutes les opérations de vente et de remboursement qui ont reçu l'autorisation de votre solution de point de vente, mais qui ne sont pas encore réglées (affichant l'état **Non réglée**). Ce rapport ne fera état que des opérations de la veille ou d'une date antérieure.  
Pour afficher la liste des opérations rejetées, consultez la page **Opérations**.

### Rapport des opérations réglées

- Le rapport comprend toutes les opérations de vente et de remboursement qui ont été réglées dans le compte des commerçants. Bien que les opérations s'affichent comme étant réglées dans ce rapport, le dépôt correspondant pourrait ne pas figurer sur leur compte bancaire avant un ou plusieurs jours, selon leur institution financière et le jour de la semaine. Ce rapport ne fera état que des opérations de la veille ou d'une date antérieure.  
Pour afficher les opérations du jour, consultez la page **Opérations**.

### Rapport des opérations de remboursement

- Le rapport comprend seulement les opérations de remboursement qui ont été réglées dans le compte des commerçants. Ce rapport ne fera état que des opérations de la veille ou d'une date antérieure.  
Pour afficher les opérations de remboursement du jour, consultez la page **Opérations**.

3. Pour la **chaîne** ou l'**emplacement** : Par défaut, l'affichage est réglé à Tout, mais vous pouvez cliquer sur **Modifier la sélection** pour voir une chaîne ou plusieurs points de vente d'une chaîne.
4. Sélectionnez les critères de recherche.
  - **Chaîne ou point de vente** : Si les utilisateurs ont accès à plusieurs emplacements ou terminaux, ils peuvent sélectionner ceux à utiliser pour générer les rapports en cliquant sur **Modifier la sélection**. Par défaut, tous les emplacements auxquels les utilisateurs ont accès sont intégrés.
  - **Date de l'opération** : Ceci correspond à la date à laquelle l'opération a été effectuée.
  - **Date de règlement** : Ceci correspond à la date à laquelle l'opération a été réglée/traitée (elle ne figure que dans les rapports des opérations réglées et de remboursement).
  - **De** : Ceci correspond à la date et à l'heure du début de la période recherchée par les utilisateurs. Utilisez le calendrier contextuel pour sélectionner la date.
  - **À** : Ceci correspond à la date et à l'heure de la fin de la période recherchée par les utilisateurs. Utilisez le calendrier contextuel pour sélectionner la date.
5. Cliquez sur **Obtenir le rapport**. Il ne sert pas à télécharger le rapport, seulement à lancer la collecte des renseignements.
6. Cliquez sur le menu déroulant **Exporter** et sélectionnez le format **CSV** ou **PDF** pour télécharger votre rapport.

## Recherche d'opérations

1. Sélectionnez **Opérations** dans la barre de menu supérieure.  
Pour la **chaîne** ou l'**emplacement** : La valeur par défaut est **Tout**, mais vous pouvez cliquer sur **Modifier**.

2. Cliquez sur **Modifier la sélection** pour sélectionner une **chaîne** ou **plusieurs points de vente d'une chaîne**, selon les besoins.
3. Sélectionnez les **critères de recherche**. Incluez le plus de renseignements possible quand vous choisissez des critères de recherche pour vous assurer d'obtenir des résultats précis.
  - **Chaîne/point de vente** : Les commerçants peuvent chercher les opérations traitées pour tous les emplacements ou choisir des emplacements précis en cliquant sur le bouton Modifier la sélection et en choisissant les emplacements pertinents.
  - **Date de l'opération - De** : Date de début de la plage de recherche.
  - **Date de l'opération - Au** : Date de fin de la plage de recherche.
  - **Montant de l'opération** : Ceci correspond au montant exact en dollars de l'opération.
  - **6 premiers chiffres de la carte** : Ceci correspond aux six premiers chiffres du numéro de carte.
  - **4 derniers chiffres de la carte** : Ceci correspond aux quatre derniers chiffres du numéro de carte.
  - **Code d'autorisation** : Ceci correspond au code fourni pour une opération autorisée.
  - **Type de carte** : Ceci correspond à la marque de la carte (soit Visa, Mastercard, American Express, Discover, UnionPay, Interac, Visa Débit, Débit Mastercard ou Autre).
  - **État de l'opération** : Ceci correspond au type d'opération recherché (soit Autorisée, Non complété, Non réglée, Réglée et Rejetée).
4. Cliquez sur **Rechercher** ou appuyez sur **Entrée**.

# Contestations

## Recherche de contestations

1. Sélectionnez **Contestations** dans le menu du haut.

2. Pour la **chaîne** ou l'**emplacement** : La valeur par défaut est Tout, mais vous pouvez cliquer sur **Modifier la sélection** pour sélectionner une chaîne ou plusieurs points de vente d'une chaîne, selon les besoins.

3. Sélectionnez les **critères de recherche**.
4. Cliquez sur **Rechercher**.

## Télécharger des contestations

1. Sélectionnez **Contestations** dans le menu du haut.
2. Pour la **chaîne** ou l'**emplacement** : La valeur par défaut est **Tout**, mais vous pouvez cliquer sur **Modifier la sélection** pour sélectionner une chaîne ou plusieurs points de vente d'une chaîne, selon les besoins.
3. Sélectionnez les critères de recherche.
  - **Chaînes ou emplacements** : Ce champ permet d'effectuer une recherche par chaîne ou nom d'emplacement.
  - **Date marquée – De** : Il s'agit de la date de début de votre plage de recherche de contestations. Utilisez le calendrier contextuel pour sélectionner la date. Cette date doit précéder la date inscrite au champ **Date marquée – Au**, ou être la même. Vous trouverez ces dates sur la lettre de contestation que vous devez avoir reçue de Solutions aux commerçants TD. Cette date correspond à la date à laquelle l'opération a été débitée/créditée au compte du commerçant.
  - **Date marquée – Au** : Il s'agit de la date de fin de votre plage de recherche de contestations. Utilisez le calendrier contextuel pour sélectionner la date. Cette date doit succéder à la date inscrite au champ **Date marquée – De**, ou être la même. Vous trouverez ces dates dans la lettre de contestation que vous avez reçue de Solutions aux commerçants TD. Cette date correspond à la date à laquelle l'opération a été débitée/créditée au compte du commerçant.
  - **6 premiers chiffres de la carte** : Ce champ permet d'effectuer une recherche en utilisant les six premiers chiffres de la carte de crédit ou de débit que vous souhaitez rechercher. Ce champ peut être utilisé seul ou avec le champ de recherche **4 derniers chiffres de la carte**.
  - **4 derniers chiffres de la carte** : Ce champ permet d'effectuer une recherche en utilisant les quatre derniers chiffres de la carte de crédit ou de débit que vous souhaitez rechercher. Ce champ peut être utilisé seul ou avec le champ de recherche **6 premiers chiffres de la carte**.
  - **Montant de l'opération** : Ce champ permet d'effectuer une recherche en inscrivant le montant exact de l'opération initiale qui fait l'objet d'une contestation. Ce montant peut différer du montant contesté.
  - **Afficher les contestations réglées** : Vous pouvez cocher cette case pour inclure les contestations réglées dans votre recherche. Seules les contestations fermées depuis au plus deux ans peuvent faire l'objet d'une recherche. Par défaut, cette case n'est pas cochée. Les entrées réglées apparaissent en grisé et en italique dans les résultats de recherche.
4. Cliquez sur **Rechercher** pour générer un rapport comprenant les opérations qui répondent aux critères de recherche que vous avez saisis.

Pour réduire le nombre de résultats, entrez d'autres critères de recherche pour restreindre la recherche. Les résultats de la recherche s'afficheront sous l'encadré des critères de recherche.
5. Vous pouvez sélectionner **Exporter la liste** ou cliquer sur une contestation en particulier pour en examiner les détails (voir ci-dessous).

## Consulter les détails de la contestation/de l'opération initiale

1. Effectuer une recherche de contestations (voir **Recherche de contestations**).
2. Sélectionnez la **contestation** dans les résultats de recherche. Les détails indiqueront l'état actuel de la contestation.
3. Sélectionnez **Opération initiale** pour afficher les détails de l'opération initiale contestée.

**Détails sur la contestation**  
 Nom de l'entreprise: 200-#####

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>Montant de la contestation</b><br>17,00 \$ | <b>Date d'échéance</b><br>N/A                                 | <b>N° de référence du commerçant</b><br>##### |
| <b>Frais de contrepassation</b><br>25,00 \$   | <b>Date marquée</b><br>mer, 06 sept, 2023                     | <b>Numéro de référence TD</b><br>#####        |
| <b>État de la contestation</b><br>En cours    | <b>Code de raison</b><br>4855 - Biens ou services non fournis | <b>Description détaillée</b><br>9999990608    |

Opération initiale

| Type de carte | N° de carte    | Mode de lecture | Code d'autorisation | Date de l'opération | Montant de l'opération |
|---------------|----------------|-----------------|---------------------|---------------------|------------------------|
|               | 518617****9021 | Manuellement    | 457655              | jeu, 08 juin 2023   | 17,97 \$ CAD           |

# Fonctions en libre-service

Les commerçants utilisateurs ont plusieurs fonctions en libre-service à leur disposition.

[< Retour](#) Paramètres de sécurité

---

**Nom d'utilisateur**  
 Créez un nom d'utilisateur avec lequel ouvrir une session, ou modifiez un nom d'utilisateur existant

TE\*\*\*\*\*ER

---

**Mot de passe**  
 Votre mot de passe

\*\*\*\*\*

---

**Liste de numéros de téléphone pour l'envoi des codes de sécurité**  
 Numéros auxquels nous pouvons vous appeler ou vous envoyer vos codes de sécurité à usage unique par message texte

+1 (\*\*\* ) \*\*\* - 3847

---

**Courriel de sécurité**  
 Adresse à laquelle nous enverrons des alertes si des changements sont apportés à vos renseignements sécurisés

mark.merrell@td.com

---

**Option d'ouverture de session**  
 Vos préférences lorsqu'un code de sécurité est requis.

Code de sécurité seulement lorsque la TD veut confirmer mon identité

---

Retour

## Mettre à jour le nom d'utilisateur

1. Cliquez sur l'icône **Profil**  en haut à droite de l'écran et sélectionnez **Mon compte**.
2. Cliquez sur l'**icône de crayon** à côté de la section **Nom d'utilisateur**.
3. Entrez le **nouveau nom d'utilisateur** dans la boîte de dialogue **Créer un nom d'utilisateur**.
4. Cliquez sur **Terminer**.

## Mettre à jour le mot de passe

1. Cliquez sur l'icône **Profil**  en haut à droite de l'écran et sélectionnez **Mon compte**.
2. Cliquez sur l'**icône de crayon** en regard de **Mot de passe**.
3. Entrez le **mot de passe actuel**.
4. Entrez le **nouveau mot de passe**.
5. Confirmez votre **nouveau mot de passe**.
6. Cliquez sur **Terminer**.

## Mettre à jour la liste de numéros de téléphone pour l'envoi des codes de sécurité

1. Cliquez sur l'icône **Profil**  en haut à droite de l'écran et sélectionnez **Mon compte**.
2. Cliquez sur l'**icône de crayon** en regard de **Liste de numéros de téléphone pour l'envoi des codes de sécurité**.
3. Cliquez sur le lien **Ajouter un autre numéro**.
4. Cliquez sur **Appelez-moi** ou **Textez-moi** (s'il y a déjà plusieurs numéros de téléphone pour l'utilisateur, sélectionnez le numéro auquel envoyer le code de sécurité).
5. Entrez le code de sécurité et cliquez sur **Entrée**.
6. Entrez le **nouveau numéro de téléphone**.
7. Ajoutez un **surnom** pour le nouveau numéro de téléphone. (Facultatif)
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Cliquez sur **Confirmer** (ou sur **Modifier** s'il faut apporter un changement).
10. Cliquez sur **Vérifier le numéro**.
11. Cliquez sur **Appelez-moi** ou **Textez-moi**.
12. Entrez le code de sécurité et cliquez sur **Entrée**.
13. Cliquez sur **Terminer**.

## Mettre à jour la description associée aux numéros de téléphone pour l'envoi des codes de sécurité

**Remarque :** Les numéros de téléphone ne peuvent pas être modifiés; seule la description peut être modifiée. Si un numéro de téléphone n'est plus valide, il faut le supprimer.

1. Cliquez sur l'icône **Profil**  en haut à droite de l'écran et sélectionnez **Mon compte**.
2. Cliquez sur l'**icône de crayon** en regard de **Liste de numéros de téléphone pour l'envoi des codes de sécurité**.
3. Cliquez sur l'**icône de crayon** pour le numéro de téléphone voulu.
4. Entrez la **nouvelle description**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Supprimer des numéros de téléphone pour l'envoi des codes de sécurité

1. Cliquez sur l'icône **Profil**  en haut à droite de l'écran et sélectionnez **Mon compte**.
2. Cliquez sur l'**icône de crayon** en regard de **Liste de numéros de téléphone pour l'envoi des codes de sécurité**.
3. Cliquez sur l'**icône de poubelle** pour supprimer le numéro de téléphone voulu.
4. Cliquez sur **Oui, supprimer** pour confirmer la suppression.

## Mettre à jour l'adresse courriel de sécurité

1. Cliquez sur l'icône **Profil**  en haut à droite de l'écran et sélectionnez **Mon compte**.
2. Cliquez sur l'**icône de crayon** en regard de **Courriel de sécurité**.
3. Entrez la **nouvelle adresse courriel de sécurité**.
4. Cliquez sur **Terminer**.

## Modifier l'option de code de sécurité pour l'ouverture de session

1. Cliquez sur l'icône **Profil**  en haut à droite de l'écran et sélectionnez **Mon compte**.
2. Cliquez sur l'**icône de crayon** en regard de **Option d'ouverture de session**.
3. Sélectionnez l'**option d'ouverture de session souhaitée**.
4. Cliquez sur **Terminer**.

# Ressources

Veillez communiquer avec le Centre de contact de Solutions aux commerçants TD, au **1-800-363-1163**. C'est avec plaisir que nous répondrons à toutes vos questions.

## Autorisation

En tout temps, jour et nuit

## Questions à propos du terminal

En tout temps, jour et nuit

## Questions générales – commerçants

Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE)

## Fournitures pour imprimante et papeterie

Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HE)

Visitez [www.maxwellmedia.com/td](http://www.maxwellmedia.com/td)

