

LES MEILLEURES  
PRATIQUES CONTRE  
**LE VOLET  
LA FRAUDE**

À L'INTENTION DES  
DÉTAILLANTS DE LOTERIE



# SIGNES COURANTS DE VOL ET DE FRAUDE

## **SAISIE MANUELLE DES CARTES DE CRÉDIT**

Communiquez avec votre fournisseur de clavier NIP pour désactiver la saisie manuelle des cartes de crédit afin de réduire ce risque.

## **RÉCEPTION DU PAIEMENT**

Ne faites pas imprimer les billets et ne les placez pas sur le comptoir devant le client jusqu'à ce que le paiement ait été traité avec succès.

## **ÉCHANGE DE BILLETS**

Ne laissez pas de billets sur le comptoir en attendant le paiement. Ils peuvent facilement être substitués aux billets déjà grattés.

## **VOLET FUITE**

Les billets laissés sur le comptoir sont une cible facile pour les scénarios de vol et fuite dans lesquels le client s'enfuit avec des billets sans les payer.

# GARDEZ LES BILLETS INSTANT EN LIEU SÛR

- Traitez les billets activés comme de l'argent. Une fois les billets activés, ils sont considérés comme étant « en circulation » et payés par le détaillant.
- Pendant la journée, utilisez les mécanismes de verrou de vos présentoirs.
- Ne laissez pas les plateaux sans surveillance.
- Retirez les plateaux des présentoirs lorsque le magasin est fermé.
- Ne retirez pas les plateaux pour laisser le client choisir un billet. Demandez au client de pointer le billet qu'il veut.



## DEMANDEZ D'ABORD LE PAIEMENT

- Minimisez le risque de vol en percevant le paiement avant de sortir les plateaux. Les suspects ciblent souvent des plateaux complets ou des billets individuels.

**CONSEIL!** Ne faites pas imprimer les billets et ne les placez pas sur le comptoir devant le client jusqu'à ce que le paiement soit traité avec succès.

# FAITES ATTENTION À LA FRAUDE PAR CARTE DE CRÉDIT

- Ne laissez jamais un client entrer le numéro d'une carte de crédit manuellement sur votre appareil. Si vous traitez une transaction effectuée par la saisie manuelle d'un numéro de carte de crédit, vous pourriez être responsable de la rétrofacturation. Les détaillants sont responsables des pertes financières découlant des transactions frauduleuses.
- Observez le client qui procède au paiement par carte de crédit sur le clavier NIP.
- Adressez-vous à votre fournisseur de terminal de paiement afin qu'il vous aide à désactiver l'option de saisie manuelle.
- Demandez une pièce d'identité lorsqu'un grand nombre de billets sont achetés avec une carte de crédit pour vérifier que le nom sur la pièce d'identité correspond à celui sur la carte de crédit.

## **SIGNAUX D'ALARME DE FRAUDE PAR CARTE DE CRÉDIT**

- Les clients qui achètent un nombre excessif de produits de loterie, y compris des cartes-cadeaux, en utilisant des cartes de crédit et/ou des cartes Visa prépayées.
- Les clients qui demandent d'acheter des paquets scellés complets de billets INSTANT et qui veulent payer en utilisant des cartes de crédit et/ou des cartes Visa prépayées.
- Il ne faut que quelques secondes pour entrer un NIP. Surveillez les clients qui prennent du temps à le faire, car ils pourraient tenter d'entrer les renseignements de la carte de crédit manuellement. La désactivation de la saisie manuelle réduira ce risque.
- Les clients qui paient avec plusieurs cartes de crédit ou cartes Visa prépayées.

**CONSEIL!** Communiquez avec votre fournisseur de terminal de paiement pour désactiver l'option de saisie manuelle.

# SUBSTITUTIONS DE CARTES-CADEAUX

Des cartes-cadeaux non activées sont substituées contre des cartes-cadeaux activées après qu'un paiement par carte de débit ou de crédit a été refusé, y compris des cartes-cadeaux d'OLG.

**CONSEIL!** Vérifiez que le numéro de la carte retournée concorde avec celui du reçu d'activation.



# SUBSTITUTIONS DE BILLETS INSTANT

Les billets INSTANT portant un code à barres qui a été gratté sont substitués à des billets non grattés. Une fois que les billets neufs sont placés sur le comptoir, ils créent une diversion. Les clients les remplacent contre des billets grattés, prétendant ne pas pouvoir payer les billets, et quittent le magasin avec les billets neufs.

**CONSEIL!** Attention aux clients qui tentent de faire diversion.

# QUAND COMMUNIQUER AVEC OLG

## **VOL**

- Les détaillants sont tenus de communiquer avec OLG et de signaler tout vol de produits de loterie dès que possible.
- Les détaillants doivent aussi signaler tout vol de produits de loterie à leur service de police local. Les vols de produits de loterie peuvent être retracés. Votre aide permet aux policiers d'identifier, d'accuser et de faire condamner la personne responsable plus facilement.

## **COMPORTEMENT SUSPECT**

- Signalez toute activité inhabituelle relative aux achats de loterie à OLG en composant le **1-800-387-0104**.



@OLG.ca



@OLG\_ca



@OLG.ca