



ACCOR HOTELS

Feel Welcome

**Norme de sécurité des données
dans le secteur du paiement par carte
(PCI DSS)**

RAFFLES

SO F I T E L
LEGEND

SO
SOFITEL

S O F I T E L

Fairmont

onefinestay



pullman

swissôtel

NOVOTEL

Mercure

adagio

MAMA
SHELTER

JOE
JOE

ibis

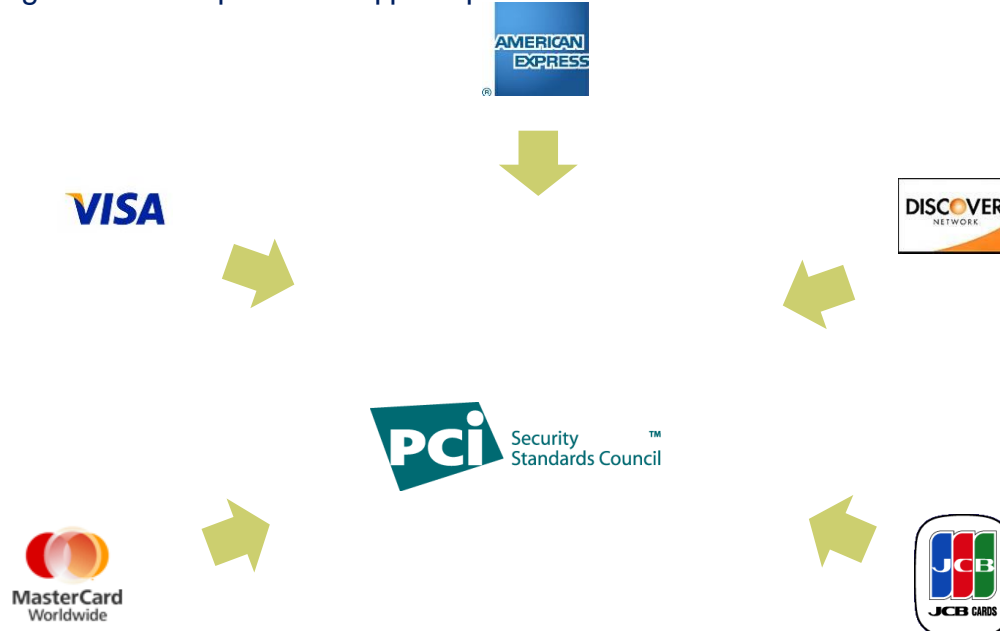
ibis
STYLES

ibis
budget

hotelF1

QU'EST-CE QUE LA NORME PCI DSS ?

La norme de sécurité des données dans le secteur du paiement par carte (PCI-DSS pour Payment Card Industry Data Security Standard)* est un programme créé par les cinq principales sociétés de carte de crédit :



Ce programme sert de ligne directrice aux revendeurs qui procèdent aux règlements par carte de crédit et a pour objet d'éviter les problèmes de sécurité, tels que le piratage et l'escroquerie à la carte de crédit.



Sommaire

- Exigences relatives à la norme PCI DSS
- Protection des données du titulaire de carte
- Conseils pour protéger les données du titulaire de carte par service
 - Technologie
 - Réservations
 - Réception
 - Restaurants et Bars
 - Ventes et Service congrès
 - Comptabilité



Exigences relatives à la norme PCI DSS

- En tant que société marchande, chacune de nos activités de traitement des cartes doit respecter la norme PCI-DSS* dans son intégralité.
- Toute entreprise qui stocke, traite ou transmet des données sensibles de carte de crédit est dans l'obligation de se soumettre à la norme PCI.
- Il est de la responsabilité de nos employés de garantir qu'aucune de nos opérations quotidiennes ne met en danger les données sensibles de nos clients ni la réputation de notre entreprise.
- Il est de la plus haute importance que nous protégeons les données du titulaire de carte de nos clients ;
 - Numéro de compte primaire
 - Nom du titulaire de carte
 - Date d'expiration
 - Valeur de vérification de la carte ou code de service



Protection des données du titulaire de carte

Voici quelques conseils parmi d'autres destinés à protéger les données du titulaire de carte :

- NE PAS écrire, stocker ou saisir les informations de la carte de crédit du client ailleurs que dans les champs prévus sur les demandes de paiement ou dans les terminaux de paiement.
- Les données de carte de crédit ne doivent pas être envoyées sans être chiffrées, par simple moyen de messagerie (courriers électroniques, messageries instantanées ou chat par exemple).
- Tout courrier électronique dans lequel figurent des données de carte de crédit (précédemment ou à l'avenir) reçu par le client ou toute tierce partie doit être supprimé de la boîte de réception.
- NE fournir les données de carte de crédit stockées à PERSONNE par téléphone ; le client peut confirmer qu'il s'agit de sa carte sur le fichier en indiquant les 4 derniers chiffres.
- Tout rapport, reçu ou document imprimé/exporté contenant les données du titulaire de la carte DOIT être protégé de tout accès non autorisé ou de toute divulgation.



Technologie

- La Technologie FRHI a établi des contrôles et est en charge de la sécurité dans les domaines suivants :
 - Protection de l'accès et du mot de passe sur tous les systèmes
 - Protection de l'utilisation du matériel et du logiciel
 - Courrier électronique
 - Internet
 - Protection des données – antivirus, accès à distance, communications sans fil et informatique mobile



Conseils par service



Réservations

Voici quelques conseils parmi d'autres destinés à protéger les données du titulaire de carte dans le service Réservations :

- N'enregistrez aucune donnée de la carte de crédit d'un client ailleurs que dans la zone de saisie des données dans le système des champs de la carte de crédit ; aucun autre champ ne doit être utilisé.
- Les données du client doivent être protégées :
 - ne laissez jamais votre terminal sans surveillance.
 - Pensez toujours à verrouiller votre ordinateur ou à vous en déconnecter.



Réception

Voici quelques conseils parmi d'autres destinés à protéger les données du titulaire de carte dans le service Réception :

- Vérifiez toujours la signature sur la carte de crédit.
- Assurez-vous de rendre la carte de crédit au client.
- N'enregistrez aucune donnée de la carte de crédit d'un client sauf si une procédure spécifique existe pour cette situation.
- Saisissez les règlements uniquement dans les champs de la carte de crédit sur les demandes de paiement ou dans les terminaux de paiement.
- Les reçus de carte de crédit doivent être conservés dans un lieu sûr, comme un coffre, un tiroir-caisse ou un boîtier de sécurité.
- Les reçus doivent être protégés d'un accès non autorisé.
- Les données du client doivent être protégées ; ne laissez jamais le terminal sans surveillance. Pensez toujours à verrouiller l'ordinateur ou à vous en déconnecter.



Points de vente Nourriture & Boissons

Voici quelques conseils parmi d'autres destinés à protéger les données du titulaire de carte dans les points de vente Nourriture & Boissons :

- Vérifiez toujours la signature sur la carte de crédit.
- Assurez-vous de rendre la carte de crédit au client.
- Saisissez les règlements uniquement dans les champs de la carte de crédit sur les demandes de paiement ou dans les terminaux de paiement.
- N'enregistrez aucune donnée concernant la carte de crédit du client.
- Les reçus de carte de crédit doivent être conservés dans un lieu sûr, comme un coffre, un tiroir-caisse ou un boîtier de sécurité.
- Les reçus doivent être protégés d'un accès non autorisé.
- Les données du client doivent être protégées ; ne laissez jamais le terminal sans surveillance. Pensez toujours à verrouiller l'ordinateur ou à vous en déconnecter.



Ventes et Service congrès

Voici quelques conseils parmi d'autres destinés à protéger les données du titulaire de carte dans le service des ventes et service congrès :

- Vérifiez toujours que les formulaires autorisant la facturation sont signés par le client.
- Vérifiez la signature sur la carte de crédit.
- Saisissez les règlements uniquement dans les champs de la carte de crédit sur les demandes de paiement ou dans les terminaux de paiement.
- Ne gardez pas de copie de l'autorisation de facturation dans le bureau des ventes et service congrès. Vérifiez qu'elle est envoyée au service comptable dans les meilleurs délais.
- Les autorisations de facturation doivent être stockées en lieu sûr, tels un coffre ou un boîtier de sécurité, avant d'être envoyées à la comptabilité.
- Vous devez utiliser SecurePay pour recueillir les informations de carte de crédit de nos hôtes et clients. Les formulaires d'autorisation de facturation ne peuvent pas être reçus par le biais de courrier électronique.
- Les données du client doivent être protégées ; ne laissez jamais le terminal sans surveillance. Pensez toujours à verrouiller l'ordinateur ou à vous en déconnecter.



Comptabilité

Voici quelques conseils parmi d'autres destinés à protéger les données du titulaire de carte dans le service comptabilité :

- Vérifiez toujours que les formulaires autorisant la facturation sont signés par le client.
- Dès que l'autorisation de facturation est reçue dans le bureau des Ventes et de la Restauration, veuillez vous assurer qu'elle est conservée dans un endroit sûr, un coffre ou un boîtier de sécurité par exemple.
- Saisissez les règlements uniquement dans les champs de la carte de crédit sur les demandes de paiement ou dans les terminaux de paiement.
- Vous devez utiliser SecurePay pour recueillir les informations de carte de crédit de nos hôtes et clients. Les formulaires d'autorisation de facturation ne peuvent pas être reçus par le biais de courrier électronique.
- Les données du client doivent être protégées ; ne laissez jamais le terminal sans surveillance. Pensez toujours à verrouiller l'ordinateur ou à vous en déconnecter.



La norme PCI DSS au sein de FRHI

- Si votre hôtel ou service a des questions, veuillez contacter les Services technologiques et le service Comptabilité de votre établissement.
- les Services technologiques et le service Comptabilité de votre établissement ne sont pas en mesure de vous répondre, veuillez vous adresser aux Services technologiques et au service Comptabilité du siège social de l'entreprise.





Feel Welcome

RAFFLES

SO F I T E L
LEGEND

SO
SOFITEL

S O F I T E L

Fairmont

onefinestay

M
GALLERY

pullman

swissôtel

NOVOTEL

Mercure

adagio

MAMA
SHELTER

JOE
JOE

ibis

ibis
STYLES

ibis
budget

hotelF1