



Reconnaissance de principe du PSI relative au programme de prévention des fraudes aux établissements de Petro-Canada

Le **PSI** (préposé au service aux invités) reconnaît l'importance cruciale du respect d'un programme de prévention des fraudes conforme aux méthodes d'exploitation des établissements.

Le PSI doit appliquer ce principe et exécuter toute activité relative à la prévention des fraudes par cartes de crédit et de débit dans un établissement Petro-Canada, en respectant pleinement toutes les lois fédérales, provinciales ou municipales, ainsi que les méthodes d'exploitation des établissements (MEE) établies par Petro-Canada.

Si le PSI vient à participer volontairement à des manœuvres trompeuses ou frauduleuses ou à agir de quelque manière au détriment de l'image de Petro-Canada et des principes relatifs à la prévention des fraudes par cartes de crédit et de débit, il s'expose à la cessation d'emploi, voire une enquête criminelle pouvant, le cas échéant, conduire à des accusations.

Le PSI observera en tout temps les principes relatifs aux établissements (règlements) et, dès qu'il aura reçu la formation nécessaire et acquis les connaissances et l'expérience suffisantes, il fera de son mieux pour se conformer aux normes de rendement et assumer les responsabilités décrites dans cette méthode d'exploitation des établissements de ventes au détail.

- a) Le PSI doit signaler au détaillant toute personne qui lui demanderait de participer à des activités frauduleuses relatives à des cartes de débit et de crédit, y compris l'installation d'appareils électroniques ou d'équipement photographique.
 - b) Lorsqu'il procédera au traitement des transactions par carte de crédit au poste de paiement dans l'établissement, le PSI devra faire en sorte de toujours passer dans le lecteur la carte de crédit de l'invité au vu et au su de celui-ci.
 - c) Lorsqu'il procédera au traitement des transactions par carte de débit au poste de paiement dans l'établissement, le PSI devra s'assurer que l'invité passe lui-même sa carte dans le terminal avec clavier NIP.
 - d) Dans l'exercice de ses fonctions, y compris le traitement des transactions par cartes de débit et de crédit, le PSI doit s'assurer que toutes les affiches utilisées conformément aux principes et aux méthodes d'exploitation des établissements pour la prévention des fraudes sont bien visibles ou apposées sur le clavier NIP.
- P. ex. : «Pour des raisons de sécurité, veuillez passer vous-même votre carte de crédit dans le lecteur.»
- e) Le PSI doit protéger adéquatement les clients contre l'installation d'appareils électroniques ou de caméras de surveillance braqués sur le clavier NIP ou raccordés au poste de paiement pour enregistrer les données confidentielles se rapportant à la carte de crédit ou le NIP.
 - f) Le PSI doit collaborer pleinement avec le détaillant et interdire aux personnes non autorisées et à ses amis de flâner en arrière ou en avant du poste de paiement pour espionner les invités et enregistrer les données confidentielles se rapportant à leur carte de crédit ou leur NIP.

Initials

g) Le PSI doit inspecter les claviers NIP du poste de paiement pour s'assurer qu'ils restent toujours parfaitement mobiles et ne sont pas fixés au comptoir de façon à empêcher les invités de protéger leurs renseignements d'identification confidentiels.

h) Le PSI doit fournir son numéro de compte Petro-Points au détaillant aux fins de suivi des activités et de détection des fraudes.

i) Conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, un PSI ne peut utiliser les renseignements personnels sur un invité que pour les fins pour lesquelles ils ont été recueillis et il doit les protéger de façon adéquate. Le PSI NE DOIT PAS utiliser ces renseignements à d'autres fins ou pour d'autres raisons (par exemple, le PSI ne doit pas utiliser les renseignements personnels sur un invité pour le joindre à des fins personnelles; le PSI ne doit pas vendre ou fournir des renseignements à une autre personne qui veut communiquer avec l'invité; le PSI ne doit pas visionner la vidéocassette de l'établissement pour voir un invité à des fins personnelles).

Dans le cadre de l'application du présent principe relatif à l'établissement, le PSI doit fournir au détaillant toutes les preuves nécessaires à la confirmation de son identité conformément aux méthodes d'exploitation des établissements de Petro-Canada. Il devra notamment fournir les renseignements suivants :

- Nom complet
- Adresse de résidence
- Numéro de téléphone résidentiel (les téléphones cellulaires ne sont pas acceptés)
- Numéro d'assurance sociale
- Date de naissance
- Photocopie du permis de conduire ou d'une autre pièce d'identité avec photo
- Références contrôlées

Je, soussigné, reconnais avoir reçu le présent énoncé de principe relatif aux établissements et en comprendre la teneur.

Le non-respect de ces principes peut entraîner la cessation de votre emploi.

En garder un exemplaire sur place et en donner un au représentant du réseau.

J'autorise également Petro-Canada, ses associés ou ses agents, à divulguer les renseignements me concernant au service de police ou aux établissements financiers appropriés dans le cadre de toute enquête portant sur des activités criminelles ou frauduleuses présumées se rapportant à des cartes de crédit ou de débit et impliquant des établissements de ventes au détail de Petro-Canada.

Signature de l'employé

O

Signature du (de la) gérant(e)
Marie Erline Charlemagne

01/03/2023

Date