



Nous sommes là pour vous et votre entreprise en cette période de COVID-19.

En réaction à la pandémie de COVID-19, nos priorités absolues vont à la santé et la sécurité de nos commerçants, de nos partenaires et de nos collègues. Nous comprenons l'impact potentiel de cette situation sur votre entreprise et nous sommes engagés à continuer de vous fournir un service et un soutien indéfectibles.

Il est important que vous sachiez que nous mettons en œuvre des plans à l'échelle de la TD pour faire face aux développements potentiels, et que nous avons pris des mesures proactives afin d'assurer que nos appareils et nos services de traitement de base demeurent disponibles. Nous avons constitué une équipe exclusivement destinée à suivre le déroulement de la situation et à y répondre de manière adéquate.

Afin de vous appuyer, vous et votre entreprise, de la meilleure façon possible, notre ligne de soutien 1-800-363-1163 demeurera disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. N'hésitez surtout pas à nous appeler si vous avez des questions ou des préoccupations à propos de votre compte Solutions aux commerçants TD.

Renseignements importants que vous devez savoir

Appareils

Pour les terminaux point de vente de vos établissements, les lignes directrices ci-dessous, formulées par les fabricants, peuvent vous aider à nettoyer vos appareils sans nuire à leur fonctionnement :

- Débranchez tous les fils, câbles et sources d'alimentation et éteignez l'appareil avant de le nettoyer
- Utilisez un chiffon doux et non pelucheux légèrement imbibé d'eau savonneuse pour nettoyer l'extérieur du terminal
- Vous pouvez également nettoyer régulièrement le terminal avec des lingettes désinfectantes **sans** javellisant ni eau de Javel
- N'utilisez pas de solvants, de détergents ni de solution nettoyante abrasive sur les appareils
- Évitez d'utiliser des quantités excessives de liquide sur les terminaux.
- N'utilisez pas de désinfectant en vaporisateur ou en aérosol directement sur les appareils.

Comme toujours, vous et vos clients devez suivre les conseils des agences de santé publique concernant les pratiques en matière de santé et de sécurité à adopter dans vos établissements.

Prévention de la fraude

Pendant la crise, il se peut que vous constatiez une augmentation des activités frauduleuses, en personne ou en ligne. Il est important de connaître les signes d'alerte et de comprendre les répercussions que la fraude peut avoir sur vos activités pour aider à vous en protéger. Il est essentiel que toutes les entreprises, grandes comme petites, prennent les mesures nécessaires pour réduire le risque de fraude et protéger leurs activités et leurs clients. Consultez le site Web sur [la sensibilisation à la fraude de Solutions aux commerçants](#) pour en savoir plus sur les façons de protéger votre entreprise et vos clients contre les opérations frauduleuses.

Acceptation de paiements

Afin de limiter la manipulation d'argent comptant, vous pouvez demander à vos clients de payer avec une carte de débit ou de crédit, lorsque c'est possible. De plus, faites la promotion du paiement sans contact si cette fonction est activée sur votre terminal, puisque cette façon de faire minimise les contacts avec les appareils.

Faites-nous part de votre situation

Si votre entreprise est directement impactée par la COVID-19 et que, pour cette raison, vous faites face à des

difficultés financières, faites-nous-le savoir en appelant un spécialiste des Solutions aux commerçants TD au 1-800-363-1163, ou communiquez avec votre directeur des relations-clients des Solutions aux commerçants TD. Nous voulons travailler avec vous en cette période difficile.

Nous vous tiendrons au courant

Chaque jour, nous en apprenons plus sur la COVID-19 et ses impacts potentiels. Vous pouvez consulter le site www.td.com/covid19/fr pour avoir les dernières nouvelles et connaître notre réponse à cette situation. Si nous avons une nouvelle d'importance à vous communiquer, nous le ferons. Dans les moments comme celui-ci, nous tenons à être présents pour nos commerçants.

Nous vous remercions de faire affaire avec nous et de la confiance que vous témoignez à la TD. En cette période difficile, nous travaillons fort pour vous donner la confiance dont vous avez besoin en votre banque.

D'Arcy Delamere

Président, Solutions aux commerçants TD