



Pratiques exemplaires en matière de litige

Guide d'utilisation d'un marchand*
pour aider à gérer les différends

Juin 2019

Table des matières

Pratiques exemplaires en matière de litige

Aperçu du guide des meilleures pratiques en matière de litige	3
Aperçu de l'autorisation	4
Aperçu de la transaction	5
Aperçu de la récupération	6
Aperçu de la rétrofacturation	10
Fraude – Carte non présente (CNP)	13
Aperçu des preuves convaincantes	14
Fraude – Carte présente (CP)	16
Aucune autorisation valide	18
Crédit non traité	20
Services/marchandises défectueux ou non comme décrit	22
Services non fournis; marchandise non reçue	24
Ne s'est pas présenté	27
Transaction récurrente annulée	28
Traitement en double	30
Erreur de saisie de données	32
Présentation tardive	34
Payé par d'autres modes de paiement	35

Aperçu du guide des meilleures pratiques en matière de litige

Le guide des meilleures pratiques de règlement des différends explique les nombreux aspects de la transaction et du traitement des différends.

Ce guide vous fournira, à vous et à votre personnel, des conseils en ce qui concerne le traitement des litiges et vous suggérera des moyens d'aider à prévenir les rétrofacturations et la responsabilité financière.

Ce guide comprend:

- › Un aperçu de l'autorisation et du traitement des transactions
- › Aperçu des récupérations et des rétrofacturations
- › Directives relatives aux codes de raison pour tous les réseaux de crédit et de débit

Les réseaux de cartes suivants sont couverts dans les lignes directrices du code de raison :

Réseaux de crédit

American Express
Discover
Mastercard
Visa

Réseaux de débit

Accel
ACS/Fonds
électroniques*
AFFN*
ATH*
CU24*
EBT*
Jeanie*

Interlink
Maestro
NYCE
PULSE
SHAZAM
STAR
Accès STAR

*Ces réseaux n'ont pas de codes de raison particuliers attribués au litige; cependant, toute récupération reçue sans code de raison se verra attribuer un code par défaut de 1. Toute rétrofacturation reçue sans code de raison se verra attribuer un code de 53 par défaut.

Ce guide est fourni à titre de courtoisie et doit être utilisé à titre d'information générale seulement. Ce guide a été assemblé à partir du matériel fourni par les réseaux; par conséquent, First Data n'est pas responsable des renseignements inexacts ou incomplets. De plus, les questions contenues dans les présentes peuvent changer; les circonstances individuelles peuvent varier; et ces procédures peuvent être modifiées ou complétées par les réseaux. Ce document n'est pas destiné à être une liste complète de toutes les directives et/ou procédures applicables.* Les renseignements contenus dans ce guide ne modifient ni ne changent aucune obligation contractuelle existante entre First Data et ses clients.

Toutes les rétrofacturations doivent être examinées et présentées comme des cas individuels. Bien que les codes de raison soient les mêmes, la documentation de soutien requise pour remédier aux scénarios de rétrofacturation individuels peut varier. Vous devez toujours consulter les règles et procédures pertinentes relatives au réseau lorsque vous traitez les questions abordées dans ce manuel.

*Pour obtenir la liste complète des codes de raison et des descriptions des litiges, accédez à l'écran d'accueil du gestionnaire des litiges.

Aperçu de l'autorisation

Chaque fois qu'un de vos clients effectue un achat à l'aide d'une carte de crédit ou d'une carte de débit, vous devez obtenir un code d'autorisation.

Lorsqu'une demande d'autorisation est envoyée aux services aux commerçants, le commerçant recevra l'une des réponses suivantes:

Approuvé – La transaction est approuvée par la banque ou l'entreprise qui régit la carte de paiement. Vous recevrez un code d'approbation à six chiffres afin que vous puissiez poursuivre la vente.

Refusé – La transaction n'est pas approuvée par la banque ou l'entreprise qui régit la carte de paiement. La transaction ne doit pas être effectuée pour que vous puissiez demander un autre mode de paiement.

La banque peut accorder l'un des types d'autorisations suivants:

Autorisation partielle – Une autorisation partielle peut être accordée lorsque le compte du titulaire est en règle, mais

qu'il n'a pas suffisamment de crédit ou de fonds disponibles pour le montant total de l'achat. Lorsque des autorisations partielles sont reçues, vous pouvez traiter la transaction pour le montant autorisé et demander un autre mode de paiement pour la différence. Si la transaction est traitée pour le montant total, une rétrofacturation peut être reçue pour le montant qui n'a pas été autorisé.

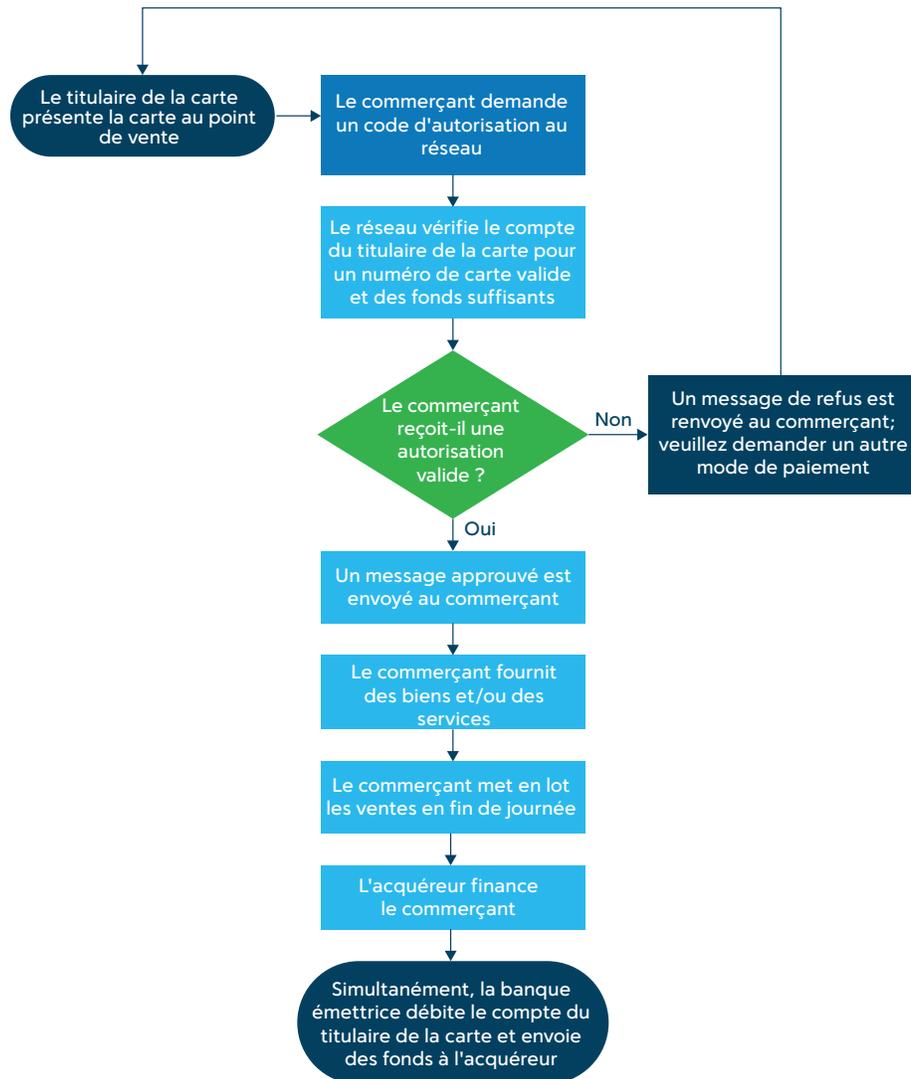
Préautorisation – Une préautorisation confirme si la carte est valide, si le compte est actif et si le compte a suffisamment de crédit ou de fonds disponibles pour couvrir le coût du service ou de la marchandise. Le processus de préautorisation mettra de côté les fonds pour une période précise qui peut varier en fonction de la banque ou de l'entreprise.



Aperçu de la transaction

Une transaction est un acte entre un détenteur de carte et un commerçant qui entraîne un échange de fonds pour des biens ou des services.

Flux du processus de transaction



Obtention de signatures de titulaire de carte :

L'introduction d'EMV[®] (puce) a causé l'exigence de signature de dépasser son objectif. Par conséquent, les réseaux éliminent l'exigence.

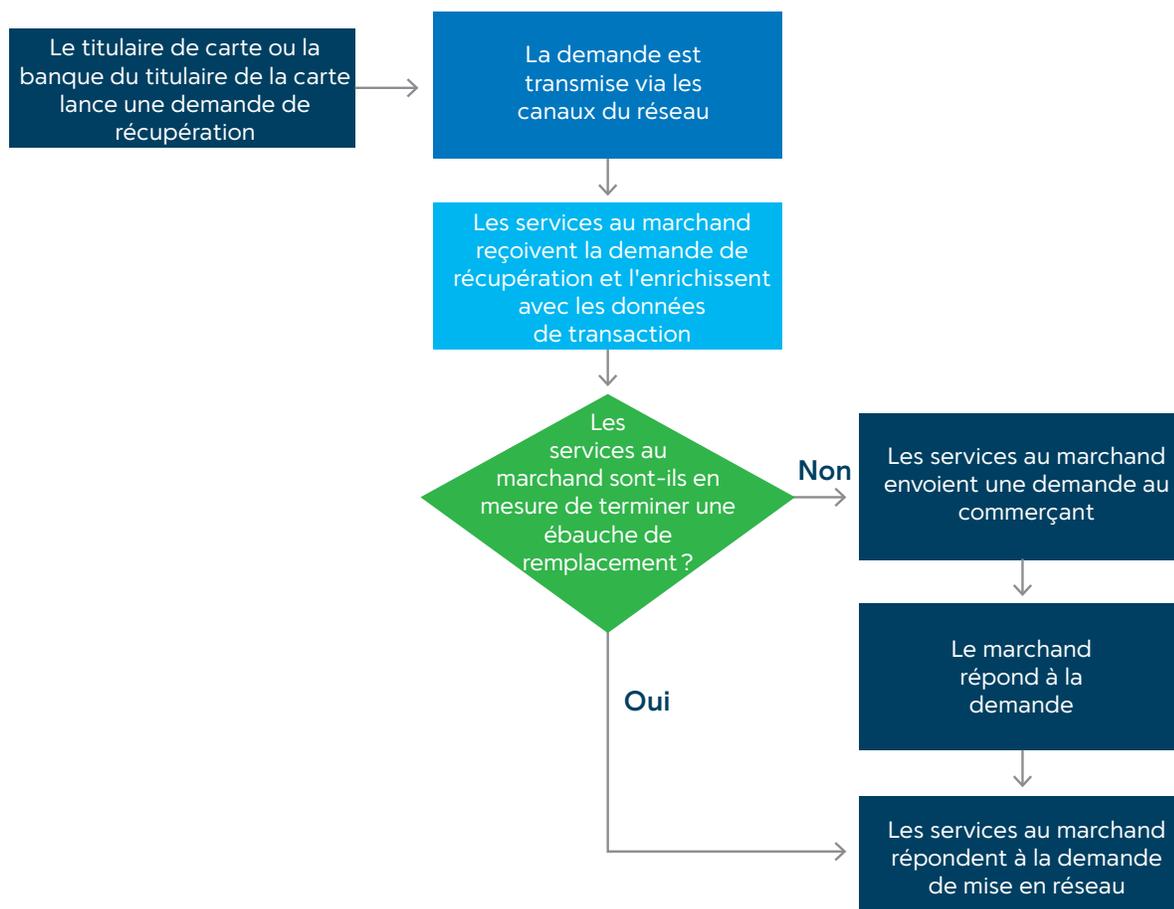
À la suite de l'élimination de l'exigence, vous pouvez choisir de ne pas obtenir de signature sur les reçus saisis électroniquement pour les transactions au PDV, à moins que la loi de l'État l'exige. Cependant, vous pouvez continuer à recueillir des signatures pour garantir l'acceptation par le titulaire de la carte des conditions, des politiques ou de l'accord à la qualité des biens ou des services. Si vous choisissez de ne pas recueillir de signatures, les politiques de remboursement doivent tout de même être imprimées sur le reçu de transaction pour s'assurer que les titulaires de carte connaissent les directives de remboursement.

Aperçu de la récupération

Une récupération est une demande de documentation de transaction. Une récupération reçue d'un réseau ne signifie pas que votre compte sera débité; cependant, si une demande de récupération n'est pas exécutée correctement, la demande pourrait entraîner une rétrofacturation non négociable. Votre compte peut être débité si vous recevez une rétrofacturation non négociable.

La banque du titulaire de la carte soumet une demande de récupération pour satisfaire le besoin d'un titulaire de carte ou pour soutenir une rétrofacturation. Chaque demande de récupération comprend un code de raison expliquant pourquoi la demande a été créée. Le tableau suivant énumère les codes de raison de récupération :

Flux du processus de récupération



Exécution d'une demande de récupération :

- › Répondez à la demande de documentation de transaction avant la date d'échéance afin que les services aux commerçants puissent remplir la demande en temps opportun
- › Fournissez des copies claires et lisibles de tous les documents qui soutiennent la transaction
- › Assurez-vous que chaque réponse comprend l'avis original ainsi que le numéro de dossier d'extraction
- › Assurez-vous que le numéro de cas est inscrit sur chaque page, si plusieurs pages sont fournies
- › Conservez la confirmation que vous avez rempli la demande de récupération

Codes de raison de récupération

Réseau	Code de raison	Explication
Accel	01	Demande de documentation de transaction
American Express	127, 176	Non reconnu par le titulaire de la carte
American Express	147, 177, 693	Aucune autorisation de détenteur de carte
American Express	155, 158, 173, 175, 680, 684, 004, 021, 024, 059, 061, 062, 063	Contestation du titulaire de la carte
American Express	169	Bon code de devise non fourni
American Express	193	Enquête de fraude
American Express	154, 170	Titulaire de carte annulé
American Express	691	Demande de copie
Discover	01	Demande de documentation de transaction
Discover	03	Demande de documentation de transaction en raison d'un litige avec un titulaire de carte
Discover	04	Demande de documentation de transaction en raison d'une analyse de fraude
Interlink	27	Demande de justification des soins de santé
Maestro	05	Le titulaire de la carte n'est pas en accord avec le montant facturé
Maestro	21	Ne reconnaît pas la transaction
Maestro	23	Besoin pour ses dossiers personnels
Maestro	41	Enquête de fraude
Maestro	42	La documentation sur la rétrofacturation potentielle ou la conformité
Maestro	43	Demande de récupération de la justification des soins de santé
Mastercard	05	Le titulaire de la carte n'est pas en accord avec le montant facturé
Mastercard	21	Transaction non reconnue par le titulaire de la carte
Mastercard	22	Certification DE transaction (transaction ICC)

Réseau	Code de raison	Explication
Mastercard	23	Document d'information sur la transaction (TID) nécessaire pour le rapport de dépenses personnelles du titulaire de la carte
Mastercard	41	Enquête de fraude
Mastercard	42	La documentation sur la rétrofacturation potentielle ou la conformité
Mastercard	43	Demande de soins de santé
NYCE	01	Demande de documentation de transaction
PULSE	6 035	Demande de copie papier originale
PULSE	6 042	Demande de documentation de transaction en raison d'un litige avec un titulaire de carte
PULSE	6 023	Demande de document de transaction
PULSE	6 041	Demande de document de transaction pour analyse de fraude
SHAZAM	01	Demande de documentation de transaction
STAR	1 000	Demande de renseignements sur le titulaire de carte
STAR	1 100	Enquête de fraude
STAR	1 200	Soins de santé
Visa	27	Demande de récupération automatique des données de soins de santé du Système d'approbation des informations sur l'inventaire (IIAS)
Visa	28	Demande de titulaire de carte avec signature
Visa	30	Demande de titulaire de carte en raison d'un litige
Visa	33	Demande d'analyse de fraude
Visa	34	Demande de processus juridique

Aperçu de la rétrofacturation

Une rétrofacturation survient lorsque le titulaire de la carte ou la banque du titulaire de la carte remet en question la totalité ou une partie d'un achat.

Une rectification peut être appliquée à votre compte.

Il existe diverses raisons pour lesquelles une transaction peut être contestée et retournée au moyen du processus de rétrofacturation. Cependant, la banque du titulaire de la carte doit d'abord confirmer qu'un droit compensatoire s'applique. Les réseaux ont des règles décrivant les droits et les exigences de traitement pour la banque du titulaire de la carte et pour vous. La banque du titulaire de la carte est responsable de s'assurer que la rétrofacturation est soumise en utilisant le code de raison approprié dans les délais prédéterminés. La banque doit fournir toute la documentation requise et satisfaire à toutes les exigences réglementaires.

Lorsque vous soumettez une contestation à une rétrofacturation, vous devez répondre à la date d'échéance de la rétrofacturation et fournir une explication complète de la raison pour laquelle vous pensez que la rétrofacturation est invalide et que la transaction initiale est valide. Vous devez inclure toutes les pièces justificatives pertinentes. Même si la rétrofacturation peut être inversée si l'explication et la documentation sont suffisantes, les annulations sont conditionnelles. La banque du titulaire de la carte

peut continuer de contester le cas en traitant un élément d'exception comme une deuxième rétrofacturation ou un préarbitrage.

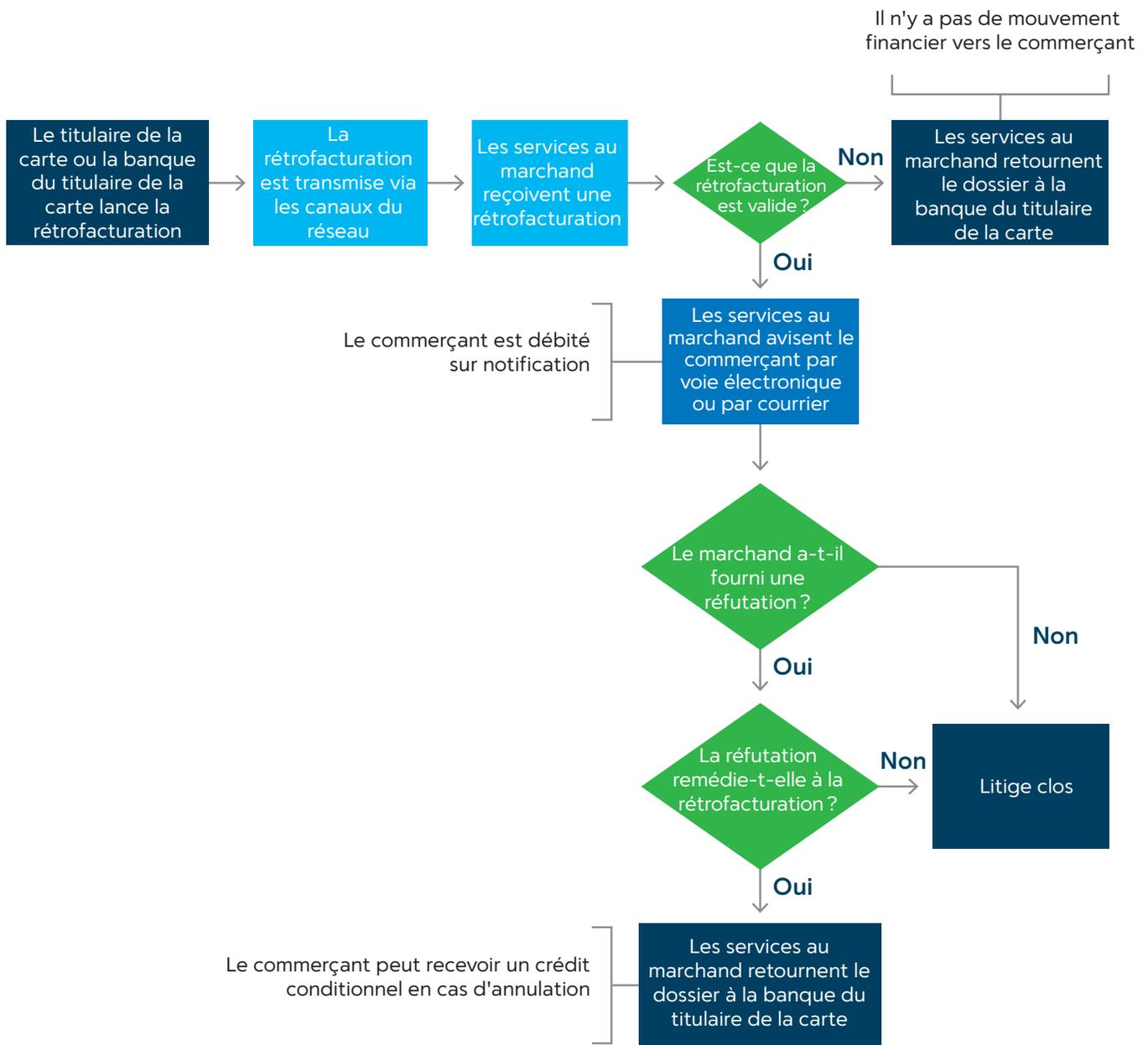
Vous ne devez pas émettre de crédit après avoir reçu un avis de contestation parce que la banque du titulaire de la carte aurait peut-être appliqué un crédit conditionnel au compte du titulaire de la carte. Il se peut que vous ne puissiez pas récupérer un crédit après avoir reçu une rétrofacturation si vous émettez un crédit dans ces circonstances; en fait, vous pourriez être responsable du crédit et de la rétrofacturation.

Ce guide vous fournira des stratégies pour éviter les litiges et vous défendre contre les litiges. Cependant, les deux points les plus importants à retenir pour tout litige sont les suivants :

1. **Suivez toutes les instructions fournies dans l'avis de rétrofacturation et répondez d'ici la date d'échéance.**
2. **Répondez à toutes les demandes de récupération dans les délais requis avec tous les documents de transaction appropriés.**



Flux du processus de rétrofacturation





Codes de motif de rétrofacturation

Fraude – Carte non présente (CNP)

Réseau	Code de raison	Délai d'initiation bancaire
Accel	81	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
American Express	FR2, F24, F29	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Discover	4 752 AA, 7 030 UA02	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (Transaction Retrieval Request, TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
Maestro	37, 63	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Mastercard	37, 63	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Maestro/Mastercard	49	120 jours civils à partir de la date de traitement des transactions ou 120 jours civils à partir de la date de publication du bulletin de sécurité mondiale qui a d'abord indiqué l'emplacement du commerçant
NYCE	F2, F3, F4, F5, F6	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
PULSE	4 540	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
PULSE	4 752	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
PULSE	4 868	Dans les 60 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée, ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
SHAZAM	4 514, 4 546	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
STAR	4	120 jours à partir de la date de traitement de la transaction
Sig Débit STAR	7 000	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Visa	1040	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Visa	1 050	120 jours civils après l'identification du programme de surveillance de la fraude Visa

*Pour obtenir la liste complète des codes de raison et des descriptions des litiges, accédez à l'écran d'accueil du gestionnaire des litiges.

Pourquoi le titulaire de la carte conteste-t-il la transaction?

Le marchand a traité une transaction où la carte n'était pas présente. Le titulaire de la carte affirme que la transaction a été traitée sans l'autorisation du titulaire de carte ou avec un numéro de compte fictif.

Que pouvez-vous faire pour éviter un différend de carte non présente?

- › Participer à un programme de protection contre la fraude* pour les transactions de commerce électronique
- › Obtenir une réponse positive AVS (Address Verification Service (service de vérification d'adresse)) et expédier la marchandise à l'adresse confirmée
- › Obtenir les autorisations pour toutes les transactions
- › Mettre en œuvre des politiques et des procédures internes de prévention de la fraude pour les activités suspectes
- › S'assurer que le descripteur du commerçant correspond au nom de l'entreprise et s'affiche correctement sur l'énoncé de la carte

Comment pouvez-vous défendre contre une carte non présente?

- › Prouver qu'un programme de protection contre la fraude* a été utilisé pour les transactions électroniques

- › Prouver qu'un crédit qui compense directement les frais contestés a déjà été traité
- › Fournir des preuves convaincantes que le titulaire de la carte a participé à la transaction
- › Fournir une copie lisible du document de transaction et des renseignements pour aider le titulaire de la carte à reconnaître la transaction. Inclure une brève description des biens ou services et un code d'autorisation valide.
- › Fournir une preuve que la marchandise a été expédiée à une adresse confirmée par AVS
- › Fournir une preuve de livraison valide

*Les programmes de protection contre la fraude améliorent la sécurité des transactions de paiement dans l'environnement de commerce électronique sur les réseaux ouverts. Ils sont conçus pour accroître la confiance des titulaires de cartes et des commerçants en ce qui concerne les achats sur Internet, ainsi que pour réduire les litiges et les activités frauduleuses liées aux cartes de paiement. Voici quelques exemples de programmes de protection contre la fraude :

Vérfifié par Visa

Mastercard SecureCode

Discover ProtectBuy

American Express SafeKey

Aperçu des preuves convaincantes

Les preuves convaincantes sont des renseignements à l'appui utilisés pour prouver qu'une rétrofacturation est invalide, que la transaction originale est valide et que le commerçant a suivi les politiques et procédures lors du traitement de la transaction.

Selon les règlements du réseau, les preuves convaincantes ne constituent pas un recours pour une rétrofacturation; cependant, des preuves convaincantes seront fortement prises en compte lorsque la banque d'un titulaire de carte délibérera la validité d'une rétrofacturation.

Les preuves convaincantes sont principalement utilisées pour défendre les réclamations de fraude dans un environnement de carte non présente. Certains réseaux permettront aux marchands d'utiliser des preuves convaincantes pour répondre au litige du titulaire de la carte

avec des codes de raison spécifiques. Il est important de se rappeler que fournir des preuves convaincantes n'offre pas de recours; par conséquent, la banque du titulaire de la carte peut continuer à contester le cas en traitant un élément d'exception comme une deuxième rétrofacturation ou un préarbitrage.

Remarque: Consultez les directives relatives au code de raison pour savoir quelle documentation peut être utilisée pour des preuves convaincantes.

Que puis-je fournir comme preuve convaincante acceptable?

Fraude – Carte non présente

Type de preuve	Ce qui pourrait être fourni
Ébauche de vente montrant le nom du titulaire de la carte qui correspond à la lettre de titulaire de carte	Ébauche de vente signée par le titulaire de la carte
Preuve d'un ou de plusieurs paiements non contestés "pour la même marchandise ou le même service	Numéro de référence de l'acquéreur et date de transaction et au moins l'un des éléments suivants: <ul style="list-style-type: none">> Adresse IP> Adresse de courriel> Adresse physique> Numéro de téléphone
Preuve d'un signataire autorisé connu par le titulaire de la carte	La documentation qui prouve que le signataire est un membre qui habite avec le titulaire ou de la famille du titulaire de carte
Formulaire de commande/commande de téléphone signé	Copie des renseignements de la commande originale
Dépenses légitimes pour plusieurs types de paiements pour la même marchandise	Facture prouvant que la transaction est traitée pour le montant total entre plusieurs types de paiements et autres types de paiement non en litige



Fraude – Carte présente (CP)

Réseau	Code de raison	Délai d'initiation bancaire
Accel	81	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
American Express	F10, F24, F30, F31, FR2	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Discover	4 752 AA, 4 866 UA05, 4 867 UA06, 7 010 UA01	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
Interlink	1 010	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Maestro	37, 40, 63, 70, 71	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Mastercard	37, 40, 63, 70, 71	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Maestro/Mastercard	49	120 jours civils à partir de la date de traitement des transactions ou 120 jours civils à partir de la date de publication du bulletin de sécurité mondiale qui a d'abord indiqué l'emplacement du commerçant
NYCE	CC, CL, F1, F2, F3, F4, F5, F6	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
PULSE	4 537, 4 540, 4 866, 4 867	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
PULSE	4 752	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
SHAZAM	4 514	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
STAR	4	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Sig Débit STAR	6 000	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Visa	1 010, 1 020, 1 030	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction

*Pour obtenir la liste complète des codes de raison et des descriptions des litiges, accédez à l'écran d'accueil du gestionnaire des litiges.

Pourquoi le titulaire de la carte conteste-t-il la transaction?

Le marchand a traité une transaction dans un environnement de carte présente. Le titulaire de la carte affirme que la transaction n'a pas été autorisée.

Que pouvez-vous faire pour éviter un litige de carte?

- › Saisissez toutes les transactions en lisant la carte ou en obtenant un balayage magnétique. Au besoin, obtenez un NIP
- › Mettre en œuvre des politiques et des procédures internes de prévention de la fraude pour les activités suspectes

Comment pouvez-vous défendre contre un litige de carte?

- › Fournir une ébauche de vente avec preuve que la transaction a été saisie électroniquement
- › Indiquer que la transaction a été traitée à l'aide d'un terminal activé par NIP; cependant, le titulaire de carte a présenté un non NIP



Aucune autorisation valide

Code de raison	Réseau	Délai d'initiation bancaire
Accel	72	75 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
American Express	A01, A02, A08, P01	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Discover	4 863 AT	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
Maestro	07, 08, 12	90 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Mastercard	07 (fusionné avec la rétrofacturation liée à l'autorisation MC 08) 8 12 (fusion avec la rétrofacturation liée à l'autorisation MC 08)	90 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
NYCE	CB	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
PULSE	4 863	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
STAR	14, 16	30 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Sig Débit STAR	2 000	75 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Visa	1 110, 1 120, 1 130	75 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction

*Pour obtenir la liste complète des codes de raison et des descriptions des litiges, accédez à l'écran d'accueil du gestionnaire des litiges.

Pourquoi la banque du titulaire de la carte conteste-t-elle la transaction?

La banque du titulaire de la carte affirme que la transaction a été traitée sans autorisation électronique suffisante ni vérification du compte.

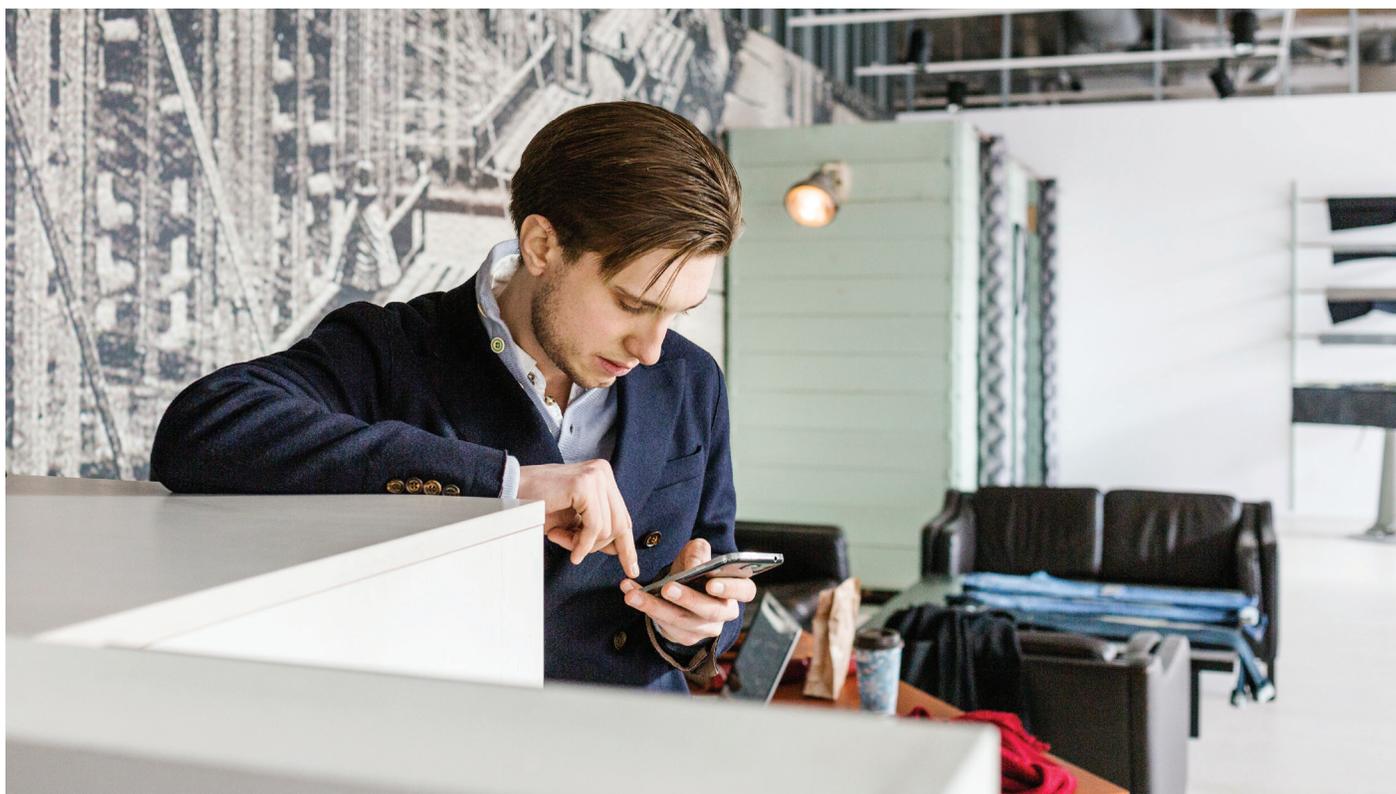
Que pouvez-vous faire pour éviter un conflit d'autorisation invalide?

- › Obtenir un code d'autorisation valide à six chiffres pour toutes les transactions
- › Interrompre le traitement d'une transaction lorsqu'une autorisation refusée a été reçue
- › Éviter de diviser les montants de transaction en montants distincts et plus petits pour obtenir les autorisations après avoir reçu un « refus »
- › Éviter de traiter une autorisation supérieure au niveau de tolérance autorisé pour le MCC applicable. Voici des exemples de niveaux de tolérance :
 - Les restaurants ont droit à un écart de 20 % entre le montant autorisé et le montant traité
 - Les compagnies de croisières, l'hébergement et les industries de location de véhicules ont droit à un écart de 15 % entre le montant autorisé et le montant traité

- › Vérifier que la carte n'a pas expiré en vérifiant la date d'expiration sur la carte présentée pour la transaction
- › Éviter de traiter une transaction après la période d'autorisation autorisée. (Le délai dépend du type d'autorisation)

Comment pouvez-vous défendre contre un différend d'autorisation invalide?

- › Fournir la documentation à l'appui que la transaction a été traitée à l'aide d'un terminal de puce et que la transaction a été autorisée
- › Fournir la preuve que la carte n'a pas expiré à la date de la transaction
- › Fournir la preuve que les frais ont été engagés avant la date d'expiration de la carte



Crédit non traité

Réseau	Code de raison	Délai d'initiation bancaire
Accel	85	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
American Express	C02, C04, C05	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction; à partir de la date à laquelle le crédit est dû en fonction de l'accusé de réception écrit du commerçant; ou à partir de la date à laquelle la marchandise ou les services ont été annulés, refusés ou retournés
Discover	8 002 RN2	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
Interlink	1 360, 1 370	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Maestro	60	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Mastercard	50, 60	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
PULSE	4 560	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
SHAZAM	1 380, 4 513	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Visa	1 360	120 jours civils à partir de la date ou de la date du traitement de la transaction sur le reçu de crédit
Visa	1370	120 jours civils à partir de la date du traitement de la transaction; date à laquelle le titulaire de la carte a reçu ou prévu la marchandise ou les services, et ne doit pas dépasser 540 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction; ou, si un ajustement d'une transaction de débit Visa authentifié par NIP est effectué, à la date de la rectification

*Pour obtenir la liste complète des codes de raison et des descriptions des litiges, accédez à l'écran d'accueil du gestionnaire des litiges.

Pourquoi le titulaire de LA carte conteste-t-il la transaction?

Le titulaire de la carte affirme qu'un crédit n'a pas été émis même si le commerçant a émis un reçu de transaction de crédit ou a fourni un accusé de réception de remboursement. Ou, le titulaire de la carte affirme qu'un crédit n'a pas été émis même si la marchandise a été retournée ou si les services ont été annulés.

Que pouvez-vous faire pour éviter un litige non traité?

- › Divulguer la politique de remboursement pour la marchandise retournée/annulée ou les services au titulaire de la carte au moment de la transaction
 - Dans un environnement de carte présente, le titulaire de la carte doit signer le reçu de transaction contenant la divulgation
 - Dans un environnement électronique, fournir une divulgation sur le site Web sur la même page que le décaissement et exiger que le titulaire de la carte « clique pour accepter » la divulgation avant la fin de la transaction

- › Émettre un crédit au titulaire de la carte pour le montant exact, en temps opportun et au même compte que l'achat
- › Assurer la livraison de la marchandise ou des services commandés au titulaire de la carte à la date de livraison prévue ou avant
- › Traiter toutes les transactions en utilisant le code de transaction approprié

Comment pouvez-vous défendre contre un litige non traité?

- › Montrer qu'un crédit n'est pas dû en fournissant une preuve que la divulgation a été acceptée par le titulaire de carte au moment de la transaction
- › Expliquer pourquoi le crédit n'est pas dû



Services/marchandises défectueux ou non comme décrit

Code de raison	Réseau	Délai d'initiation bancaire
Accel	53	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
American Express	C31, C32, M10	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Discover	4 553 RM	30 jours civils à compter de la date de clôture de la demande d'extraction de transaction (TRR) si une TRR a été traitée, ou 120 jours à compter de la date de traitement de la transaction, selon la plus longue de ces dates; Pour les marchandises contrefaites, jusqu'à 120 jours à compter de la date de réception de la notification des marchandises contrefaites, sans dépasser 540 jours à compter de la date de traitement; En cas de déclaration inexacte des conditions d'achat, jusqu'à 120 jours à compter de la date prévue pour la dernière livraison de biens ou de services au titulaire de la carte, sans dépasser 540 jours à compter de la date de traitement
Interlink	1 330, 1 340, 1 350	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Maestro	53	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, ou 120 jours civils à partir de la date de livraison des biens ou services (services interrompus continus seulement), et ne doit pas dépasser 540 jours à compter de la date de traitement
Mastercard	53	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, ou 120 jours civils à partir de la date de livraison des biens ou services (services interrompus continus seulement), et ne doit pas dépasser 540 jours à compter de la date de traitement
NYCE	A4	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
PULSE	4 553	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
SHAZAM	4 532, 4 553	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Sig Débit STAR	4 000	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, ou la date à laquelle le service ou la marchandise a été reçu, et ne doit pas dépasser 540 jours civils à partir de la date de la transaction originale
Visa	1 330, 1 340, 1 350	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, ou la date à laquelle le titulaire de la carte a reçu la marchandise; 60 jours civils à partir de la date de réception du premier avis de détenteur de carte à l'émetteur, s'il y a preuve d'une négociation en cours avec le commerçant et que les négociations sont survenues dans les 120 jours suivant la date de traitement de la transaction; la date du traitement des litiges ne peut pas dépasser 540 jours civils à partir de la date du traitement de la transaction.

*Pour obtenir la liste complète des codes de raison et des descriptions des litiges, accédez à l'écran d'accueil du gestionnaire des litiges.

Pourquoi le titulaire de la carte conteste-t-il la transaction?

Le titulaire de la carte affirme que les biens ou services reçus n'étaient pas tels que décrits sur le reçu de transaction ou d'autres documents présentés au titulaire de la carte au moment de l'achat, ou que la marchandise a été reçue endommagée, défectueuse ou autrement inconvenable aux fins vendues.

Que pouvez-vous faire pour éviter que les services/marchandises soient défectueux ou non comme le décrit le litige?

- › Fournir la marchandise ou les services décrits au titulaire de la carte
- › Obtenir la signature du titulaire de la carte pour vérifier que la marchandise a été reçue en bon état
- › Résoudre le problème avec le titulaire de la carte au premier contact, si le titulaire de la carte a reçu la marchandise défectueuse ou si la marchandise reçue n'était pas telle que décrite
- › Vous assurer que l'hébergement est disponible au titulaire de la carte comme réservé
- › Vous assurer que le titulaire de la carte est au courant que la marchandise retournée doit être dans la même condition que celle reçue

Comment pouvez-vous vous défendre contre un service ou une marchandise défectueux ou non comme décrit?

- › Remettre une réfutation écrite à toutes les préoccupations du titulaire de la carte. Inclure des copies de tous les reçus de transaction, formulaires de commande, factures ou contrats, le cas échéant.
- › Fournir une preuve indiquant que le titulaire de la carte a été informé que la marchandise a été achetée « tel quel » (divulcation signée, impression d'un écran pour un environnement électronique ou admission du titulaire de la carte qu'il a achetée « tel quel »)
- › Fournir une preuve que la marchandise de remplacement a été expédiée
- › Indiquer la date d'expédition si la marchandise de remplacement est en cours d'expédition
- › Fournir une preuve que les biens ou les services n'ont pas été rendus au marchand
- › Fournir une preuve qu'une tentative a été faite pour réparer ou remplacer les biens endommagés ou défectueux ou fournir des services de remplacement
- › Indiquer comment le détenteur de la carte n'a pas respecté la politique d'annulation clairement documentée, la politique de retour ou la loi applicable si la marchandise a été retournée ou si les services ont été annulés
- › Documenter dans une réfutation que même si le titulaire de la carte indique qu'il est retourné ou non comme la marchandise décrite, il n'y a pas de preuve de réception de la marchandise



Services non fournis; marchandise non reçue

Code de raison	Réseau	Délai d'initiation bancaire
Accel	30	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
American Express	C08	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction ou à la date prévue de réception des biens ou des services, ou à partir de la date à laquelle le titulaire de carte a été informé que les biens ou services prévus ne seraient pas fournis, selon la date qui survient en premier. La période ne peut pas dépasser 540 jours à partir de la date de traitement de la transaction.
Discover	4 755 RG	120 jours civils après la date de livraison prévue convenue entre le titulaire de la carte et le commerçant, mais pas plus de 540 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction. (Si la date de livraison n'a pas été fournie ou convenue, la période est de 120 jours à compter de la date de traitement de la transaction). Si la banque du titulaire de la carte a traité une TRR, la banque aura 30 jours supplémentaires à compter de la date de clôture due la TRR pour lancer le différend ou les 120 jours civils à partir de la date du traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée.
Interlink	1 310	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Maestro	55	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction ou la date prévue pour recevoir la marchandise ou les services
Mastercard	55 (Fusion avec MC 53 – Contestation du titulaire de la carte)	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction ou 120 jours civils à partir de la date de livraison prévue de biens ou de services (s'applique aux services interrompus continus seulement). La période maximale est de 540 jours.
NYCE	A3	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
PULSE	4 555	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
SHAZAM	1 387, 4 554, 4 555	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
STAR	18	20 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Sig Débit STAR	4 000	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, ou 120 jours à partir de la date prévue de réception des services/ marchandises, pas plus de 540 jours civils à partir de la transaction initiale.
Visa	1 310, 1 390	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction

*Pour obtenir la liste complète des codes de raison et des descriptions des litiges, accédez à l'écran d'accueil du gestionnaire des litiges.

Pourquoi le titulaire de la carte conteste-t-il la transaction?

Le titulaire de la carte affirme que les services n'ont pas été fournis ou que la marchandise n'a jamais été reçue.

Que pouvez-vous faire pour éviter les services non fournis; la marchandise qui n'a pas été reçue?

- › Fournir les services et la marchandise convenus au titulaire de la carte
- › Communiquer par écrit avec le titulaire de la carte si la marchandise ou le service ne peut pas être fourni ou retardé
- › Offrir au titulaire de la carte l'option d'annuler si vos politiques internes permettent
- › Indiquer la date de livraison prévue sur le reçu de transaction ou la facture
- › Livrer la marchandise à l'emplacement spécifié à la date de livraison prévue
- › Émettre un crédit au titulaire de la carte si vous êtes incapable de livrer la marchandise ou de fournir des services

Remarque: Ne pas émettre de crédit après la réception de la rétrofacturation

- › Obtenir une preuve de livraison signée pour la marchandise expédiée
- › Facturer le titulaire de la carte après l'expédition de la marchandise
- › Émettre des remboursements, le cas échéant, lorsque vous annulez les services
- › Vous assurer que l'hébergement est disponible au titulaire de la carte comme réservé
- › Vous assurer que le titulaire de la carte payé une seule fois, si l'hébergement de remplacement est fourni

Comment pouvez-vous vous défendre contre un service non fourni; marchandises non reçues?

- › Fournir une preuve de livraison (Proof of Delivery, POD) signée pour la marchandise expédiée
- › Fournir une réfutation écrite à toutes les préoccupations du titulaire de la carte et fournir la preuve que les services étaient :
 - rendu complet
 - disponible mais refusée par le titulaire de la carte
 - fourni et reconnu par le titulaire de la carte
 - disponible mais n'a pas été utilisé par le titulaire de la carte
- › Formulaire d'approvisionnement/renonciation signé par le titulaire de la carte qui permet de laisser les colis à la résidence du titulaire de la carte sans avoir à signer la signature et à fournir une preuve de livraison (POD) non signée
- › Remettre une réfutation aux réclamations du titulaire de la carte, si le titulaire de carte indique que la marchandise a été retournée mais n'a pas été reçue
- › Fournir la preuve que les services ont été rendus ou que la marchandise a été reçue par le titulaire de la carte
- › Fournir l'une des options suivantes pour la livraison électronique :
 - preuve que l'adresse IP du titulaire de la carte au moment de l'achat correspond à l'adresse IP où les marchandises numériques ont été téléchargées
 - preuve que l'adresse électronique du titulaire de la carte au moment de l'achat correspond à l'adresse de courriel utilisée pour livrer les marchandises numériques
 - preuve que le site Web du marchand a été consulté par le détenteur de la carte pour les services après la transaction

Que puis-je fournir comme preuve convaincante acceptable?

Services non fournis; marchandise non reçue.

Type de preuve	Ce qui pourrait être fourni
<ul style="list-style-type: none">› Documentation pour prouver que le titulaire de la carte est en possession et/ou utilise la marchandise	<ul style="list-style-type: none">› Formulaire de livraison signé ou formulaire de ramassage› Copie du code d'identification du titulaire de la carte présenté lorsque les biens ont été ramassés
<ul style="list-style-type: none">› AVS de Y ou M avec preuve de livraison à l'adresse AVS correspondante	<ul style="list-style-type: none">› Le suivi des détails et la documentation comme l'adresse physique correspondante, la date et l'heure de livraison, la signature, etc.
<ul style="list-style-type: none">› Photos ou courriels pour prouver le lien entre la personne recevant la marchandise de services	<ul style="list-style-type: none">› Échange par courriel avec le titulaire de la carte en possession de marchandises› photographies internes de l'entreprise› Autres photographies publiques du titulaire de la carte utilisant des biens ou des services
<ul style="list-style-type: none">› Détails de téléchargement de marchandises numériques	<ul style="list-style-type: none">› Téléchargez la date et l'heure et au moins deux des éléments suivants :<ul style="list-style-type: none">• l'adresse IP de l'acheteur et emplacement géographique de l'appareil• l'adresse ID et le nom de l'appareil• nom de l'acheteur et courriel de l'acheteur• une preuve de configuration de profil ou d'accès à l'application fournie• une preuve d'accès au site Web ou à l'application de marchand fournie• même appareil et transaction précédente sur la même carte non contestée – fournir le « NUMÉRO DE RÉFÉRENCE DE L'ACQUÉREUR » et la date de la transaction
<ul style="list-style-type: none">› Confirmation de l'inscription par le titulaire de la carte pour recevoir la livraison électronique de biens ou de services	<ul style="list-style-type: none">› Adresse de courriel et autre lien vers la carte

Ne s'est pas présenté

Réseau	Code de raison	Délai d'initiation bancaire
American Express	C18	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction; à partir de la date à laquelle les biens ou services ont été annulés, refusés ou retournés par le détenteur de la carte, ou à partir de la date de confirmation écrite du crédit du marchand
Mastercard	59 (Fusion avec MC 53 – Contestation du titulaire de la carte)	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction ou 120 jours civils à partir de la date de livraison des biens ou des services (s'applique aux services interrompus continus seulement). La période maximale est de 540 jours.

*Pour obtenir la liste complète des codes de raison et des descriptions des litiges, accédez à l'écran d'accueil du gestionnaire des litiges.

Pourquoi le titulaire de la carte conteste-t-il la transaction?

Le titulaire de la carte affirme qu'une transaction de non-présentation a été facturée à son compte ou qu'un supplément a été ajouté à une transaction valide originale du même commerçant.

Que pouvez-vous faire pour éviter un litige de non-présentation?

- › Assurez-vous que le titulaire de la carte est au courant de la politique d'annulation au moment de la réservation
- › Émettre un crédit à l'annulation de la réservation par le titulaire de la carte
- › Fournir un numéro d'annulation pour toutes les annulations

Comment pouvez-vous vous défendre contre un conflit de non-présentation?

- › Prouver que la politique d'annulation a été correctement communiquée au titulaire de la carte au moment de la réservation
- › Fournir une réfutation de la validité du code d'annulation

Transaction récurrente annulée

Code de raison	Réseau	Délai d'initiation bancaire
American Express	C28	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Discover	4 541 AP	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
Maestro	41	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Mastercard	41 (Fusion avec MC 53 – Contestation du titulaire de la carte)	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction ou 120 jours civils à partir de la date de livraison des biens ou des services (s'applique aux services interrompus continus seulement). La période maximale est de 540 jours.
PULSE	4 541	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
SHAZAM	4 544	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
STAR	25	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Sig Débit STAR	5 000	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Visa	1 320	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction

*Pour obtenir la liste complète des codes de raison et des descriptions des litiges, accédez à l'écran d'accueil du gestionnaire des litiges.

Pourquoi le titulaire de la carte conteste-t-il la transaction?

Le titulaire de la carte affirme que le commerçant a facturé une transaction au même numéro de compte après l'expiration du mode de paiement récurrent ou après l'annulation ou le retrait du titulaire de la carte pour facturer le compte dans le cadre du plan de paiement récurrent.

Que pouvez-vous faire pour éviter un litige de transaction récurrente annulé?

- › Annuler la facturation récurrente dès que le client reçoit l'avis
- › Émettre un crédit au besoin au titulaire de la carte en temps opportun

- › Vous assurer que les modalités de facturation et d'annulation sont claires dans le contrat
- › Cesser de facturer le compte du titulaire de la carte après avoir reçu une rétrofacturation

Remarque: Vous pouvez poursuivre la collecte du titulaire de la carte au moyen d'un autre mode de paiement.

Comment pouvez-vous défendre contre un litige récurrent annulé?

- › Fournir des copies lisibles valides de toute la documentation des transactions, notamment :
 - Reçu ou une facture signée par le titulaire de la carte indiquant que le titulaire de la carte a autorisé chacune des transactions de carte facturées au compte

- Preuve que le titulaire de la carte n'a pas annulé le plan de paiements récurrents conformément à la politique du marchand
 - Documentation à l'appui que le titulaire de la carte n'a pas annulé au moins 15 jours civils avant l'affichage de la transaction par carte
 - Preuve que le numéro d'annulation fourni par le titulaire de la carte n'est pas valide et que la transaction de carte contestée a été traitée correctement
 - Dossier indiquant que le crédit a été traité au compte
 - Preuve que les modalités du plan de paiements périodiques exigent que le titulaire de la carte paie le ou les montants sous réserve de contestation, nonobstant la résiliation ou l'annulation du plan de paiements récurrents
- > Fournir une copie de la politique d'annulation, une explication des procédures pour la divulguer au titulaire de la carte et des détails expliquant comment le titulaire de la carte n'a pas respecté la politique d'annulation
 - > Prouver que le titulaire de la carte n'a pas annulé son service et continue d'utiliser les services ou de recevoir les biens
 - > Preuve d'approvisionnement que l'annulation a eu lieu au cours du même mois que la facturation et que les services partiels ont été rendus

Traitement en double

Réseau	Code de raison	Délai d'initiation bancaire
Accel	82	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
American Express	P08	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Discover	4 534 DP	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
Interlink	1 261	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Maestro	34	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Mastercard	34	90 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
PULSE	4 534	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
SHAZAM	1 376, 1 382, 4 512	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
STAR	IE	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
STAR	21	30 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Sig Débit STAR	3 000	90 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Visa	1 261	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction

*Pour obtenir la liste complète des codes de raison et des descriptions des litiges, accédez à l'écran d'accueil du gestionnaire des litiges.

Pourquoi le titulaire de la carte conteste-t-il la transaction?

Le titulaire de la carte affirme qu'une seule transaction a été traitée plus d'une fois au même numéro de carte, au même emplacement de commerçant, pour le même montant et à la même date; le titulaire de la carte n'a pas reçu l'avantage de plus d'une transaction.

Remarque: La seule exigence de Visa pour le traitement en double est qu'une seule transaction a été traitée plus d'une fois sur la même carte.

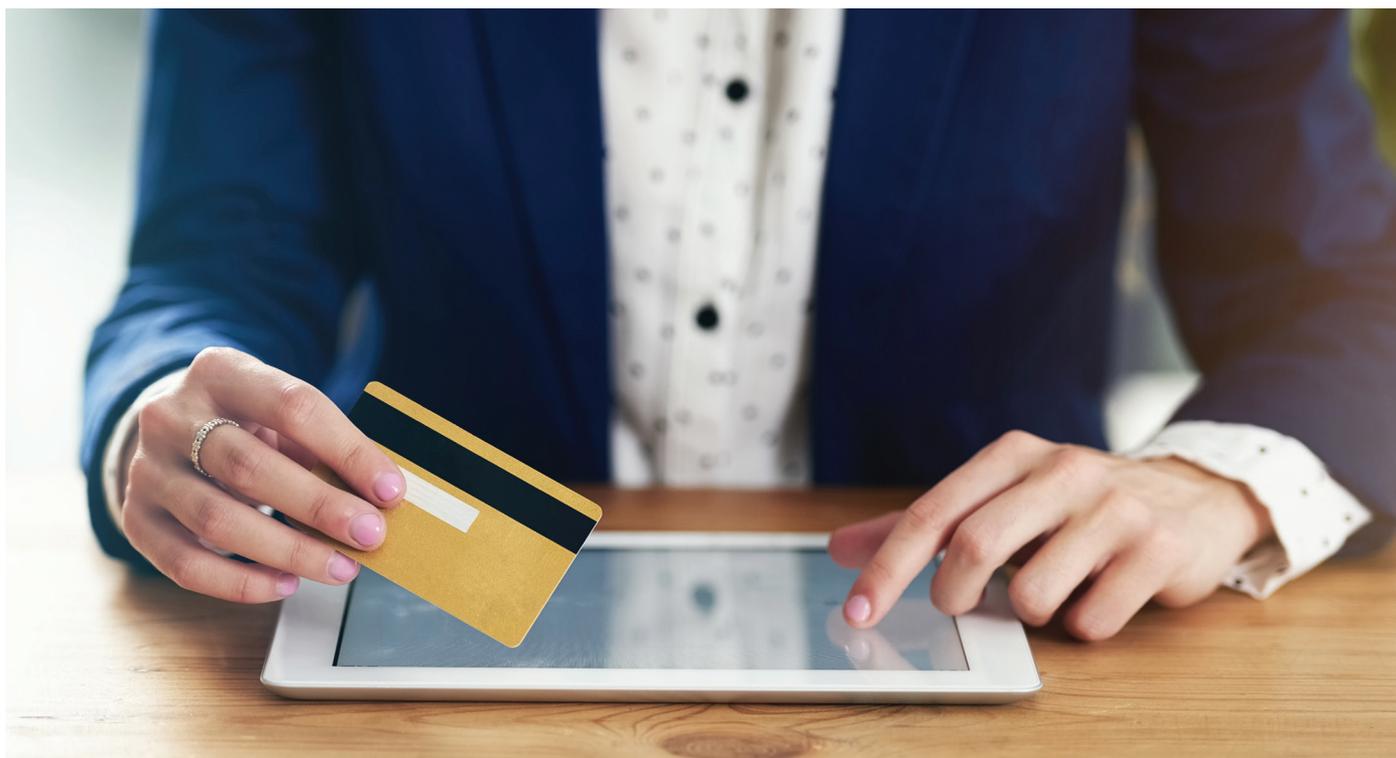
Que pouvez-vous faire pour éviter un litige en double?

- › Vous assurer que les transactions ne sont pas traitées plusieurs fois
 - Si une transaction est traitée plus d'une fois lors d'une erreur, émettre immédiatement une annulation, un annulation de transaction ou un crédit
- › Accepter un seul mode de paiement par transaction
 - Si deux modes de paiement ou plus sont acceptés pour une transaction, documenter chaque mode de paiement sur un reçu de transaction confirmant que le total de tous les paiements ne dépasse pas le total de l'achat

- › Vous assurer que le titulaire de la carte est facturé une seule fois par transaction
- › Concilier les rapports de transactions quotidiennement
- › Vous assurer qu'une seule copie de l'ébauche de vente est soumise, si vous soumettez des ébauches papier pour le traitement

Comment pouvez-vous vous défendre contre un litige en double?

- › Fournir des copies valides et lisibles de toute la documentation des transactions, notamment :
 - deux reçus de transaction distincts
 - deux factures
 - détailler les différentes transactions
- › Indiquer que les transactions n'étaient pas pour le même service ou la même marchandise, si deux reçus de transaction distincts ne sont pas disponibles
- › Indiquer qu'un crédit a été émis au compte pour corriger la facturation en double
- › Fournir une preuve d'annulation de transaction pour corriger la facturation en double
- › Fournir la documentation à l'appui des transactions a été traitée comme des transactions de puce (p. ex. les compteurs d'application sont différents)



Erreur de saisie de données

Réseau	Code de raison	Délai d'initiation bancaire
Accel	77	75 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Accel	80	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
American Express	P03, P04, P05, P22, P23	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Discover	4 550 CD, 4 753 IN, 4 586 AW	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
Interlink	1 220, 1 230, 1 240, 1 250	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Interlink	1 270	75 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Maestro	46, 31	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Mastercard	46, 31 (Fusion avec MC 34 – Erreur de point d'interaction)	90 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
NYCE	A1, A2, E1	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
PULSE	4 512	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
PULSE	4 550, 4 586	Dans les 60 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée, ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
SHAZAM	1 378, 1 379, 4 507, 4 510, 4 511, 4 523, 4 524, 4 525	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
STAR	3	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
STAR	11	30 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Sig Débit STAR	3 000	90 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Visa	1 220, 1 230, 1 240, 1 250	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction; si le remboursement de crédit a été traité au lieu d'un renversement ou d'une rectification – 120 jours civils à partir de la date de traitement du remboursement du crédit
Visa	1 270	75 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction

*Pour obtenir la liste complète des codes de raison et des descriptions des litiges, accédez à l'écran d'accueil du gestionnaire des litiges.

Pourquoi le titulaire de la carte conteste-t-il la transaction?

Le titulaire de la carte affirme qu'une erreur d'entrée de données a été commise au point de vente. Les articles incorrectement saisis peuvent inclure, sans s'y limiter, les éléments suivants : un crédit entré comme débit; un débit entré comme crédit; le montant de la transaction; le code de transaction; le numéro de carte; le numéro de compte; ou le code de devise.

Que pouvez-vous faire pour éviter un conflit de données?

- › Vous assurer que toutes les transactions sont traitées avec exactitude avec le code de transaction approprié
- › Traiter toutes les transactions dans la devise appropriée comme indiqué sur le reçu de transaction
- › S'assurer que les reçus de transaction de crédit sont traités, car les reçus de transaction de crédit et de vente sont traités comme des ventes

- › Confirmer que le montant de la transaction et le numéro de compte sont exacts avant le traitement
- › Vous assurer que toutes les ébauches de vente sont écrites clairement et correctement calculées

Comment pouvez-vous vous défendre contre un conflit de données?

- › Fournir une copie du reçu de transaction ou d'autres documents pour prouver que la transaction a été traitée sous le code de transaction approprié
- › Fournir la documentation pour prouver que la transaction a été traitée en utilisant le code de devise approprié
- › Fournir une copie de l'ébauche des ventes indiquant qu'aucune erreur n'a été commise dans le montant de la transaction ou le montant du crédit traité



Présentation tardive

Code de raison	Réseau	Délai d'initiation bancaire
Accel	74	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
American Express	P07	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Discover	4 542 LP	Dans les 60 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée, ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
Interlink	1 210	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Maestro	42	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Mastercard	42 (fusion avec MC 34 – Erreur de point d'interaction)	90 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
PULSE	4 542	Dans les 60 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée, ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
SHAZAM	4 536	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Visa	1 210	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction

*Pour obtenir la liste complète des codes de raison et des descriptions des litiges, accédez à l'écran d'accueil du gestionnaire des litiges.

Pourquoi le titulaire de carte conteste-t-il la transaction?

La banque du titulaire de la carte affirme que la transaction n'a pas été traitée dans les délais prescrits.

Que pouvez-vous faire pour éviter un litige en retard?

- › Traiter toutes les transactions dans les délais prescrits

Comment pouvez-vous défendre contre un litige en retard?

- › Fournir la preuve que la transaction a été déposée et traitée dans les délais prescrits
- › Fournir la documentation, comme un bon de travail signé, que le titulaire de carte a approuvé la soumission de la transaction pour l'affichage à son compte plus de 10 jours civils après la date de la vente

Payé par d'autres modes de paiement

Code de raison	Réseau	Délai d'initiation bancaire
Accel	86	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
American Express	C14	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Discover	4 865 PM	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
Interlink	1 260	90 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Mastercard	34	90 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
PULSE	4 865	Dans les 30 jours civils suivant la date de clôture de la demande de récupération de transaction (TRR) si une TRR a été traitée ou 120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction, selon la valeur la plus élevée
SHAZAM	4 762	180 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Sig Débit STAR	3 000	90 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction
Visa	1 262	120 jours civils à partir de la date de traitement de la transaction

*Pour obtenir la liste complète des codes de raison et des descriptions des litiges, accédez à l'écran d'accueil du gestionnaire des litiges.

Pourquoi le titulaire de la carte conteste-t-il la transaction?

Le titulaire de la carte affirme que la transaction en litige a été payée par un autre mode de paiement.

Que pouvez-vous faire pour éviter un paiement par autre moyen?

- › Accepter un seul mode de paiement par transaction
 - Si deux modes de paiement ou plus sont acceptés pour une transaction, documenter chaque mode de paiement sur un reçu de transaction confirmant que le total de tous les paiements ne dépasse pas le total de l'achat
- › Vous assurer que le titulaire de la carte est facturé une seule fois par transaction

Comment pouvez-vous vous défendre contre un paiement versé par d'autres modes de paiement?

- › Fournir une preuve que la transaction n'a pas été payée par un autre mode de paiement
- › Indiquer qu'un crédit a été émis au compte
- › Prouver que le mode de paiement alternatif n'était pas valide
- › Fournir des documents pour prouver que le commerçant n'a pas reçu de paiement par d'autres moyens pour la même marchandise ou le même service
- › Fournir une preuve qu'il y a deux transactions distinctes ou plus accompagnées d'une explication de chaque transaction

First Data®

FirstData.com

© 2019 First Data Corporation. Tous droits réservés. Le nom et le logo de First Data ainsi que les marques de commerce et les marques de service connexes appartiennent à First Data Corporation et sont enregistrés ou utilisés aux États-Unis et dans de nombreux pays étrangers. Toutes les marques de commerce, toutes les marques de service et tous les noms commerciaux utilisés dans ce document sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. 556970 2019-7
