

# Rapide Cheque

**MANUEL DE PROCÉDURES**

27 février 2007

## Table des matières

<b>ENCAISSER UN CHÈQUE.....</b>	<b>5</b>
<b>Enregistrement d'un nouveau membre (individu).....</b>	<b>5</b>
<b>Enregistrement d'un nouveau membre (compagnie).....</b>	<b>5</b>
<b>Quatre questions pour réduire les risques.....</b>	<b>6</b>
Bonne personne .....	6
Bon chèque.....	7
Recours.....	8
Bon sens.....	8
<b>Demander les bonnes questions.....</b>	<b>9</b>
Questionner le bénéficiaire .....	9
Questionner l'émetteur.....	9
Poser les questions pour avoir les bonnes réponses.....	10
Exemple.....	11
Outils pour vous aider.....	13
<b>Processus d'approbation pour encaisser un chèque.....</b>	<b>13</b>
Appeler pour obtenir une autorisation.....	14
<b>Évaluation des risques.....</b>	<b>15</b>
<b>DIFFÉRENTS TYPES DE CHÈQUES.....</b>	<b>15</b>
<b>Paie.....</b>	<b>15</b>
Automatisé.....	15
Nouveau – Écrit à la main.....	16
Répété – Écrit à la main.....	17
Agence temporaire.....	18
<b>Chèques du gouvernement fédéral.....</b>	<b>18</b>
Assurance emploi.....	18
TPS.....	19
Régime de pension du Canada.....	20
Pension de sécurité de vieillesse.....	20
Crédit d'impôt pour enfants.....	21
Paie.....	21
Remboursement d'impôt.....	21
Intérêts sur des obligations.....	21
Rentes du gouvernement fédéral.....	21
<b>Chèques du gouvernement provincial.....</b>	<b>22</b>
Bourse d'études.....	22
Comptes généraux.....	22
Paie.....	22
<b>Chèque du gouvernement minicipal.....</b>	<b>23</b>
Aide sociale.....	23
Paie.....	23
<b>Chèques personnels.....</b>	<b>24</b>
Chèques libellés en son propre ordre.....	24
Chèques libellés à une deuxième personne.....	24
Chèques certifiés.....	24



<b>Autres types de chèques.....</b>	<b>25</b>
Mandats.....	25
Articles imprimés au laser.....	25
Mandat de Poste Canada.....	26
Western Union.....	26
Traite bancaire.....	27
Chèques à l'ordre de Cash.....	27
Chèques à l'ordre de plus d'un bénéficiaire.....	27
Chèques avec avis.....	28
Chèques-guichet.....	28
Professionnels.....	28
Chèques d'assurance.....	28
Chèques américains.....	29
Chèques provenant d'une autre province.....	29
Chèques de voyage.....	30
<b>Plus d'information pour encaisser des chèques.....</b>	<b>30</b>
Changements effectués sur des chèques.....	30
Chèques postdatés.....	30
Risques.....	31
<b>ENCAISSER UN CHÈQUE COMMERCIAL.....</b>	<b>31</b>
<b>Types d'entreprises.....</b>	<b>31</b>
Entreprise individuelle (enregistré).....	32
Partenariat.....	32
Société par actions.....	33
<b>Travail de bureau.....</b>	<b>33</b>
<b>Risques.....</b>	<b>34</b>
<b>Comment endosser un chèque commercial.....</b>	<b>34</b>
<b>Procédure pour encaisser un chèque commercial.....</b>	<b>35</b>
<b>DÉTECTER ET PRÉVENIR LES FRAUDES.....</b>	<b>36</b>
<b>Bon sens.....</b>	<b>36</b>
Les questions à se demander.....	36
<b>Qu'est-ce qu'il faut regarder?.....</b>	<b>37</b>
Voici les différents codes pour les chèques fédéraux :.....	37
Chèque TPS/Remboursement de l'impôt.....	37
Chèques.....	38
Permis de conduire.....	38
Carte de citoyenneté canadienne.....	38
Différents types de cartes d'identité.....	38
Billets de banque canadiens.....	39
Billets de banque américains.....	41
<b>Indices.....</b>	<b>41</b>
<b>Saviez-vous?.....</b>	<b>41</b>

**Ce document et son contenu sont appelés à évoluer parallèlement à Rapide Chèque. La direction se réserve le droit de le modifier en tout ou en partie, en tout temps, simplement en avisant les employés à cet effet. Toute interprétation de son contenu ne peut être faite que par la direction de Rapide Chèque.**

**Tout formulaire, présentation, procédure, directive ou autre document écrit produit par Rapide Chèque ne peut être commercialisé de quelque façon et ne peut être copié ou photocopié en tout ou en partie sans l'autorisation préalable écrite de Rapide Chèque.**

## ENCAISSER UN CHÈQUE

Il est primordial d'adopter la bonne attitude lorsqu'il s'agit d'encaisser un chèque. Lorsqu'une situation survient, la personne responsable d'encaisser l'article doit instinctivement se demander la question suivante : Quelles sont les étapes à suivre pour encaisser cet article? Même l'employé avec le plus d'expérience n'a pas de sixième sens pour prédire si un chèque sera retourné ou pas. Il est toutefois important de comprendre et d'accepter que tous les chèques comportent des risques et qu'un retour est hors de notre contrôle une fois qu'il a été déposé et que la transaction a été complétée.

Les chèques retournés sont monnaie courante dans notre domaine. Toutefois, il est impossible d'évaluer les risques potentiels si nous n'en prenons jamais. Même la plus importante entreprise dont le système de paie est garanti peut décider de ne pas honorer un chèque et d'en émettre un de remplacement, faisant en sorte que le premier encaissé dans l'une de nos succursales serait retourné. La première chose à se demander lors de la négociation d'un chèque devrait être : Qu'aurais-je besoin pour collecter ce chèque? En d'autres mots, si vous avez accumulé et documenté assez d'informations qui peuvent être vérifiées, vous avez en effet assez d'outils pour collecter ce chèque.

L'évaluation du risque comporte toujours une charge de travail en soi. Refuser un article sans avoir pris le temps d'effectuer une vérification adéquate, résultera en un service à la clientèle de mauvaise qualité et en une perte de revenu pour notre société. Vérifier un article avec une banque permet simplement d'obtenir le relevé d'un compte à ce moment précis – on ne devrait jamais se fier uniquement sur cette information pour prendre notre décision. Ce relevé peut toutefois donner un aperçu des capacités de paiement d'une entreprise. Cependant, nous ne pouvons pas dépendre seulement de cette information recueillie au moment de la vérification, puisqu'il n'est pas tout indiqué qu'elle sera la même lorsque le chèque sera compensé. Il est également important de savoir que nous ne pouvons pas nous fier sur l'aide des banques lors du processus de perception.

Le processus défini pour encaisser un chèque se veut une expérience unique pour ceux qui utilisent nos services. Et il en revient au gestionnaire de transmettre l'ensemble des compétences aux employés de façon à ce qu'ils puissent rendre un service à la clientèle de qualité et permettant à tous les bons chèques d'être encaissés.

### ENREGISTREMENT D'UN NOUVEAU MEMBRE (INDIVIDU)

- ✓ compléter le formulaire d'inscription
- ✓ obtenir deux cartes d'identité, de préférence NAS et une seconde carte avec photo (permis de conduire ou carte d'assurance maladie)
- ✓ obtenir le numéro de téléphone du membre et ce numéro doit être vérifié en le composant ou consultant canada 411 (version Internet) sous recherche par numéro
- ✓ obtenir invariablement une référence avec son numéro de téléphone et vérifié cette référence en lui téléphonant et en obtenant une confirmation que celle-ci connaît le nouveau membre
- ✓ enregistrer toutes ces informations dans le système info-cheque
- ✓ prendre une photographie du nouveau membre
- ✓ émettre la carte de membre

**N.B.: si l'une de ces étapes n'est pas respectée, le gérant doit être consulté et son autorisation obtenue avant d'aller plus loin.**

## **ENREGISTREMENT D'UN NOUVEAU MEMBRE (COMPAGNIE)**

Lorsqu'un employé accueille un client commercial, il y a une procédure qu'il doit suivre afin de s'assurer de la satisfaction du client et du bon déroulement des opérations. La liste qui suit explique ce que l'employé doit faire, étape par étape, pour compléter une transaction commerciale:

- Accueillir le client;
- Examiner le chèque et déterminer s'il est fait pour une entreprise;
- Remplir le formulaire d'inscription;
- Photocopier les documents originaux relatifs à l'entreprise ou la société;
- Imprimer la charte de l'entreprise sur le site CIDREQ afin d'obtenir le statut actuel de celle-ci;
- Vérifier la date d'agrément sur les documents de l'entreprise et s'assurer que la constitution de l'entreprise n'est pas récente (une ou deux journées), faite spécifiquement pour encaisser un chèque;
- S'assurer que les documents de l'entreprise sont toujours valides;
- Photocopier deux cartes d'identité, de préférence la carte d'assurance sociale et la seconde, doit être une pièce d'identité avec photo soit un permis de conduire ou une carte d'assurance maladie;
- Obtenir le numéro de téléphone personnel de chaque dirigeant ou chaque sociétaire, ainsi que le téléphone de l'entreprise qui doit être vérifié en le composant ou en consultant le site canada 411;
- Obtenir une référence pour chaque dirigeant ou sociétaire ainsi que son numéro de téléphone et confirmer le tout en lui téléphonant;
- Compléter et faire signer une résolution pour chaque entreprise ou société par l'administrateur ou chacun des dirigeants dans le cas d'une compagnie ou par chaque sociétaire dans le cas d'une société;
- Compléter et faire signer le formulaire de cautionnement et engagement par chacun des dirigeants ou sociétaires d'une entreprise ou société;
- Aviser le client que l'approbation du formulaire d'inscription prend quelques minutes;
- Faire approuver toutes les ouvertures de comptes commerciaux par le gérant ou le superviseur;
- Entrer l'information dans le logiciel InfoChèque;
- Prendre une photographie du(des) dirigeant(s) ou sociétaire(s) autorisé(s) à encaisser des chèques au nom de ladite entreprise ou société;
- Émettre une carte de membre;
- Vérifier la validité du chèque et s'assurer que le chèque est bon en suivant la procédure pour encaisser un chèque;
- Faire endosser le chèque par le client dès que celui-ci a été validé;
- Ajouter l'information nécessaire pour que le dossier commercial soit complet.

## QUATRE QUESTIONS POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Rapide Chèque a défini quatre questions auxquelles l'employé se doit de répondre avant d'encaisser un chèque :

- ❖ *Ai-je la bonne personne devant moi?*
- ❖ *S'agit-il d'un bon chèque?*
- ❖ *Est-ce que j'ai toute l'information nécessaire en cas de recours?*
- ❖ *Est-ce que la situation fait du sens?*

L'ordre dans lequel les questions sont posées n'est pas vraiment important, l'habilité à pouvoir leurs répondre l'est. Il est important de vérifier le chèque en tout premier lieu de façon à ne pas faire perdre le temps du client si le chèque ne peut être encaissé. Toutefois, il peut également se révéler avantageux d'entrer la fiche du client en premier lieu, permettant ainsi d'amasser de l'information sur le chèque pendant le processus de façon à aider au caissier à mieux comprendre la situation.

### BONNE PERSONNE

Il est important de s'assurer que la personne qui se présente à la caisse soit celle dont le nom apparaît sur le chèque, et elle doit être en mesure de prouver son identité. L'employé peut vérifier cette information à l'aide d'une pièce d'identité avec photo, des références fournis lors de l'application ou par une combinaison des deux. Il est impératif de prouver sans l'ombre d'un doute que la personne devant l'employé est celle à qui le chèque est adressé.

- Si le chèque est adressé à plus d'une personne, il est obligatoire que toutes les personnes soient présentes et que l'identité de chacune soit validée. Chacune doit endosser le chèque.
- Si les chèques sont adressés de façon suivante : « à l'attention de », « pour » ou « de la part de », ils doivent être encaissés à la première personne inscrite sur le chèque. Par exemple :
  - Payable à Jean Tremblay à l'attention de Paul Drolet – encaisser ce chèque pour Jean Tremblay.
  - Payable à M. et Mme Tremblay pour Jean Tremblay – encaisser ce chèque pour M. et Mme Tremblay (les deux doivent être présents).
  - Payable à Visa de la part de Jean Tremblay – ce chèque doit être encaissé uniquement par Visa – c'est sûrement pour payer le solde du compte.
- Si le chèque est adressé à une entreprise, l'information suivante est requise :
  - Enregistrements de l'entreprise ou certificats de constitution.
  - Identification avec photo du propriétaire (aucune exception).
  - Numéro d'assurance sociale (doit montrer la carte – aucune exception).
  - Formulaire spécifique aux clients commerciaux rempli et signé par le(s) propriétaire(s) de l'entreprise.(Résolution)
  - Numéro de téléphone à la maison et de l'entreprise (une entreprise **ne peut** ouvrir un compte si le propriétaire possède seulement un numéro de téléphone cellulaire)
  - Lorsque l'employé demande les références du client, il est suggéré de varier les questions et de ne pas lui divulguer le travail qui doit être accompli pour compléter le processus. De cette façon, l'employé s'assure de ne pas subir de pression le forçant à encaisser un article frauduleux.

**BON CHÈQUE**

Est-ce que tout semble conforme pour ce chèque? En prenant le temps de regarder le chèque, vous devez pouvoir répondre à la question suivante : Y a-t-il une seule raison pour laquelle le chèque pourrait être refusé, m'empêchant de le traiter ? La liste qui suit vous aidera à déterminer si le chèque comprend peu ou beaucoup de risques, à demander les bonnes questions au bénéficiaire, à déterminer quel niveau de vérification est nécessaire pour encaisser le chèque, etc.

L'émetteur

- Identifier le type de chèque : Paie, personnel, gouvernement, mandat, etc.
- Adresse, numéro de téléphone et de télécopieur sur le chèque
- Secteur industriel vs. Résidentiel
- Appartement vs. Maison
- Chèque avec logo : Est-ce que vous reconnaissez l'entreprise?  
Entreprise dont le risque est faible ou élevé?  
Entreprise connue vs. Inconnue?

Le numéro de chèque

- Numéro bas ou élevé : Bas - Possibilité d'un nouveau compte, d'un changement de banque ou de nouveaux chèques.  
Haut - Émet plusieurs chèques.
- Numéros consécutifs : Il n'est pas normal pour une entreprise d'émettre un chèque dont le numéro est élevé alors que l'historique prouve que les numéros devraient être bas – il est important que les numéros de chèques soient consécutifs.

Date (obligatoire)

- Types de dates : Date courante, vieille date, chèque avec échéance, postdaté.

Montant inscrit

- Le montant en lettre doit correspondre au montant en chiffre, si tel n'est pas le cas, ne pas encaisser le chèque.
- Il ne doit pas y avoir eu de modifications.

Signataire autorisé

- Signature du signataire autorisé et celle du bénéficiaire : Si elles sont les mêmes ou se ressemblent, faites attention. Rapide Chèque ne traite pas les chèques que les clients se font à eux-mêmes.
- Si la signature du signataire autorisé est lisible, il est important de s'assurer qu'elle soit épelée correctement.
- La signature ne doit pas avoir été modifiée ou falsifiée.

Encodage

- L'ordre des numéros inscrits au bas du chèque doit se lire comme suit : transit (5 chiffres), institution (3 chiffres) et compte (7 chiffres), sinon le chèque est soit mauvais ou il provient de l'extérieur du Canada.

L'idée principale est de pouvoir conclure que l'article peut être traité à l'intention du client, et ce, dans le but pour lequel il a été fait.



## RECOURS

Le recours consiste à recueillir et à vérifier l'information concernant l'émetteur et le bénéficiaire (adresse et numéros de téléphone). Pour encaisser un chèque, il est nécessaire d'avoir cette information advenant l'éventualité où le chèque nous serait retourné.

## BON SENS

Il est important que les employés usent de leur bon sens afin d'évaluer les différentes situations et de conclure que les raisons pour lesquelles le chèque a été émis est crédible. Cette question est la plus importante des quatre puisqu'elle viendra confirmer ou enrayer les doutes possibles concernant les trois questions précédentes. L'application du bon sens est essentielle pour tous les caissiers et doit être appliquée en tout temps de façon à évaluer efficacement toutes les transactions.

La façon la plus efficace d'évaluer une transaction correctement est de parler au client – si l'employé est perplexé et incapable de comprendre tous les éléments, il doit continuer de parler au client. Si l'histoire semble incrédule, c'est probablement parce qu'elle l'est. Ne jamais traiter un article si un caissier ou un employé avec plus d'expérience n'arrive pas à bien comprendre la situation. La liste qui suit présente divers exemples d'éléments à vérifier :

### Date

- |  |  |
|--|--|
| - Est-ce que la date a du sens pour:         | Le type ou la source de revenu - La date sur le chèque – La fréquence de paie – Le montant de la paie. |
| - Est-ce que la date a du sens par rapport : | À la date de paie précédente – À la fréquence de paie – Au type de travail.                            |

### Montant

- |  |
|--|
| - Est-ce que le montant correspond à l'historique du client? – Sinon, usez de prudence, surtout si le chèque est le double ou le triple du montant habituel. |
|--|

## **DEMANDER LES BONNES QUESTIONS**

Le meilleur outil pour recueillir et vérifier l'information reçue est de questionner le bénéficiaire et l'émetteur pour tous les chèques. Demander les bonnes questions aident les caissiers à répondre correctement à chacune des quatre questions définies ci-dessus. Sans mentionner que c'est la façon la plus simple et la plus concrète de s'assurer que la situation a du bon sens. Il y a deux étapes pour s'assurer du succès du questionnement – Questionner le bénéficiaire et l'émetteur :

### **QUESTIONNER LE BÉNÉFICIAIRE**

Cette étape consiste à recueillir l'information nécessaire en cas de recours, soit l'adresse et les numéros de téléphone, et devrait être faite à la caisse lors de la réception du chèque. Il est important de considérer toute l'information à recueillir pour le processus de vérification visuelle, et ensuite de questionner le client. Il est important de demander toutes les questions d'un seul coup. Questionner le bénéficiaire de façon aléatoire tout en vérifiant l'information ne fera que le frustrer et peut entraîner un échec du service à la clientèle. De plus, tenter de questionner le bénéficiaire concernant de l'information auquel l'émetteur pourrait plus facilement répondre risque d'entraîner le même résultat.

En demandant :

- Qui signe vos chèques?
- Pourquoi vous a-t-on fait ce chèque?

Ces deux questions permettent également de vérifier l'information recueillie en utilisant les outils de référence disponible dans les différentes succursales. Ces deux questions aident à déterminer si la situation a du sens ou pas.

### **QUESTIONNER L'ÉMETTEUR**

Cette étape consiste à vérifier et à corroborer l'information donnée par le bénéficiaire. La prochaine étape est d'obtenir le plus d'information sur l'entreprise dans l'éventualité d'un recours. Demander des questions telles que : « Est-ce que le numéro de téléphone présent correspond à celui de votre entreprise? » et « Combien d'employés travaillent pour vous présentement? » permet de définir la taille de l'entreprise et par le fait même sa capacité de payer.

Lorsque l'employé communique avec l'émetteur, il doit toujours demander une confirmation verbale de l'émetteur que le paiement du chèque ne sera pas arrêter (pas d'opposition de paiement) et que le chèque peut être traité. Il est important d'inscrire cette vérification dans le système info-chèque. En cas de perception, la responsabilité retombe directement sur l'émetteur, surtout si la documentation a été faite de façon adéquate.

L'information recueillie ne peut servir en cas de recours tant qu'elle n'est pas confirmée par une deuxième personne.

## POSER LES QUESTIONS POUR AVOIR LES BONNES RÉPONSES

Le tableau qui suit démontre comment demander les questions de façon à répondre aux quatre questions avec succès :

Séquence	Les quatre questions
Accueillir le client	
Demander l'identification et vérifier s'il est dans les registres.(info chèque)	Bonne personne
S'il n'est pas dans les registres, compléter le formulaire avec le client.	Bonne personne, bon chèque et recours
Vérifier l'authenticité du chèque.	Bon chèque
Demander des questions précises de façon à comprendre l'historique du chèque.	Bon sens
S'excuser pour « autoriser le chèque dans le système ».	
Utiliser les outils de référence (veuillez vous référer à Outils (p.13) pour vous aider dans la section Demander les bonnes questions) pour vérifier l'adresse et les numéros de téléphone du bénéficiaire.	Recours, bonne personne
Utiliser les outils de référence pour vérifier l'adresse et les numéros de téléphone de l'émetteur.	Recours
Tenter de communiquer avec l'émetteur au numéro de téléphone donné.	Recours
Demander à l'émetteur de confirmer la raison pour laquelle le chèque a été émis et l'autorisation de le traiter.	Bon sens, bon chèque
Documenter l'information recueillie et l'autorisation de l'émetteur.	Recours

**S'assurer de répondre aux quatre questions avant d'encaisser le chèque.**

**EXEMPLES**

Le scénario qui suit démontre comment utiliser les méthodes expliquées ci-dessus de façon à obtenir des résultats concrets :

- Scénario du bénéficiaire :

Un client régulier présente un nouveau chèque de paie écrit à la main du montant de 448,64\$ sur lequel seulement le nom de l'entreprise est inscrit (Contremaître inc.).

Questions demandées	Information	Vérification
Quelle est l'adresse de l'entreprise?	Je ne sais pas exactement.	Non
Avez-vous un numéro de téléphone?	J'ai un numéro de téléphone cellulaire.	Non
Quel est votre occupation?	Ouvrier sur des sites de construction.	Raison possible pour laquelle il ne connaîtrait pas l'adresse.
Temps plein? Taux? Période de paie?	Oui. 10\$ de l'heure. À la semaine.	Montant de la paie : 400\$ moins les déductions à la source.
Qui signe vos chèques?	Alain Tremblay.	Signature.

**Résumé :** En révisant l'information recueillie lors du questionnement du bénéficiaire, il est possible d'entamer le processus afin de confirmer l'identité de l'émetteur en cas de recours. Aussi, de déterminer si son histoire a du sens. La première information à vérifier est l'identité de l'émetteur. Peu de données peuvent être vérifiées à ce moment. La prochaine étape est d'amasser plus d'information en appelant l'émetteur. Pendant la conversation, l'employé peut demander plusieurs autres questions afin de corroborer ce que le bénéficiaire a dit et aussi de connaître l'adresse et les numéros de téléphone de l'entreprise en cas de recours.

- Scénario de l'émetteur :

Questions demandées	Vérification	Info. vérifiée comment
Première étape : Communiquer avec l'émetteur.		
Bonjour, Alain Tremblay, êtes-vous bien le propriétaire de Contremaître inc.?	Oui	Corroborer avec le bénéficiaire.
Est-ce que le numéro de téléphone de votre entreprise est confidentiel?	Non, j'opère mon entreprise à partir de la maison et j'utilise ce numéro de téléphone.	À vérifier avec l'annuaire téléphonique.
Quel est votre numéro de téléphone?	531-0881	Corroborer avec l'annuaire téléphonique.
Et votre adresse?	33, rue Jolley	Vérifié à l'aide de 411.
Quel est le montant et le numéro du chèque?	448,64\$ et 2127	Vérification du chèque.
Deuxième étape : Autoriser le chèque et documenter l'information		
Est-ce que vous nous autoriser à traiter ce chèque aujourd'hui, est-ce qu'il y aura un problème pour récupérer l'argent?	Oui, il n'y aura aucun problème.	Responsabilité prise par l'émetteur.
Troisième étape : Communiquer avec le numéro de téléphone de l'entreprise.		
Est-ce que je pourrais parler avec Alain Tremblay ou un gestionnaire de Contremaître inc.?	Vous êtes bien chez Contremaître inc., mais Alain n'est pas là.	Numéro de téléphone et adresse corroborés.
Est-ce que je peux communiquer avec lui sur son téléphone cellulaire au 539-4461?	Oui, c'est bien son numéro.	Numéro de téléphone cellulaire corroboré.

**Résumé :** Dans la majorité des cas, lorsqu'il y a peu d'information, les caissiers refusent le chèque sans demander plus de questions. Dans ce cas-ci, il n'y avait rien d'autre qu'un numéro de téléphone cellulaire, mais même avec si peu d'information il est souvent possible d'amasser toute l'information nécessaire en cas de recours. Ce qu'il est essentiel de recueillir c'est l'adresse, le numéro de téléphone de l'entreprise, ainsi qu'un deuxième numéro de téléphone pour rejoindre l'émetteur. Cette information, combinée à celle déjà documentée sur le bénéficiaire, suffit pour répondre à cette question « Est-ce que j'ai toute l'information qu'il me faut pour encaisser ce chèque? ».

## OUTILS POUR VOUS AIDER

Une fois l'information nécessaire recueillie, celle-ci ne peut être admissible tant qu'elle n'est pas corroborée par une deuxième source. Vous pouvez utiliser des outils de référence disponibles dans votre succursale. La liste qui suit décrit les divers ouvrages disponibles afin d'amasser l'information nécessaire en cas de recours :

Références	Description
Annuaire téléphonique	C'est une excellente façon de vérifier l'adresse et le numéro de téléphone. Lorsqu'une entreprise a plusieurs numéros de téléphone et succursales, c'est un bon indicateur quant à sa capacité de payer. Il est aussi important de s'assurer que les numéros sont toujours en service.
411	Toujours regarder dans l'annuaire téléphonique en premier. C'est la solution la moins dispendieuse pour obtenir la même information. C'est une bonne façon de vérifier les numéros de téléphone et les adresses, mais il est important de s'assurer que les numéros donnés sont toujours en service.
411- Internet	C'est la solution pour obtenir la même information. C'est une bonne façon de vérifier les numéros de téléphone et les adresses, mais il est important de s'assurer que les numéros donnés sont toujours en service.
Pages Jaunes	Bon indicateur de la capacité du client de payer. Les entreprises peuvent dépenser beaucoup d'argent pour afficher leur logo ainsi qu'un court descriptif dans les Pages Jaunes.

## PROCESSUS D'APPROBATION POUR ENCAISSER UN CHÈQUE

Ce processus a été établi afin d'encourager les employés à solliciter l'aide et à bénéficier de l'expérience des caissiers plus expérimentés, ainsi qu'à promouvoir un bon service à la clientèle. Les employés doivent avoir complété tout le travail nécessaire avant de demander de l'aide à la personne sur appel.

Avant d'appeler, l'employé doit s'assurer d'avoir en sa possession toute l'information ci-dessous :

- Est-ce un nouveau chèque ou un chèque répétitif ?
- S'il s'agit d'un chèque répétitif, est-ce que la signature correspond à celle dans nos fichiers et quel est l'historique que nous avons concernant ces chèques?
- Est-ce que l'information sur l'émetteur en cas de recours a été recueillie? Comment?
- Est-ce que l'information sur le bénéficiaire en cas de recours a été recueillie? Comment?
- Est-ce que nous avons communiqué avec la banque ou est-ce qu'il y a déjà eu vérification auprès de la banque? Quel en était le montant?
- Est-ce que cette entreprise opère à partir d'un quartier résidentiel ou commercial?
- Est-il possible de lire le nom de l'émetteur? Est-ce que le client le connaît?
- Est-ce que le client a effectué le même type de travail que pour les autres chèques?
- Quel type de travail a été fait pour l'obtention du chèque?

- Est-ce que le client a un talon de chèque de paie ou une facture?
- Est-ce que le montant du chèque correspond aux montants des chèques encaissés précédemment?
- Quel est le nom et le prénom de l'émetteur et de la personne avec laquelle nous avons communiqué à la banque?
- Est-ce que les rebords du chèque sont perforés?
- Est-ce que les éléments de sécurité ont été vérifiés?
- Est-ce que la date du chèque est vieille?
- Est-ce que le chèque a été posté ou envoyé par courrier recommandé au client? Est-ce que le client a l'enveloppe?
- Est-ce que nous avons vérifié la texture du chèque comparativement à d'autres chèques dans le tiroir caisse ?

#### APPELER POUR OBTENIR UNE AUTORISATION

Appeler pour obtenir une autorisation peut s'avérer une procédure frustrante pour les deux parties en cause si l'appel n'est pas fait adéquatement. Il arrive souvent qu'un caissier reçoit un chèque au-dessus de la limite permise et qu'il appelle une personne de référence afin d'obtenir une autorisation. Ainsi, la personne de référence se retrouve grandement désavantagé puisqu'il lui est impossible de vérifier visuellement le chèque et d'accéder aux outils nécessaires afin d'évaluer les risques possibles.

Ceci dit, la personne de référence se fie à l'information donnée par l'employé. La meilleure approche à prendre est de ne pas compter sur la personne de référence, d'essayer de répondre à toutes les questions suivantes avant même de l'appeler :

- Compléter toute l'information en cas de recours.
- Communiquer avec les parties en cause.
- Vérifier l'information donnée par l'émetteur.
- D'avoir une bonne idée de l'histoire et de la comprendre suffisamment afin de pouvoir l'expliquer à quelqu'un d'autre.

Il est également suggéré d'avoir notre propre opinion afin de donner à la personne de référence la confiance nécessaire pour valider notre travail.

Avant d'appeler, assurez-vous d'avoir répondu aux questions définies dans la section *Quatre questions pour réduire les risques*. Lors de l'appel, il est important d'avoir toute l'information nécessaire en sa possession. L'employé doit expliquer à la personne de référence la nature de la transaction, puis les conclusions auxquelles il est arrivé. Finalement, l'employé confirme qu'il a toute l'information nécessaire en cas de recours et explique pourquoi cette situation fait du sens ou pas pour lui. Si ces étapes sont faites adéquatement, la réponse devrait se résumer par un simple « oui » ou « non » à moins que la personne de référence use de son expérience pour donner un différent point de vue.

## ÉVALUATION DES RISQUES

Non seulement est-il important pour l'employé de savoir évaluer les risques lors du traitement d'un chèque, mais également pour les gestionnaires afin de pouvoir assurer un bon suivi sur les chèques encaissés. L'objectif visé pour le gestionnaire lors du suivi est de pouvoir en venir à la même conclusion que l'employé en utilisant l'information recueillie par ce dernier.

Le suivi est une étape importante pour la formation des caissiers et également pour éviter les retours. L'employé ne peut jamais apprendre de ses erreurs si ses erreurs ne lui sont pas expliquées. Un suivi régulier et rigoureux s'avère la meilleure solution pour les caissiers, ainsi il est plus facile d'évaluer sa capacité de bien évaluer les risques. Il est également nécessaire de faire parvenir aux caissiers des comptes-rendus constructifs. Il est plus facile d'accepter d'avoir fait quelque chose de mal, lorsqu'on est également informé de nos bonnes actions.

## DIFFÉRENTS TYPES DE CHÈQUES

Les chèques les plus souvent encaissés sont ceux émis par le service de paie ou par le gouvernement. Ce qui est important de retenir, peu importe le type de chèques reçu, est qu'il faut effectuer une vérification visuelle complète du chèque afin de déterminer s'il peut y avoir eu modification ou falsification. Le type de chèques émis vient souvent définir la quantité de travail à faire pour l'encaisser.

Les prochaines sections définissent les différents types de chèques et expliquent également quoi savoir, quoi faire et quelles questions demander en cas de recours;

### PAIE

Les chèques émis par un service de paie peuvent varier dépendant des entreprises. Les tableaux suivants présentent les différentes possibilités, ainsi qu'une liste de caractéristiques et de questions à demander afin de s'assurer de l'authenticité du chèque :

<b>AUTOMATISÉ</b>	
Quoi savoir :	Les chèques de paie automatisés proviennent des fournisseurs de services de paie (ADP, Ceridian, services de paie des banques); Ils sont valides pour six mois à moins d'indications contraires; Les fonds sont garantis parce qu'ils sont prépayés au service de paie – facile à encaisser, ce pourquoi il est important de valider l'identité de la personne; L'employeur peut avoir demandé un arrêt de paiement; Les chèques peuvent être postdatés.
Quoi faire :	Vérifiez si les côtés sont perforés; Assurez-vous que le chèque n'est pas un chèque de remplacement – Indice : temps entre l'émission et le dépôt est long; Appelez pour effectuer une vérification par l'entremise du service d'assistance téléphonique ADP ou autres; Vérifiez la date. Si la date inscrite sur le chèque est vieille, il est important de demander les bonnes questions et de comprendre la situation avant de traiter le chèque.
Quoi demander en cas de recours :	Numéro du bénéficiaire à la maison et au travail; Identité du bénéficiaire; Talon de chèque de paie.



<b>NOUVEAU – ÉCRIT À LA MAIN</b>	
Quoi savoir :	<p>Les chèques écrits à la main représentent les risques les plus élevés. Ce type de chèque est le plus souvent encaissé;</p> <p>Ils sont valides pour six mois à moins qu'il ne soit spécifié autrement;</p> <p>Les fonds ne sont pas garantis – Le risque est donc plus grand;</p> <p>L'employeur peut avoir demandé un arrêt de paiement;</p> <p>La vérification visuelle des chèques est très importante;</p> <p>Les dates d'émission varient – hebdomadaire, à la quinzaine, bimestriel, mensuel ou au contrat;</p>
Quoi faire :	<p>Confirmez le délai pour lequel le chèque précédent a été gelé, ou montant disponible par l'entreprise par période de paie;</p> <p>Effectuez une vérification visuelle – chiffres et montant écrits coïncident : date courante, bonne personne et chèque signé;</p> <p>Remarquez les numéros de chèques peu élevés peut signifier une nouvelle entreprise;</p> <p>Vérifiez si le chèque est postdaté – approbation du gestionnaire;</p> <p>Remarquez si la signature de l'émetteur et celle du bénéficiaire est différente;</p> <p>Vérifiez le compte de paie – les entreprises vont tenter de payer leurs employés même si elles n'ont pas beaucoup d'argent parce que sans employés, elles ne peuvent opérer.</p>
Quoi demander en cas de recours :	<p>Vérification auprès de la banque pour les montants élevés et inhabituels;</p> <p>Comprendre la situation – type d'emploi (est-ce que le montant pour le travail fait du sens), fréquence de la paie (montant et type de travail) et montant de la paie (est-ce que le montant fait du sens pour le type de travail);</p> <p>Talon de chèque de paie ou facture;</p> <p>Motif du chèque – déneigement en juillet;</p> <p>Taux horaire;</p> <p>Nombre d'heures travaillées;</p> <p>Numéros de téléphone du bénéficiaire au travail et à la maison en cas de recours;</p> <p>Numéros de téléphone et adresse de l'émetteur ou de l'entreprise en cas de recours.</p>

<b>RÉPÉTÉ – ÉCRIT À LA MAIN</b>	
Quoi savoir :	<p>Les chèques écrits à la main représentent les risques les plus élevés. Ce type de chèque est le plus souvent encaissé;</p> <p>Ils sont valides pour six mois à moins qu'il ne soit spécifié autrement;</p> <p>Les fonds ne sont pas garantis – Le risque est donc plus grand;</p> <p>L'employeur peut avoir demandé un arrêt de paiement ou le chèque peut être sans fond;</p> <p>La vérification visuelle du chèque est très importante;</p> <p>Les dates d'émission varient – hebdomadaire, à la quinzaine, bimestriel, mensuel ou au contrat;</p>
Quoi faire :	<p>Effectuez une vérification visuelle – chiffres et montant écrits coïncides, date courante, bonne personne et chèque signé;</p> <p>Assurez-vous que la signature de l'émetteur correspond à celle dans le logiciel InfoChèque;</p> <p>Vérifiez l'identité du bénéficiaire – photo et signature de la pièce d'identité correspondent à celles dans le logiciel InfoChèque;</p> <p>Confirmez que le numéro de compte sur le chèque correspond à celui dans le logiciel InfoChèque;</p> <p>Remarquez si le montant est supérieur comparativement à avant – demandez pourquoi;</p> <p>Notez le temps alloué pour dégeler les fonds entre deux chèques destinés à la même personne (3 jours ouvrables) – En cas de doute, communiquez avec la banque;</p> <p>Assurez-vous que l'information sur le bénéficiaire est à jour;</p> <p>Prenez note de l'historique de l'émetteur en cas d'anomalies – augmentation du montant des chèques;</p>
Quoi demander en cas de recours :	<p>Talon de chèque de paie ou facture;</p> <p>Si le montant est le même que celui du chèque précédent et que le client n'est pas un salarié, s'assurer que le chèque n'est pas un remplacement;</p> <p>Numéros de téléphone et adresse en cas de recours toujours valides.</p>



<b>AGENCE TEMPORAIRE</b>	
Quoi savoir :	Habituellement, il y a deux signataires; Les entreprises paient les agences, puis les agences paient les employés après avoir pris leur marge de profit; Occasionnellement, des chèques sont sans fonds, mais il est facile de récupérer l'argent; Les numéros de chèques devraient toujours être élevés.
Quoi faire :	Vérifiez les numéros de téléphone et l'adresse du bénéficiaire en cas de recours; Assurez-vous de l'identité du bénéficiaire et d'avoir un bon chèque en main.
Quoi demander en cas de recours :	Chèques sont donnés aux employés et devraient avoir des talons de chèque de paie; Numéros de téléphone et adresse de l'agence en cas de recours; Talon de chèque de paie – s'il y a un numéro d'assurance sociale, est-ce qu'il correspond à celui du client; Information sur l'adresse de l'employeur et combien de temps le bénéficiaire compte y travailler.

## **CHÈQUES DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL**

Le gouvernement fédéral émet plusieurs types de chèques. La liste qui suit aide à comprendre les différents chèques et également à savoir reconnaître les différentes caractéristiques qui les définissent :

<b>ASSURANCE EMPLOI</b>	
Quoi savoir :	Les chèques sont émis à toutes les deux semaines – habituellement le jeudi ou vendredi; Les bénéficiaires doivent compléter des formulaires pour obtenir leur prochain chèque et inscrire s'ils ont travaillé pendant la période visée; Les clients devraient connaître leur ancien employeur; Le montant du chèque est basé sur un pourcentage du dernier revenu d'emploi.

TPS	
Quoi savoir :	<p>Les chèques sont émis trimestriellement en juillet, octobre, janvier et avril (habituellement la deuxième semaine du mois);</p> <p>Le rebord de la partie supérieure du chèque est perforé;</p> <p>Le bénéficiaire doit gagner moins de 30 000\$ annuellement et être âgé de plus de 18 ans;</p> <p>Le montant est défini en fonction du revenu;</p> <p>Les 2 derniers chiffres de la première série de quatre chiffres doivent être « XX14 » (voir section détecter et prévenir les fraudes);</p> <p>Les fonds sont garantis;</p> <p>Doit être encaissé au cours du mois suivant la date du chèque;</p> <p>Le chèque peut être retourné jusqu'à 7 ans plus tard;</p> <p>Le chèque est posté, donc le risque de vol est élevé.</p>
Quoi faire :	<p>Confirmez l'identité du bénéficiaire;</p> <p>Assurez-vous d'avoir un bon chèque en main (numéro d'assurance sociale sur le talon);</p> <p>Vérifiez les quatre derniers chiffres – si les quatre derniers chiffres exceptés le dernier sont identiques à ceux inscrits sur un autre chèque, le chèque est un remplacement : s'assurer de ne pas avoir encaissé l'original;</p> <p>Remarquez les marques d'efface – possibilité de falsification;</p> <p>Touchez le papier – s'il n'est pas doux, le montant peut avoir été modifié;</p> <p>Demandez des questions si le client présente un vieux chèque ou plusieurs chèques.</p>
Quoi demander en cas de recours :	<p>Information sur le bénéficiaire à jour en cas de recours;</p> <p>Talon - numéro d'assurance social correspond à celui du client.</p>

<b>RÉGIME DE PENSION DU CANADA</b>	
Quoi savoir :	<p>Les chèques sont émis approximativement 3 jours avant la fin du mois;</p> <p>Les 2 derniers chiffres de la première série de quatre chiffres doivent être « XX63 » ou « XX64 » (voir section détecter et prévenir les fraudes);</p> <p>Les clients sont habituellement des aînés, mais pas nécessairement;</p> <p>Les clients peuvent également avoir des chèques de retraité, de prestations de décès, d'orphelin, de survivant, etc.;</p> <p>Les fonds sont garantis;</p> <p>Doit être encaissé au cours du mois suivant la date du chèque;</p> <p>Le chèque peut être retourné jusqu'à 7 ans plus tard;</p> <p>Le chèque est posté, donc le risque de vol est élevé.</p>
Quoi faire :	<p>Vérifiez les marques d'efface – possibilité de falsification;</p> <p>Vérifiez les revenus du bénéficiaire – ils sont habituellement limités.</p>
Quoi demander en cas de recours :	<p>Talon - numéro d'assurance sociale correspond à celui du client;</p> <p>Âge du client – si trop jeune, il est important de demander pourquoi le chèque est émis :</p> <p>Retraité : reçu par la personne qui a contribué au plan.</p> <p>Cession de la pension de retraite : Lorsqu'un contribuable n'a pas reçu de rente, le montant du plan peut être transféré au conjoint à la mort dudit contribuable.</p> <p>Prestations d'orphelin : Pension reçue par l'enfant d'un contribuable décédé.</p> <p>Prestation d'enfant de cotisant invalide : Pension reçue par l'enfant d'un contribuable invalide.</p> <p>Prestation de décès : Paiement unique effectué à une personne préalablement désignée à la mort d'un contribuable.</p> <p>Rente de conjoint survivant : Pension reçue par le veuf ou la veuve du contribuable.</p>
<b>PENSION DE SÉCURITÉ DE VIEILLESSE</b>	
Quoi savoir :	<p>Les clients sont âgés de 65 ans et plus;</p> <p>Les 2 derniers chiffres de la première série de quatre chiffres doivent être « XX70 » ou « XX71 » (voir section détecter et prévenir les fraudes);</p> <p>Les clients doivent être des citoyens canadiens ou des résidents légaux au moment de l'application;</p> <p>Les clients doivent résider au Canada depuis au moins 10 ans;</p> <p>Les chèques sont émis une fois par mois, à la fin du mois;</p> <p>Les chèques sont postés, donc le risque de vol est élevé;</p> <p>Les fonds sont garantis;</p> <p>Doit être encaissé au cours du mois suivant la date du chèque.</p>
Quoi demander en cas de recours :	<p>Talon - numéro d'assurance sociale correspond à celui du client.</p>

<b>CRÉDIT D'IMPÔT POUR ENFANTS</b>	
Quoi savoir :	<p>Les chèques sont émis une fois par mois, aux alentours du 20;</p> <p>Les 2 derniers chiffres de la première série de quatre chiffres doivent être « XX12 » ou « XX18 » (voir section détecter et prévenir les fraudes);</p> <p>C'est un type de subvention émis aux parents basé sur leur revenu;</p> <p>Les montants varient en fonction du nombre d'enfants à charge.</p>
Quoi demander en cas de recours :	Talon - numéro d'assurance sociale correspond à celui du client.

<b>PAIE</b>	
Quoi savoir :	<p>Les chèques sont émis aux employés du gouvernement fédéral;</p> <p>Les chèques sont habituellement émis à toutes les deux semaines, toutefois la fréquence peut varier en fonction de l'emploi occupé;</p> <p>L'adresse n'est pas inscrite sur le chèque;</p> <p>Le prénom de l'employé n'est pas inscrit sur le chèque, seulement son initial – par exemple, L Tremblay.</p>

<b>REMBOURSEMENT D'IMPÔT</b>	
Quoi savoir :	<p>Les chèques sont émis une fois l'an dépendant de la date à laquelle le client a complété ses rapports d'impôt;</p> <p>Les 2 derniers chiffres de la première série de quatre chiffres doivent être « XX07 » (voir section détecter et prévenir les fraudes);</p> <p>La majorité des chèques sont émis entre janvier et avril;</p>
Quoi demander en cas de recours :	Talon - numéro d'assurance sociale correspond à celui du client.

<b>INTÉRÊTS SUR DES OBLIGATIONS</b>	
Quoi savoir :	<p>Les chèques sont émis une fois l'an en novembre;</p> <p>Ils sont émis pour les obligations R (obligations à intérêts réguliers) seulement.</p>

<b>RENTES DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL</b>	
Quoi savoir :	Les chèques sont émis pour les intérêts sur d'importantes obligations d'État – par exemple, les bons du Trésor.



## CHÈQUES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL

Le gouvernement provincial émet plusieurs types de chèques. Ces chèques sont postés, donc constituent un grand risque. Les tableaux suivants aident à comprendre les différents chèques et également à reconnaître les caractéristiques qui les définissent :

<b>BOURSE D'ÉTUDES</b>	
Quoi savoir :	Les chèques sont émis pour les bourses d'études collégiales ou les performances académiques.

<b>COMPTES GÉNÉRAUX</b>	
Quoi savoir :	Les chèques peuvent être émis pour plusieurs raisons – par exemple une dépense encourue. Il est important de toujours demander au client pourquoi il reçoit le chèque.

<b>PAIE</b>	
Quoi savoir :	Les chèques sont émis à la quinzaine ou mensuellement; L'adresse n'est pas inscrite sur le chèque; Le prénom de l'employé n'est pas inscrit sur le chèque, seulement son initial – par exemple, L Tremblay.

## CHÈQUE DU GOUVERNEMENT MUNICIPAL

Le gouvernement municipal émet deux types de chèques – ceux destinés à l'aide sociale et ceux pour le service de paie. Les tableaux suivants aident à comprendre les deux types de chèques et à éviter les retours :

<b>AIDE SOCIALE</b>	
Quoi savoir :	<p>Les chèques sont émis environ 3 jours avant la fin du mois (sauf en décembre où les chèques peuvent arriver entre le 15 et le 20);</p> <p>Les côtés sont perforés;</p> <p>Les chèques émis d'urgence peuvent être dactylographiés et la signature étampée à l'aide d'une étampe multi-couleurs;</p> <p>Il y a plusieurs arrêts de paiement sur les chèques – peut être facilement encaissé deux fois;</p> <p>Doit être encaissé au cours du mois suivant la date du chèque;</p> <p>Les chèques sont postés, donc le risque de vol est élevé;</p> <p>Les fonds sont garantis;</p> <p>Il est important de prouver l'identité du client.</p>
Quoi faire :	<p>Appelez les services sociaux pour vous assurer qu'il n'y a pas eu un arrêt de paiement si le client n'a pas encaissé le chèque après 3 jours ouvrables;</p> <p>Vérifiez les montants - il ne devrait pas y en avoir deux identiques au cours du même mois;</p> <p>Regardez si la signature est celle sur l'application, la pièce d'identité et à l'endos du chèque;</p> <p>Remarquez la signature de l'application et celle sur le chèque;</p> <p>Assurez-vous que l'application est complétée – c'est obligatoire pour avoir la somme due.</p>
Quoi demander en cas de recours :	<p>Information recueillie dans le logiciel InfoChèque;</p> <p>Date de naissance sur le talon correspond à celle du bénéficiaire.</p>
<b>PAIE</b>	
Quoi savoir :	<p>Les chèques sont émis à la quinzaine ou mensuellement;</p> <p>L'adresse n'est pas inscrite sur le chèque;</p> <p>Le prénom de l'employé n'est pas inscrit sur le chèque, seulement son initial – par exemple, L Tremblay.</p>



## CHÈQUES PERSONNELS

Les chèques personnels constituent un grand risque. Ils sont valides pour une période de 6 mois, les fonds ne sont pas garantis et ils peuvent facilement être volés. Les tableaux suivants expliquent les différentes caractéristiques des chèques personnels :

CHÈQUES LIBELLÉS EN SON PROPRE ORDRE	
Quoi savoir :	<p>Les chèques libellés en son propre ordre ne sont pas acceptés;</p> <p>Le risque est élevé;</p> <p>Les fonds ne sont pas garantis;</p> <p>Ils sont acceptés seulement s'ils font partie d'un service d'avance sur la paie;</p> <p>Si le client ne se qualifie pas pour l'avance, le chèque ne peut être encaissé.</p>

CHÈQUES LIBELLÉS À UNE DEUXIÈME PERSONNE	
Quoi savoir :	<p>Les chèques libellés à une deuxième personne sont acceptés – par exemple quand Alain fait un chèque à Josée;</p> <p>Ces chèques doivent être certifiés ou approuvés par le directeur;</p> <p>Le risque est élevé;</p> <p>Les fonds ne sont pas garantis;</p> <p>L'identité de l'émetteur et du bénéficiaire doit être vérifiée en cas de recours – numéro de téléphone à la maison et au travail pour les deux;</p> <p>Ils ne sont pas encaissés si postdatés;</p>
Quoi faire :	<p>Notez les situations où le risque est moins élevé – Noël, anniversaires, mariage, etc.;</p> <p>Demandez le motif du chèque et jugez le sens de la situation;</p> <p>Assurez-vous que la signature du bénéficiaire ne ressemble pas à celle de l'émetteur.</p>

CHÈQUES CERTIFIÉS	
Quoi savoir :	<p>Les fonds sont garantis – les fonds sont retirés du compte de l'émetteur jusqu'à ce que le chèque soit encaissé;</p> <p>Il n'y a aucune date de limite;</p> <p>L'émetteur ne peut pas faire un arrêt de paiement;</p> <p>Les chèques avec altérations, postdatés ou payable au porteur (cash) ne peuvent être certifiés.</p>
Quoi faire :	<p>Vérifiez le chécompte avec le nom de la banque (à moins que ça ne soit fait par l'émetteur). Le chécompte, lorsque utilisé par la banque, apparaît sur le corps du chèque (montant écrit en lettre);</p> <p>Méfiez-vous des modifications apportées au numéro de compte – collant ou trou poinçonné sur le numéro de compte.</p>

## AUTRES TYPES DE CHÈQUES

Outre les chèques de paie, gouvernementaux et personnels, il existe une multitude d'autres chèques. Les tableaux suivants présentent les autres types et expliquent également leurs caractéristiques :

<b>MANDATS</b>	
Quoi savoir :	<p>Les mandats émis par les banques sont protégés par des chécosgraphes – sauf à la CIBC, où ils sont informatisés;</p> <p>Doit être encaissé dans les 2 mois suivants la date du mandat;</p> <p>Les fonds sont garantis;</p> <p>Le montant maximal est d'environ 1000\$ - au-dessus de cette limite, une traite bancaire est faite;</p> <p>Les mandats sont complétés par les clients à l'exception de la banque CIBC où les mandats sont entièrement complétés par la banque;</p> <p>L'acheteur signe le dessus du chèque.</p>
Quoi faire :	<p>Vérifiez si les côtés sont perforés;</p> <p>Regardez le chécosgraphe – lorsque mouillé, l'encre devrait s'imbiber;</p> <p>Vérifiez les trous et les bosses sur le chécosgraphe;</p> <p>Assurez-vous que le chécosgraphe contient le nom de la banque ainsi que son numéro de transit, qui devraient correspondre au codage sur le chèque;</p> <p>Touchez le papier plus épais que du papier photocopié;</p> <p>Confirmez l'identité du bénéficiaire;</p> <p>Documentez le numéro d'autorisation à l'endos du chèque si possible;</p> <p>Assurez-vous qu'il n'y a pas eu d'altérations.</p>
Quoi demander en cas de recours :	<p>Reçu - tentez de le conserver pour éviter un arrêt de paiement;</p> <p>Motif du mandat;</p> <p>Numéro de la ligne d'assistance pour autorisation peut être à l'endos du mandat.</p>

<b>ARTICLES IMPRIMÉS AU LASER</b>	
Quoi savoir :	<p>L'encre ne s'imbibe pas;</p> <p>Généralement les côtés ne sont pas perforés;</p> <p>La taille des articles imprimés au laser diffère souvent;</p> <p>Les éléments de sécurité ne sont pas toujours clairs lorsque les copies sont faites;</p> <p>Le papier est habituellement moins épais.</p>



<b>MANDAT DE POSTE CANADA</b>	
Quoi savoir :	Il n'y a pas de date limite; Les fonds sont garantis lorsque le montant est inférieur à 100\$; Une autorisation est requise au-dessus de 100\$ - 1-800-563-0444; Pour les mandats américains – 1-613-844-9781; Le montant maximal pour les mandats est de 999,99\$; Il est important de confirmer l'identité du bénéficiaire.
Quoi faire :	Vérifiez les éléments de sécurité : \$1,00 - deux feuilles d'érable entre le \$ et le premier chiffre du montant; Fraudeurs déplacent ou effacent les feuilles d'érables pour modifier le montant; Papier filigrané (castor); Zéros en forme de diamants. Considérez les autres caractéristiques suivantes : Talon devant le mandat / copie carbone; Côtés perforés; Bon nombre de feuilles d'érable où le montant est inscrit - \$*9,99 / \$*99,99 / \$999,99. Documentez le numéro d'autorisation à l'endos du chèque si possible; Assurez-vous qu'il n'y a pas eu de modifications, sinon ne pas encaisser; Validez l'identité de l'émetteur et celle du bénéficiaire en cas de recours.
Quoi demander en cas de recours :	Reçu - tentez de le conserver pour éviter un arrêt de paiement; Motif du mandat.

<b>WESTERN UNION</b>	
Quoi savoir :	Il n'y a pas de date limite; Le statut de ce mandat doit être vérifié au # suivant WU : 1-800-444-4670 Les fonds sont garantis – Il peut y avoir un arrêt de paiement; La limite est de 500\$; Il est important de confirmer l'identité du bénéficiaire.

<b>TRAITE BANCAIRE</b>	
Quoi savoir :	<p>Si la traite bancaire a été modifiée, l'annuler;</p> <p>Deux signatures à la main doivent être sur la traite– dont une avec une étampe stipulant le nom et le numéro de téléphone;</p> <p>Les fonds sont garantis;</p> <p>Il n'y a pas de date limite;</p> <p>Il ne peut pas y avoir un arrêt de paiement;</p> <p>Il est important de confirmer l'identité du bénéficiaire;</p> <p>Les traites sont émises pour les montants excédants 1 000,00\$;</p> <p>Elle est entièrement complétée à la banque;</p> <p>Les traites bancaires sont émises :</p> <p>Pour des montants élevés.</p> <p>Lors de la fermeture d'un compte.</p> <p>Pour un prêt.</p> <p>Lorsque la banque n'a pas les fonds nécessaires pour payer la somme due au client.</p>
Quoi faire :	<p>Regardez le chécomographe de la banque;</p> <p>Vérifiez si les côtés sont perforés.</p>
Quoi demander en cas de recours :	<p>Provenance des fonds (demandez les questions permettant de définir à quoi servent les fonds et d'où ils proviennent) – pour des montants élevés, communiquez avec l'acheteur;</p> <p>Confirmer l'achat de la traite bancaire avec la banque;</p> <p>Capacité de l'émetteur et du bénéficiaire à payer les fonds si le chèque est retourné;</p> <p>Reçu - tentez de le conserver pour éviter un arrêt de paiement;</p> <p>N'importe quel papier traitant de la transaction;</p> <p>Identité de l'émetteur et du bénéficiaire.</p>

<b>CHÈQUES À L'ORDRE DE CASH</b>	
Quoi savoir :	<p>Chèques qui peuvent être traités, seulement pour les clients réguliers, avec l'accord du directeur. Noter bien que ces chèques ne peuvent être certifiés s'ils sont retournés;</p>

<b>CHÈQUES À L'ORDRE DE PLUS D'UN BÉNÉFICIAIRE</b>	
Quoi savoir :	<p>Les deux bénéficiaires doivent être présents et inscrits avec Rapide Chèque;</p> <p>Les deux bénéficiaires doivent endosser le chèque;</p> <p>L'employé doit s'assurer que les personnes devant lui sont les personnes à qui le chèque est adressé, que le chèque est bon, qu'il a l'information nécessaire en cas de recours et que la situation présentée a du sens.</p>

<b>CHÈQUES AVEC AVIS</b>	
Information :	Chèque avec « avis » est un terme légal qui explique qu'une note est inscrite sur le chèque indiquant qu'un élément sur le chèque n'est pas clair. Rapide Chèque doit être prudent avec ce type de chèque parce que les arrêts de paiement sont très fréquents. Il est primordial de définir et de confirmer l'identité de l'émetteur. S'il est impossible de communiquer avec l'émetteur, il est important de documenter l'appel et de définir le risque que constitue le chèque.
Quoi savoir :	Lisez la description sur la ligne Mémo : Avance / Prêt; Paiement partiel; Date de paie finissant après la date du chèque; Paie finale. Ou : Un changement sur le chèque qui avantage le bénéficiaire.

<b>CHÈQUES-GUICHET</b>	
Information :	Chèque qui n'est pas personnalisé. Ces chèques sont souvent rencontrés lorsque le client ouvre un nouveau compte ou n'a plus de chèques et en reçoit en attendant sa commande.
Quoi savoir :	Le risque est élevé, il est important de confirmer avec la banque qui est le titulaire du compte; L'employé doit s'assurer que les personnes devant lui sont les personnes à qui le chèque est adressé, que le chèque est bon, qu'il a l'information nécessaire en cas de recours et que la situation présentée a du sens.

<b>PROFESSIONNELS</b>	
Quoi savoir :	Il arrive que les chèques faits par des médecins, des avocats, des comptables, etc. soient également retournés; Fiducie et comptes généraux des avocats (factures, salaire, etc.) Comptes en fiducie (seulement pour les clients, ne peut être sans fonds).

<b>CHÈQUES D'ASSURANCE</b>	
Quoi savoir :	Les fonds sont garantis – le client paie une prime; Les gens reçoivent des chèques d'assurance pour les situations suivantes : Frais médicaux ou dentaires; Avance contrat; Rabais; Accident; Mort; Dommage (feu, vol, etc.). Les clients reçoivent ces chèques postdatés mensuellement; Rapide Chèque appelle les émetteurs pour se protéger lorsque les montants sont élevés.

<b>CHÈQUES AMÉRICAINS</b>	
Quoi savoir :	<p>Le chèque est tiré d'un compte bancaire américain ou d'une branche canadienne qui comprend un compte américain;</p> <p>Il faut calculer entre 21 et 30 jours pour que le cheque soit compensé par la banque;</p> <p>Ces chèques sont souvent faits à l'occasion d'anniversaires et de déménagements, sont des chèques gouvernementaux ou émis à la fermeture d'un compte;</p> <p>Il faut regarder le nom et l'adresse de la banque afin de vérifier si les fonds sont américains ou pas;</p> <p>Rapide Chèque peut seulement confirmer l'identité du bénéficiaire en cas de recours.</p>
Quoi faire :	<p>Définissez si le bénéficiaire a les moyens de rembourser le montant du chèque s'il est retourné. Les entreprises américaines n'ont pas les mêmes lois relatives aux systèmes bancaires canadiens, donc impossible de les actionner;</p> <p>Vérifiez si le numéro de l'entreprise est inscrit en appelant 411;</p> <p>Vérifiez le chèque avec la succursale canadienne si elle y en a une;</p> <p>Assurez-vous que le bénéficiaire est un résident canadien et confirmez son identité (numéro de téléphone à la maison et au travail) en cas de recours;</p> <p>Tentez de confirmer la transaction avec l'émetteur.</p>
Quoi demander en cas de recours :	<p>Pourquoi le chèque a été reçu;</p> <p>Les coordonnées de l'émetteur;</p> <p>Le talon ou la facture;</p> <p>L'enveloppe si le chèque a été posté.</p>

<b>CHÈQUES PROVENANT D'UNE AUTRE PROVINCE</b>	
Quoi savoir :	<p>Ils sont majoritairement émis pour les anniversaires, par des entrepreneurs, etc.;</p> <p>Les risques sont plus élevés parce que l'information à recueillir en cas de recours est limitée;</p> <p>L'employé doit s'assurer que la personne devant lui est la personne à qui le chèque est adressé, que le chèque est bon, qu'il a l'information nécessaire en cas de recours et que la situation présentée a du sens.</p>

<b>CHÈQUES DE VOYAGE</b>	
Quoi savoir :	<p>Les chèques peuvent provenir de différents points de vente, sont prépayés et pré-signés par l'acheteur sans qu'un bénéficiaire soit prédéfini;</p> <p>Il est important d'inscrire tous les clients qui viennent encaisser des chèques de voyage;</p> <p>Rapide Chèque n'encaisse pas les chèques de voyage provenant d'une deuxième personne.</p>
Procédure :	<p>Le client doit contresigner le chèque dans l'espace prévu à cet effet;</p> <p>Le client doit présenter une pièce d'identité valide – il voyage et devrait toujours avoir des pièces d'identité en sa possession;</p> <p>Le client doit dater ses chèques de voyage;</p> <p>Indiquer payable à "Rapide Cheque";</p> <p>L'employé peut appeler l'entreprise qui a émis le chèque pour le faire approuver – Ils avisent l'employé à quelle banque le client s'est procuré le chèque et le client pourra corroborer cette information;</p> <p>Les chèques de voyage peuvent être achetés dans les aéroports.</p> <p>On rappelle aux clients l'importance de signer les chèques immédiatement, mais plusieurs ne le font pas.</p>

## PLUS D'INFORMATION POUR ENCAISSER DES CHÈQUES

La quatrième section du présent manuel porte sur la manière de détecter et prévenir les fraudes. Toutefois cette section donne quelques petits détails intéressants à vérifier pour éviter les chèques retournés :

### CHANGEMENTS EFFECTUÉS SUR DES CHÈQUES

- Les changements doivent être initialisés par l'émetteur;
- Si le changement avantage le bénéficiaire, il est obligatoire de communiquer avec l'émetteur afin de faire autoriser les changements;
- S'il y a deux signataires, deux paires d'initiales sont requises.

### CHÈQUES POSTDATÉS

#### TOUS LES CHÈQUES POSTDATÉS DOIVENT ÊTRE APPROUVÉS PAR LARRY, ANNIE OU M. ROBERT

- Il est important de demander au client pourquoi le chèque est postdaté et de bien comprendre la situation;
- Rapide Chèque ne considère pas que les chèques datés du lendemain sont postdatés;
- Rapide Chèque peut négocier les chèques postdatés jusqu'à 3 jours à l'avance;
- Le risque est élevé (possibilité d'arrêt de paiement, le travail peut ne pas être fait, etc.)
- Il faut toujours communiquer avec l'émetteur avant de traiter un chèque postdaté.

## RISQUES

- Rapide Chèque ne traite pas les chèques écrits au crayon de plomb;
- Si un client présente un chèque qui est déjà étampé par la banque, l'employé doit demander pourquoi la banque n'a pas traité le chèque. Si l'explication fait du sens, l'employé peut inscrire la mention « annulé » sur l'étampe de la banque et effectuer la transaction. Les réponses les plus souvent données sont que la banque n'a pas les fonds nécessaires pour le montant du chèque ou que la banque n'a pas pu traiter le chèque parce que le client n'avait pas un compte bancaire dans leur succursale.

## ENCAISSER UN CHÈQUE COMMERCIAL

Encaisser un chèque commercial veut simplement dire encaisser un chèque adressé à une entreprise. Contrairement à la procédure habituelle, plusieurs autres renseignements sont requis, dépendant bien sûr du type d'entreprise et de la structure de celle-ci.

Rapide Chèque est dans le domaine des chèques commerciaux depuis ses débuts. Les retombées économiques, comparativement aux chèques personnels, gouvernementaux et de paie, sont rapidement devenues d'une importance capitale pour Rapide Chèque. C'est une opportunité d'affaire intéressante qui a pour but d'augmenter de façon considérable le revenu.

Les sections suivantes expliquent la procédure à suivre lorsqu'il s'agit d'encaisser un chèque commercial. Il s'agira tout d'abord de vérifier l'identité des propriétaires / actionnaires, de savoir à qui appartient l'entreprise, d'avoir tous les papiers nécessaires en main et de s'assurer que l'argent encaissé n'appartient pas à personne d'autre. **Tous les nouveaux comptes commerciaux doivent être approuvés par le gérant de la succursale.**

## TYPES D'ENTREPRISES

Rapide Chèque explique et traite 3 différents types d'entreprises. Si jamais une situation différente de celles présentées ci-dessous survient, il est important que l'employé communique avec son supérieur avant d'encaisser un chèque.



## ENTREPRISE INDIVIDUELLE(ENREGISTRÉ)

L'entreprise individuelle est la façon la plus simple de se partir en affaire. Un seul propriétaire est responsable de toutes les dettes et obligations de l'entreprise. Un créateur à qui une entreprise individuelle doit de l'argent aura un droit de regard sur l'actif du propriétaire, peu importe s'il s'agit de ses actifs personnels ou commerciaux – responsabilité illimitée. Donc, si un chèque est retourné, Rapide Chèque peut actionner le propriétaire de l'entreprise directement, qui devra assumer les frais.

Dans l'entreprise individuelle, une seule personne assure toutes les fonctions afin que l'entreprise soit un succès. Cette personne assure le capital, définit les tâches et les exécute, assume les risques, accepte les pertes, ainsi que les profits et paie les taxes. Le propriétaire se dit travailleur autonome.

Avantages	Désavantages
Frais de démarrage peu élevés; Grande liberté par rapport aux normes; Propriétaire est le seul à décider; Minimum de capital requis; Avantages au niveau de l'impôt pour le propriétaire; Tous les profits vont au propriétaire.	Responsabilité illimitée; Manque d'organisation dans l'entreprise quand le propriétaire s'absente; Difficulté à mobiliser des fonds.

## PARTENARIAT

Un partenariat est une entente entre deux personnes ou plus qui décident de combiner leurs ressources afin de créer une entreprise dans le but de générer un profit. Pour créer un partenariat, tous les partenaires doivent signer un contrat de société et s'enregistrer en tant qu'entreprise individuelle.

Dans un partenariat, deux propriétaires ou plus se partagent la gestion de l'entreprise, et chacun est responsable des dettes et des obligations de l'entreprise. Ce qui implique que chaque partenaire est responsable et doit assumer les gestes et les actions des autres partenaires.

Avantages	Désavantages
Facilité à constituer l'entreprise; Frais de démarrage peu élevés; Source de capital additionnelle; Avantages possibles au niveau de l'impôt pour les propriétaires; Grande liberté par rapport aux normes; Gestion plus diversifiée.	Responsabilité illimitée; Autorité distincte; Difficulté à mobiliser des fonds; Difficulté à trouver des partenaires compatibles; Conflits possibles entre les partenaires; Un partenaire peut facilement prendre une décision sans consulter l'autre partenaire; Manque de continuité.

## SOCIÉTÉ PAR ACTIONS

Une société par actions est une entité légale distincte de ses membres – actionnaires. La responsabilité des actionnaires est limitée. Un créancier qui réclame les actifs d'une entreprise ne pourra pas revenir contre les actionnaires – même si dans certains cas, certains actionnaires sont tenus responsables. Ce type d'entreprise peut être incorporé soit au provincial ou au fédéral. Les rôles dans l'entreprise peuvent facilement être changés d'un individu à un autre. Également, les actions peuvent être transférées sans que l'existence ou les opérations de l'entreprise soient mis en péril.

NOTE : Ce type d'entreprise pose les plus grands risques pour Rapide Chèque étant donné que les directeurs (actionnaires) peuvent continuellement changer et ce, sans modifier le certificat de constitution, donc sans qu'il y ait de documentation additionnelle déterminant qui a le droit légal d'encaisser un chèque au nom de l'entreprise.

Avantages	Désavantages
Responsabilité limitée; Avantages possibles au niveau de l'impôt pour les propriétaires – si l'entreprise se qualifie pour le taux des petites entreprises; Gestion spécialisée; Droits de propriété transférables; Existence continue; Entité légale distincte; Facilité à mobiliser des fonds.	Gérer de près; Type d'entreprise le plus dispendieux à créer; Tenue accrue des livres; Double imposition des dividendes; Des garanties personnelles sont fournies au détriment de la responsabilité limitée.

## TRAVAIL DE BUREAU

Les éléments suivants aident à faciliter le travail et à diminuer le temps d'attente pour les clients répétitifs, il est donc important de valider les étapes suivantes et de les appliquer :

- Avoir une filière spécifique aux chèques commerciaux;
- Classer les clients commerciaux par ordre alphabétique selon leur nom d'entreprise;
- Classer les entreprises à numéros au début de la filière par ordre numérique.

Les fichiers des clients devraient comprendre :

- Les documents de l'entreprise (copie de l'original) – l'employé doit s'assurer que la date sur les papiers est toujours valide;
- La carte de membre signée et datée;
- Résolution des dirigeants;
- L'identification de tous les actionnaires ou partenaires vérifiée :
  - Pièce d'identification avec photo.
  - Carte d'assurance sociale – si le client n'a pas de carte ou que le numéro de la carte commence par 9, Rapide Chèque ne traite pas les chèques pour cette entreprise.

**IMPORTANT:** Vérifier avec le client les documents de l'entreprise en cas de changement avant de traiter un chèque.

## RISQUES

Le fait que les employés n'aient pas beaucoup d'expérience lorsque vient le temps d'encaisser des chèques commerciaux constitue le plus grand risque. Chaque employé sera formé pour répondre aux critères demandés, toutefois entre temps il est important de suivre la procédure ci-dessous afin d'éviter les risques inutiles.

Encaisser un chèque commercial peut prendre jusqu'à 24 heures, tout dépendant du montant du chèque, du type d'entreprise et de sa structure.

**IMPORTANT :** N'importe quel client qui encaisse 10 000\$ par mois, en un ou plusieurs chèques constitue un risque plus élevé.

La liste suivante, lorsqu'elle est appliquée, aide à diminuer les risques encourus lors du traitement d'un chèque commercial. Dans les sections suivantes, les tableaux permettent de visualiser la procédure pour traiter un chèque commercial :

- Faites preuve de bon sens et suivez les lignes directrices pour encaisser un chèque régulier;
- Lorsqu'un client commercial encaisse 10 000\$ par mois (que ce soit en un seul chèque ou en plusieurs chèques), il constitue un risque et l'employé doit communiquer avec son supérieur;
- Assurez-vous que le temps de validation nécessaire entre deux chèques du même émetteur est respecté;
- Soyez certain que le numéro sur la carte d'assurance sociale ne commence pas par un « 9 », si c'est le cas le client n'est pas en droit de travailler ou de recevoir un revenu au Canada;
- Imprimer une copie des documents de l'entreprise sur le site de CIDREQ et vérifier le statut de la compagnie et le nom des dirigeants;
- Vérifiez la date d'agrément sur les documents de l'entreprise, assurez-vous que la constitution de l'entreprise n'est pas récente (une ou deux journées), faite uniquement pour encaisser un chèque;
- Assurez-vous que les documents de l'entreprise sont toujours valides;
- Faites approuver tous les chèques postdatés provenant de clients commerciaux.

## COMMENT ENDOSSER UN CHÈQUE COMMERCIAL

Je soussigné, *(signature du propriétaire)*

NAS : \_\_\_\_\_

Déclare que je suis signataire pour :

\_\_\_\_\_ *(Nom de l'entreprise)*

et que la déclaration de personne morale pour la compagnie ci-haut est déposé au détenteur. J'endosse ce chèque au détenteur.

## PROCÉDURE POUR ENCAISSER UN CHÈQUE COMMERCIAL

Lorsqu'un employé accueille un client commercial, il y a une procédure qu'il doit suivre afin de s'assurer de la satisfaction du client et du bon déroulement des opérations. La liste qui suit explique ce que l'employé doit faire, étape par étape, pour compléter une transaction commerciale:

- Accueillir le client;
- Examiner le chèque et déterminer s'il est fait pour une entreprise;
- Remplir le formulaire d'inscription;
- Photocopier les documents originaux relatifs à l'entreprise ou la société;
- Imprimer la charte de l'entreprise sur le site CIDREQ afin d'obtenir le statut actuel de celle-ci;
- Vérifier la date d'agrément sur les documents de l'entreprise et s'assurer que la constitution de l'entreprise n'est pas récente (une ou deux journées), faite spécifiquement pour encaisser un chèque;
- S'assurer que les documents de l'entreprise sont toujours valides;
- Photocopier deux cartes d'identité, de préférence la carte d'assurance sociale et la seconde, doit être une pièce d'identité avec photo soit un permis de conduire ou une carte d'assurance maladie;
- Obtenir le numéro de téléphone personnel de chaque dirigeant ou chaque sociétaire, ainsi que le téléphone de l'entreprise qui doit être vérifié en le composant ou en consultant le site canada 411;
- Obtenir une référence pour chaque dirigeant ou sociétaire ainsi que son numéro de téléphone et confirmer le tout en lui téléphonant;
- Compléter et faire signer une résolution pour chaque entreprise ou société par l'administrateur ou chacun des dirigeants dans le cas d'une compagnie ou par chaque sociétaire dans le cas d'une société;
- Compléter et faire signer le formulaire de cautionnement et engagement par chacun des dirigeants ou sociétaires d'une entreprise ou société;
- Aviser le client que l'approbation du formulaire d'inscription prend quelques minutes;
- Faire approuver toutes les ouvertures de comptes commerciaux par le gérant ou le superviseur;
- Entrer l'information dans le logiciel InfoChèque;
- Prendre une photographie du(des) dirigeant(s) ou sociétaire(s) autorisé(s) à encaisser des chèques au nom de ladite entreprise ou société;
- Émettre une carte de membre;
- Vérifier la validité du chèque et s'assurer que le chèque est bon en suivant la procédure pour encaisser un chèque;
- Faire endosser le chèque par le client dès que celui-ci a été validé;
- Ajouter l'information nécessaire pour que le dossier commercial soit complet.

## TRANSFERT DE FONDS PAR MONEY GRAM

Voici les directives à suivre lors d'un **envoi de fonds** par Money Gram :

- S'assurer que le client a bien daté et signé le formulaire Money Gram.
- Pour les transactions de 1,000.00 \$ et plus prendre une copie de la pièce d'identité de l'expéditeur.
- Assurez-vous d'avoir l'argent en main avant de terminer la transaction dans le système Money Gram et de plus vérifier si les billets remis par le client ne sont pas contrefaits.
- Le numéro de confirmation émis par le système de Money Gram doit être entré dans l'espace prévu dans le système Info Chèque.

Voici les directives à suivre lors d'une **réception de fonds** par Money Gram :

- Le client doit présenté, avec le formulaire de réception, une pièce d'identité valide correspondant au nom indiqué dans le système de Money Gram. Noter bien que le nom et prénom doivent correspondre exactement à l'information dans le système, sinon la transaction doit être refusée.
- Prendre une copie de la pièce d'identité présentée.
- Le chèque doit être payable au destinataire et le numéro du chèque doit être également entré dans le système Info Chèque.

## DÉTECTER ET PRÉVENIR LES FRAUDES

Suite à une épidémie d'articles frauduleux présentés dans nos diverses succursales et chez nos concurrents, Rapide Chèque a décidé de prendre le problème en mains et de se munir des outils nécessaires pour le régler. Étant donné que la qualité des articles frauduleux devient meilleure de jour en jour, les employés doivent être mieux informés afin de les détecter plus facilement.

### BON SENS

Le meilleur moyen d'éviter les articles frauduleux demeure encore et toujours de demander les bonnes questions. Voici les questions que Rapide Chèque devrait se demander régulièrement afin de s'assurer que les méthodes utilisées par le personnel pour la détection d'articles frauduleux demeurent à la fine pointe.

#### LES QUESTIONS À SE DEMANDER

- Est-ce que le personnel demande les bonnes questions à la fenêtre?
- Est-ce que les techniques de questionnement sont revues régulièrement avec le personnel?
- Est-ce que le manuel expliquant la procédure pour encaisser un chèque est utilisé lors de la formation d'un nouvel employé?
- Combien d'employés sont formés pour détecter les fausses cartes d'identité?
- Quelle est la fausse carte d'identité la plus souvent utilisée?

## QU'EST-CE QU'IL FAUT REGARDER?

Voici les différents codes pour les chèques fédéraux :

**Canada** 4712-47404523-1



**XX12** ou **XX18** : Prestation fiscale canadienne

**XX07** : Impôt

**XX14** : Crédit de TPS

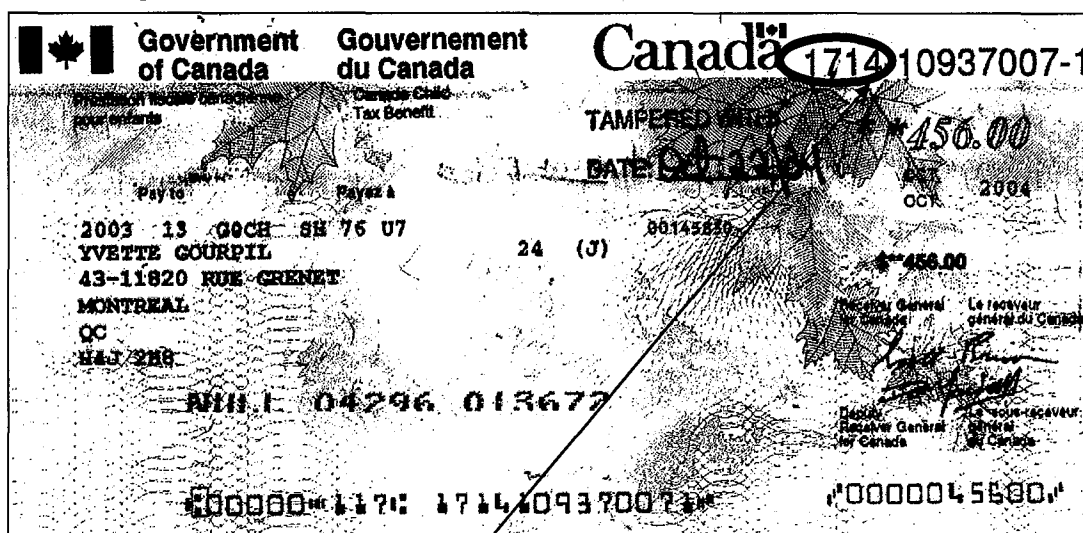
**XX63** ou **XX64** : Pension du Canada

**XX70** ou **XX71** : Sécurité de vieillesse

**XX95** : Remboursement de TPS à l'étranger

Rapide Chèque se fait régulièrement présenter des articles frauduleux. Voici un exemple d'un article frauduleux :

### CHÈQUE TPS / REMBOURSEMENT DE L'IMPÔT



Note : Ce chèque affiche un code **XX14** qui est le code pour un remboursement de TPS, toutefois il est inscrit Prestation fiscale canadienne pour enfants, donc le code aurait dû être **XX18** ou **XX12**. La modification a été faite pour justifier le montant élevé.

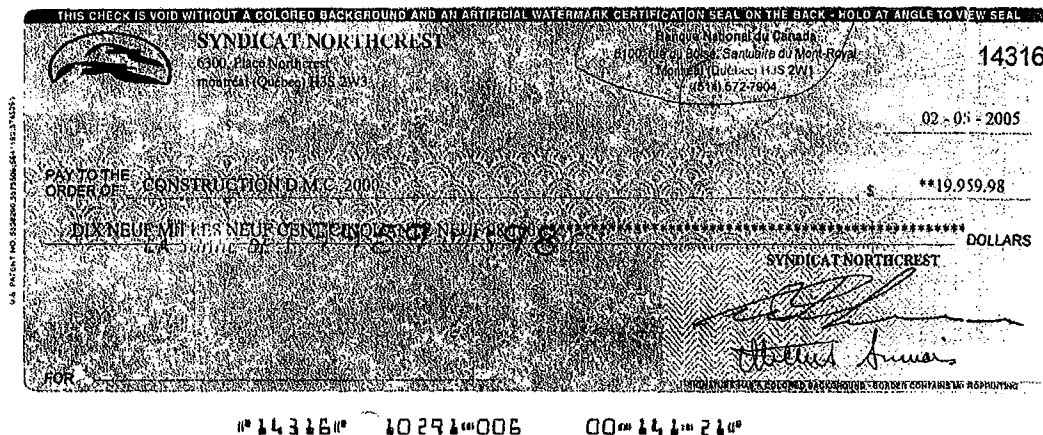
Conseil : Les codes de la grande majorité des chèques gouvernementaux frauduleux n'ont pas été modifiés. Ce code est un indice important.

Note : Le nom a été modifié. Dans la majorité des cas, si le nom demeure le même, le fraudeur utilisera des fausses pièces d'identité.

Note : Le montant du chèque a été modifié de \$56,00 à \$456,00. Dans ce cas, le fond ne sera pas flou parce que rien n'a été effacé, à la place le chiffre « 4 » a été ajouté afin d'augmenter le montant du chèque.

## CHÈQUES

Le chèque présenté ci-dessous démontre à quel point les fraudeurs se sont spécialisés au fil des années. L'information est imprimée sur des vrais chèques, mais elle est entièrement fausse, incluant les noms d'entreprises, le numéro de la banque et le bénéficiaire. Les fraudeurs inscrivent des noms d'entreprises connues, sachant très bien que c'est un des critères que Rapide Chèque regarde en cas de recours. Demander les bonnes questions dans une telle situation est essentielle.



Note : Si les signatures ne sont pas lisibles, c'est un autre bon indice.

## PERMIS DE CONDUIRE

La surface recto et verso du permis de conduire sont non-lisse. Fleur de lys et Québec apparaissent seulement lorsque incliné.

## CARTE DE CITOYENNETÉ CANADIENNE

Premier indice : Les points sur le drapeau canadien devraient être clairs et pas arrondis.

Deuxième indice : Le mot « Canada » est micro imprimé à plusieurs reprises sous le numéro à 7 chiffres inscrit en rouge sur le devant de la carte.

Note : Il est important de pouvoir lire les mots inscrits dans l'emblème du Canada: « a mari, usque et ad mare ».

Troisième indice : Sur la partie inférieure du derrière de la carte, « Canada » devrait être micro imprimé.

Quatrième indice : Le parlement devrait être clair. Il ne devrait pas être flou et sans détails.

## DIFFÉRENTS TYPES DE CARTES D'IDENTITÉ

- Des cartes d'identité inconnues ont déjà été utilisées de façon à mettre les employés en doute;
- L'hologramme de sécurité sur la carte d'identité de la Pennsylvanie est générique.
- Toute pièce d'identité réelle sera constituée de lignes et non de points. Lorsque l'on peut voir des points, c'est parce que la carte a été imprimée à l'aide d'une imprimante à jets d'encre.

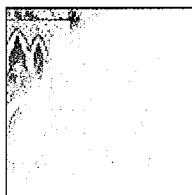
## BILLETS DE BANQUE CANADIENS

Voici quelques éléments de sécurité des billets de banque de la série *L'épopée canadienne* – billet de 100 dollars.



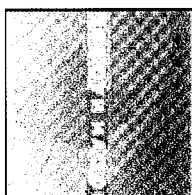
### Bande holographique

**Inclinez le billet** et vous verrez des chiffres (100) et des feuilles d'érable aux couleurs éclatantes « bouger » à l'intérieur de la bande métallique brillante qui figure au recto. Les teintes passeront par toutes les couleurs de l'arc-en-ciel. Chaque feuille d'érable est composée de deux couleurs distinctes. Si vous regardez attentivement, vous pourrez observer des chiffres correspondant à la valeur de la coupure (100) imprimés en petits caractères dans l'arrière-plan de la bande tridimensionnelle. Les bords de la bande sont courbés.



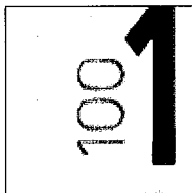
### Portrait en filigrane

**Tenez le billet devant une source de lumière**, et une petite image fantôme du portrait apparaîtra à la gauche du gros chiffre 100. Vous remarquerez également le même chiffre en plus petit. Ce filigrane fait partie du papier et on peut le voir des deux côtés du billet. Celui-ci n'est pas visible en l'absence de lumière.



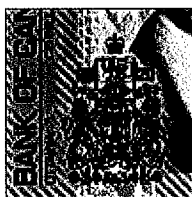
### Fil de sécurité fenêtré

**Tenez le billet devant une source de lumière**, et vous verrez une ligne verticale pleine et continue. Vu du verso, cet élément de sécurité ressemble à une série de traits métalliques (fenêtres) qui passent du doré au vert quand on incline le billet. De plus, le texte CAN 100 est imprimé en petits caractères sur ce fil de sécurité, qui est tissé à même le papier.



### Chiffre en transvision

**Tenez le billet devant une source de lumière**, et des motifs irréguliers figurant au recto et au verso du billet formeront, comme deux morceaux d'un casse-tête, un chiffre 100 complet et parfaitement aligné. Cet élément se trouve entre le filigrane et le gros chiffre 100.



### Impression en relief (taille-douce)

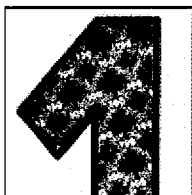
**Passez vos doigts** sur le recto du billet. Le gros chiffre 100, les armoiries et les mots BANK OF CANADA · BANQUE DU CANADA sont imprimés en relief.





### Motifs composés de fines lignes

Regardez les lignes nettes et bien définies qui composent l'arrière-plan du billet.



### Micro-impression

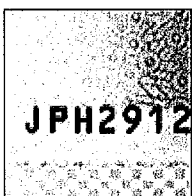
Observez les minuscules caractères clairement définis imprimés dans les lignes diagonales autour du portrait, à la droite de l'image de l'édifice du Parlement et à l'intérieur du gros chiffre 100.



### Fluorescence

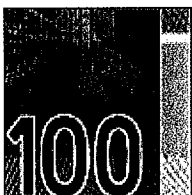
Placez le billet sous une source de lumière ultraviolette. **Observez les caractéristiques suivantes**, qui n'apparaissent pas sous un éclairage normal :

- Le texte **BANQUE DU CANADA 100 BANK OF CANADA**, d'un jaune et d'un rouge imbriqués, se superpose au portrait figurant au recto;
- Des fibres disséminées au hasard sur les deux côtés du billet deviennent d'un rouge ou d'un jaune fluorescent. (Les fibres bleues, visibles sous un éclairage normal, ne sont pas fluorescentes.)



### Numéro de série

Chaque billet comporte un numéro de série imprimé en double au verso, composé de trois lettres suivies de sept chiffres.



### Couleurs

Observez les couleurs d'un billet authentique. Elles sont uniques et difficiles à reproduire à cause des encres spéciales utilisées.

## BILLETS DE BANQUE AMÉRICAINS

### Portrait en filigrane

**Tenez le billet devant une source de lumière**, et une petite image fantôme du portrait apparaîtra à la droite du billet. Ce filigrane fait partie du papier et on peut le voir des deux côtés du billet. Celui-ci n'est pas visible en l'absence de lumière.

### Fil de sécurité fenêtré

**Tenez le billet devant une source de lumière**, et vous verrez une ligne verticale pleine et continue. De plus, le texte USA TWENTY (pour un billet de 20\$) est imprimé en petits caractères sur ce fil de sécurité, qui est tissé à même le papier.

## INDICES

Certains indices permettent de détecter des articles frauduleux. La liste de questions qui suit donne une idée générale de ce qui pourrait laisser croire à l'employé qu'il est en présence d'un article frauduleux;

- La situation n'a pas de sens;
- Le chèque semble modifié;
- Aucune information sur le bénéficiaire et l'émetteur en cas de recours;
- Pas de pièces d'identité ou fausses pièces d'identité;
- Le client n'est pas capable de répondre aux questions;
- Le client est pressé;
- Le fond du chèque derrière le nom et le montant semble flou.

## SAVIEZ-VOUS?

- Que les images des vrais chèques, pièces d'identité et billets sont constitués de lignes et non de points. Lorsque des points sont repérés, il est évident que l'article est frauduleux;
- La majorité des articles frauduleux est imprimée à l'aide d'imprimantes à jets d'encre. Ces imprimantes impriment un nombre prédéfini de points par pouce, ce qui aide à repérer les fraudes;
- Les imprimantes au laser ne sont pas souvent utilisées parce que le fini laissé sur les billets est brillant tandis que celui sur les vrais billets est mat.
- Les micro imprimés sont les caractéristiques de sécurité les plus difficiles à reproduire. Lorsqu'un employé a un doute, toujours vérifier avec une loupe pour confirmer.

**IMPORTANT:** Lorsque vous vérifiez une pièce d'identité, un chèque ou un billet, ne JAMAIS utiliser la loupe devant le client. Toujours se retirer de la vue du client pour effectuer la vérification.