

First Data™

Pratiques exemplaires pour gérer les récupérations et les rétrofacturations

Hébergement

30 janvier 2018

Table des matières

Traitement des autorisations	3
Traitement des transactions.....	3
Divulgence adéquate	4
Prévenir la fraude.....	4
Service de réservation de VISA	4
Service de réservation garanti Mastercard	6
Aperçu de la rétrofacturation.....	8
Résolution d'une rétrofacturation	9
Recommandations lors de la soumission des rétrofacturations	9
Types de rétrofacturations courantes	12
RÉTROFACTURATIONS EN RAISON D'AUTORISATIONS NON VALIDES.....	12
Recommandations :.....	12
RÉTROFACTURATIONS EN RAISON D'ANNULATIONS ET DE RETOURS.....	12
Recommandations :.....	13
RÉTROFACTURATION DUE À LA FRAUDE.....	14
Recommandations :.....	14
RÉTROFACTURATIONS EN RAISON DE CONFLITS DE TITULAIRES DE LA CARTE	15
Recommandations :.....	16
RÉTROFACTURATION EN RAISON D'ERREURS DE TRAITEMENT.....	16
Recommandations :.....	17
RÉTROFACTURATION DUE À LA NON-RÉCEPTION DE RENSEIGNEMENTS.....	17
Recommandations :.....	18

Traitement des autorisations

Le commerçant est tenu d'obtenir l'autorisation pour toutes les transactions. Des autorisations multiples peuvent être obtenues entre la date d'arrivée et la date de la commande pour s'assurer que le montant d'autorisation se situe dans 15 % du montant réel de la transaction. Si le montant réel de la transaction est supérieur à l'autorisation totale, une autorisation supplémentaire est requise pour la différence. Lorsqu'un refus, un ramassage ou une autre réponse d'autorisation non approuvée est reçu, demandez une autre forme de paiement. Veuillez vous assurer que les autorisations sont traitées correctement, y compris le nom du commerçant et l'attribution appropriée de MCC. Cela permettra à l'émetteur de prendre de meilleures décisions d'autorisation.

Traitement des transactions

La date de transaction est la date de départ sur le folio. Lorsque le client s'enregistre, obtenez la signature et une empreinte ou un balayage magnétique de la carte de crédit. Les frais supplémentaires doivent être traités dans les 90 jours suivant la date de départ.

Les commerçants d'hébergement sont autorisés à accepter des **réservations garanties**. Une réservation garantie reflétera les renseignements suivants :

- ✓ nom de la réservation;
- ✓ nom du titulaire de la carte;
- ✓ adresse;
- ✓ numéro de téléphone;
- ✓ numéro de compte;
- ✓ la date d'expiration de la carte de crédit et son code d'autorisation.

La chambre doit être disponible à la date de réservation jusqu'à l'heure de départ le lendemain. Si la chambre n'est pas disponible, l'hôtel doit fournir ce qui suit au titulaire de la carte : hébergement comparable pour une nuit dans un autre hôtel, transport vers l'autre hôtel et appel téléphonique de trois minutes où le titulaire de carte doit informer les autres personnes du changement d'hébergement. Une réservation de garantie devient un « non-présentation » lorsque le client qui a une réservation garantie ne l'annule pas avant la date limite d'annulation de l'hôtel et n'arrive jamais pour réclamer la réservation. Le marchand doit réserver la chambre pour le temps alloué, obtenir l'autorisation et traiter la transaction avec les mots « non-présentation » sur la ligne de signature.

Les transactions traitées résultant d'une perte, d'un vol ou d'un dommage ne sont pas valides et ne doivent pas être complétées. La fourniture de données complémentaires, telles que le nom et l'adresse du titulaire de la carte, avec la transaction permettra à l'émetteur de mieux aider ses clients dans le cadre de demandes de renseignements potentielles et peut éviter des rétrofacturations inutiles.

Divulgence adéquate

IMPORTANT : Une divulgation appropriée doit être fournie au moment de la transaction; toutefois, elle ne garantit pas qu'une transaction ne sera pas contestée.

La **politique d'annulation** doit être divulguée au titulaire de la carte au moment de la réservation. Un accusé de réception écrit envoyé au client, signé et retourné est recommandé ou la documentation doit être présentée pour afficher l'option « Cliquer pour accepter ». sur la page de divulgation pour les achats en ligne.

1. Acceptez toutes les annulations dans les délais prescrits. Fournissez un code d'annulation et dites au titulaire de la carte de le conserver.
2. Obtenez le numéro de compte de carte de crédit du détenteur de carte pour garantir la réservation, mais ne remplissez pas d'autorisation au moment de la réservation.
3. Envoyez la confirmation au titulaire de carte qui comprend les détails de la réservation et les divulgations appropriées des conditions de réservation au moment de la réservation.

Prévenir la fraude

Obtenez des renseignements précis du titulaire de la carte au moment de son inscription; nom de la réservation, nom sur la carte de crédit, numéro de carte de crédit, date d'expiration du compte de carte de crédit et l'adresse de facturation et le numéro de téléphone du titulaire de la carte. À l'enregistrement, obtenez une signature du titulaire de la carte et une empreinte/un balayage magnétique de la carte à utiliser pour la réservation. L'utilisation des services AVS, CVV2/CVC2 et/ou d'authentification des titulaires de la carte comme *vérifié par Visa* et *code sécurisé de Mastercard* peut aider à réduire le risque de transactions non autorisées effectuées au téléphone ou par l'entremise d'un site Web en ligne. Appelez notre équipe de service à la clientèle au 1 888 293-1938 si vous avez d'autres questions au sujet de ces programmes.

Service de réservation de VISA

Pour garantir l'hébergement à l'hôtel, il est fortement recommandé que les marchands d'hébergement participent au *service de réservation VISA*® s'ils acceptent les cartes Mastercard®.

Le **service de réservation de VISA** est conçu pour assurer la disponibilité de la chambre à vos clients et si le titulaire de la carte ne demande pas ou n'annule pas la réservation, le service vous assure un paiement. Le **service de réservation garanti de VISA (VISA Guaranteed Reservation Service)** est tenu d'avoir une chambre disponible lorsque le titulaire de carte arrive, jusqu'à son départ le lendemain.

Au moment de la réservation, vous devez obtenir :

- ✓ le nom du titulaire de la carte;
- ✓ le numéro de compte;
- ✓ la date d'expiration.

Vous devez ensuite :

- ✓ indiquer le tarif de l'hébergement réservé;
- ✓ fournir le nom exact et l'adresse physique de l'établissement; et
- ✓ informer le titulaire de la carte qu'un hébergement d'une nuit sera facturé s'il ne s'inscrit pas à l'heure de départ le lendemain ou n'annule pas correctement la réservation.

Un **code de confirmation** doit être fourni au titulaire de la carte et il doit être conseillé de conserver le numéro pour ses dossiers. Tous ces renseignements peuvent être fournis verbalement. Cependant, si le titulaire de carte demande une confirmation écrite, il doit fournir les renseignements suivants :

- ✓ Nom du titulaire de la carte fourni par le titulaire de la carte, le numéro de compte et la date d'expiration
- ✓ Code de confirmation
- ✓ Nom et adresse physique exacte de l'établissement
- ✓ Obligations du titulaire de la carte :
 - Inscrivez-vous au plus tard le jour suivant **ou** annulez la réservation
- ✓ Taux
- ✓ Tout autre détail de réservation

Le *service de réservation de Visa* permet au détenteur de la carte d'annuler une réservation garantie. Le marchand doit accepter toutes les annulations avant l'heure spécifiée. Une période d'annulation ne doit **pas** dépasser 72 heures avant la date d'arrivée prévue.

Si le titulaire de carte effectue une réservation dans les 72 heures avant la date d'arrivée, la date limite d'annulation doit être antérieure à 18 h à la date d'arrivée. Si le commerçant exige l'annulation au titulaire de la carte avant 18 h, la politique d'annulation, y compris la date et l'heure auxquelles les privilèges d'annulation expirent, doit être postée au titulaire de carte.

Un numéro d'annulation doit être fourni au titulaire de la carte lorsque la réservation est correctement annulée et il est obligatoire d'aviser le titulaire de la carte de la

Transaction VISA® d'un non-présentation Qu'est-ce qu'un non-présentation valide ?

- Une réservation garantie appropriée a été acceptée par le marchand
- Le titulaire de la carte ne s'est pas enregistré ou a annulé sa réservation garantie selon l'heure indiquée
- Le marchand a réservé la chambre jusqu'au départ le lendemain
- L'hébergement d'une nuit plus taxes est facturé au titulaire de la carte
- Un code d'autorisation a été reçu
- Le mot « non-présentation » figure sur la ligne de signature du reçu de transaction

conserver en cas de litige. Une confirmation d'annulation doit être postée au titulaire de la carte, au besoin. La confirmation doit comprendre ce qui suit :

- ✓ Nom du titulaire de la carte fourni par le titulaire de la carte, le numéro de compte et la date d'expiration
- ✓ Code d'annulation
- ✓ Détails relatifs à la réservation annulée

La chambre doit être réservée jusqu'à l'heure de départ le jour suivant. Cependant, si le titulaire de la carte n'a pas réclamé ou a annulé correctement sa réservation, une transaction au montant d'un hébergement de nuit peut être facturée.

La **transaction « non-présentation »** doit recevoir un code d'autorisation et inclure ce qui suit :

- ✓ Montant d'une nuitée et les taxes applicables
- ✓ Nom du titulaire de la carte fourni par le titulaire de la carte, le numéro de compte et la date d'expiration
- ✓ Le mot « non-présentation » figure sur la ligne de signature du reçu de transaction

Si les chambres sont garanties par le **service de réservation de Visa** ne sont pas disponibles, le commerçant doit fournir ce qui suit au titulaire de carte sans frais :

- ✓ Hébergement comparable pour une nuit à un autre établissement
- ✓ Si demandé, un appel téléphonique de trois minutes et un renvoi automatique à l'autre emplacement
- ✓ Transport vers un autre établissement

Service de réservation garanti Mastercard

Pour garantir l'hébergement à l'hôtel, il est fortement recommandé que les marchands d'hébergement participent au *service de réservation Mastercard*[®] s'ils acceptent les cartes Mastercard[®].

Le **service de réservation Mastercard (Mastercard Reservation Service)** est conçu pour assurer la disponibilité de la chambre à vos clients et si le titulaire de la carte ne demande pas ou n'annule pas la réservation, le service vous assure un paiement. Le **service de réservation garanti Mastercard (Mastercard Guaranteed Reservation Service)** est tenu d'avoir une chambre disponible lorsque le titulaire de la carte arrive, jusqu'à son départ le lendemain.

Au moment de la réservation, vous devez obtenir :

- ✓ le nom du titulaire de la carte;
- ✓ l'adresse du titulaire de la carte;
- ✓ le numéro de compte;
- ✓ date d'expiration.

Vous devez ensuite :

- ✓ indiquer le tarif de l'hébergement réservé
- ✓ fournir le nom exact et l'adresse physique de l'établissement; et
- ✓ informer le titulaire de la carte qu'un hébergement d'une nuit sera facturé s'il ne s'inscrit pas à l'heure de départ le lendemain ou n'annule pas correctement la réservation.

Un **code de confirmation** doit être fourni au titulaire de la carte et il doit être avisé de le conserver. Mastercard recommande de confirmer par écrit la réservation garantie en informant le titulaire de la carte de son numéro de confirmation et des procédures d'annulation.

Le titulaire de la carte se réserve le **droit d'annuler une réservation garantie avant 18 h à la date d'arrivée**. Le marchand doit accepter toutes les annulations demandées par le titulaire avant la date limite d'annulation, émettre un numéro d'annulation et aviser le titulaire de la carte de conserver le numéro pour ses dossiers. **Mastercard recommande au marchand de confirmer l'annulation par écrit en informant le titulaire du numéro d'annulation.**

Une transaction dans le montant de l'hébergement d'une nuit peut être facturée au titulaire de la carte s'il n'a pas réclamé ou annulé correctement sa réservation.

La chambre doit être réservée jusqu'à l'heure de départ le lendemain.

La transaction « non-présentation » doit recevoir un code d'autorisation et inclure ce qui suit :

- ✓ Montant d'une nuitée et les taxes applicables
- ✓ Nom du titulaire de la carte, numéro de compte, date d'expiration, date de « Non-présentation », numéro de chambre attribué
- ✓ Les mots « réservation garantie/non-présentation » sur la ligne de signature

**Transaction MastercardMD non-présentation
Qu'est-ce qu'une non-présentation valide ?**

- Une réservation garantie appropriée a été acceptée par le marchand
- Le titulaire de la carte n'a pas annulé sa réservation garantie avant 18 h à la date d'arrivée
- Le marchand a réservé la chambre jusqu'au départ le lendemain
- L'hébergement d'une nuit plus taxes est facturé au titulaire de la carte
- Un code d'autorisation a été reçu
- Les mots « réservation garantie/non-présentation » figurent sur la ligne de signature du reçu de transaction

Si les chambres garanties par le service de réservation garanti Mastercard ne sont pas disponibles, le commerçant doit fournir ce qui suit au titulaire de la carte sans frais :

- ✓ Hébergement comparable pour une nuit à un autre établissement
- ✓ Un appel national ou international de trois minutes indiquant le changement d'emplacement
- ✓ Transport vers un autre établissement

REMARQUE : Les sections suivantes proviennent directement de notre [Guide d'acceptation des paiements \(Payment Acceptance Guide\)](#) en ligne.

Aperçu de la rétrofacturation

Le titulaire de la carte et la banque émettrice peuvent contester une transaction. Si de telles questions ou contestations ne sont pas résolues, une rétrofacturation peut se produire. Vous êtes responsable de tous les débits compensatoires, de nos frais de rétrofacturation et des coûts connexes découlant de vos transactions. Par conséquent, nous débitons votre compte de règlement ou vos fonds de règlement pour le montant de chaque rétrofacturation.

En raison des délais courts et des documents justificatifs nécessaires pour annuler avec succès (et en permanence) une rétrofacturation en votre faveur, **nous vous recommandons fortement** :

- de respecter les directives et procédures décrites dans notre [Guide d'acceptation des paiements](#);
- Si vous recevez une rétrofacturation, faites enquête et si vous contestez la rétrofacturation, soumettez la documentation appropriée dans les **délais** requis :

Heure d'autorisation :

- ✓ Une réponse positive (approuvée) est valide pour **sept (7) jours** pour les transactions électroniques Mastercard, Visa, Discover et American Express.
- ✓ Les préautorisations pour les secteurs du voyage et du divertissement sont des exceptions : ces réponses positives (préapprouvées) demeurent valables pendant trente (30) jours

Délais de remboursement :

Vous devez nous soumettre toutes les traites de crédit dans les cinq (5) jours suivant la date à laquelle un crédit est dû.

- Lorsque possible**, communiquez directement avec le titulaire de la carte pour résoudre le différend (sauf en ce qui concerne un titulaire de carte du Discover Network avec lequel le contact direct concernant le litige est interdit par les Discover Network Card Organization Rules);
- appelez le service à la clientèle au 1 888 263-1938 si vous avez d'autres questions.

Vous ne devez pas traiter une transaction de crédit après avoir reçu une rétrofacturation., même avec l'autorisation du titulaire de la carte, car les crédits peuvent ne pas être recouvrables et vous pourriez être financièrement responsable du crédit ainsi que de la rétrofacturation. La banque émettra plutôt un crédit au compte du titulaire de la carte.

Résolution d'une rétrofacturation

Si la banque émettrice de la carte soumet une rétrofacturation, nous vous enverrons un avis de rétrofacturation qui peut également inclure une demande de documentation de transaction. **En raison des exigences de courte durée imposées par les organisations de paiement, il est important que vous répondiez à une demande d'avis de rétrofacturation et de documentation de transaction dans le délai indiqué dans l'avis.**

À la réception d'une demande de documentation de transaction, vous devez immédiatement récupérer la ou les ébauches de vente demandées en suivant les directives suivantes :

- faire une copie lisible, centrée sur papier de 8-1/2 x 11 pouces (seulement une (1) facture de vente par page);
- inscrire le « numéro de dossier » de la demande de documentation de transaction sur chaque copie/page;
- s'il y a lieu, faire des copies d'un folio d'hôtel, d'un contrat de location de voiture, d'un formulaire de commande par courriel/téléphone/internet ou d'une autre forme de reçu;
- si une transaction de crédit a été traitée, faites une copie de la traite de crédit;
- les lettres ne sont pas des substituts acceptables pour les traites de vente;
- télécopier ou envoyer par la poste des copies lisibles de la ou des ébauches de vente et des ébauches de crédit, le cas échéant, au numéro de télécopieur ou à l'adresse postale figurant sur le formulaire de demande;
- Si vous envoyez votre réponse par télécopieur, veuillez (i) configurer votre télécopieur pour imprimer votre numéro de télécopieur et votre nom sur les documents que vous envoyez et (ii) régler la résolution numérisée de votre télécopieur au réglage le plus élevé. Nous pouvons utiliser ces renseignements pour déterminer où la documentation reçue provient si une recherche supplémentaire est nécessaire, et le réglage de résolution plus élevé améliore la clarté des caractères et des graphiques sur la documentation transmise et aide à réduire le nombre d'opérations illisibles et/ou de rétrofacturations.

Recommandations lors de la soumission des rétrofacturations

Lorsque vous répondez à une demande de transaction ou à un avis de rétrofacturation, **nous vous recommandons fortement** d'inclure :

- une lettre de réfutation détaillée
- tous les documents pertinents (par exemple, l'entente de location, la partie imprimée de la facture ou la facture de vente, la portion signée par le titulaire de la carte et la zone d'où sont les codes d'autorisation, avec les montants et les dates, sont localisés).

Si les renseignements que vous fournissez sont à la fois opportuns et, à notre seule discrétion, suffisants pour justifier une nouvelle présentation de la transaction et/ou renversement de la rétrofacturation, nous le ferons en votre nom. Cependant, la nouvelle présentation et/ou l'annulation sont en fin de compte conditionnelles à la banque émettrice de la carte et/ou à la carte acceptant la transaction en

vertu des directives applicables de l'organisation de paiement. **La nouvelle présentation ou l'annulation n'est pas une garantie que la rétrofacturation a été résolue en votre faveur.**

Si nous ne recevons pas une copie claire, lisible et complète de la documentation de transaction dans les délais indiqués sur la demande, vous pourriez être soumis à une rétrofacturation pour « non-réception » pour laquelle il n'y a aucun recours.

Si vous ne contestez pas la rétrofacturation dans les délais prescrits conformément aux règlements de l'organisation de paiement, vous perdrez vos droits de renversement. Notre seule alternative, qui est offerte uniquement pour Visa et Mastercard, est de tenter d'obtenir une « collection de bonne foi » de la banque émettrice de la carte en votre nom pour des codes de raison de rétrofacturation sans fraude. Ce processus peut prendre jusqu'à six (6) mois et doit satisfaire aux critères de la banque émettrice de la carte (par exemple, au montant en dollars ou au-dessus d'un montant fixe). Les tentatives de recouvrement de bonne foi ne constituent pas une garantie que tout fonds sera recueilli en votre nom. Les banques émettrices de cartes facturent normalement des frais de recouvrement de bonne foi, qui sont déduits du montant de la transaction s'ils sont acceptés en plus des frais de traitement que nous facturons.

La **banque émettrice de cartes peut facturer des frais de manutention** qui seront débités de votre compte de règlement ou de vos fonds de règlement si la demande de documentation de transaction résulte d'un écart entre la facture de vente et le dossier transmis concernant l'un ou l'autre des éléments suivants :

- le nom de votre entreprise;
- la ville, la province ou le pays indiqué pour votre entreprise;
- la date de la transaction.

VISA® : Si nous renvoyons la rétrofacturation et représentons la transaction à la banque émettrice de la carte, elle peut, à sa discrétion, choisir de soumettre la question d'arbitrage à Visa. Visa facture actuellement des frais de dossier et des frais d'examen. Qu'une décision soit prise ou non en votre faveur, vous serez responsable de tous ces frais ainsi que de tous les autres frais applicables exigés par Visa. Ces frais seront débités de votre compte de règlement ou de vos fonds de règlement, en plus de la rétrofacturation.

Mastercard®: Si nous renvoyons la rétrofacturation et présentons de nouveau la transaction à la banque émettrice de la carte, elle peut, à sa discrétion, choisir de soumettre de nouveau la rétrofacturation. Dans un tel cas, à notre discrétion, nous débitons votre compte de règlement ou vos fonds de règlement pour la rétrofacturation. Toutefois, si vous estimez fermement qu'il s'agit d'une rétrofacturation invalide, nous pouvons, en votre nom et à votre demande, soumettre la question d'arbitrage à Mastercard. Mastercard facture actuellement des frais de dépôt et des frais d'examen. Qu'une décision soit prise ou non en votre faveur, vous serez responsable de tous ces frais, ainsi que de tout autres frais imposés par Mastercard. Ces frais seront débités de votre compte de règlement ou de

vos fonds de règlement, en plus de la rétrofacturation.

Discover Network[®] : Si Discover Network rejette notre demande de nouvelle présentation et que vous estimez fermement que la rétrofacturation n'est pas valide, nous pouvons, à notre discrétion et en votre nom et à votre demande, soumettre la question pour l'arbitrage des différends à Discover Network. Discover Network facture les frais des acquéreurs pour les demandes de représentation et les questions soumises à Discover Network pour l'arbitrage. Nous pouvons, en retour, vous facturer des frais pour ces articles.

Types de rétrofacturations courantes

La section suivante présente les types de rétrofacturations les plus courantes. Cette liste n'est pas exhaustive. Dans chaque groupe, nous avons inclus des recommandations sur la façon de réduire le risque de rétrofacturation. Ces recommandations ne sont que des recommandations et ne garantissent pas que vous éliminerez les rétrofacturations.

RÉTROFACTURATIONS EN RAISON D'AUTORISATIONS NON VALIDES

Description : Les procédures d'autorisation appropriées n'ont pas été suivies et l'autorisation valide n'a pas été obtenue.

Scénarios probables

- L'autorisation n'a pas été obtenue.
- L'autorisation a été refusée.
- La transaction a été traitée avec une carte expirée et l'autorisation n'a pas été obtenue.
- La transaction a été traitée avec un numéro de compte invalide et l'autorisation n'a pas été obtenue.
- Le bulletin de récupération des cartes (Card Recovery Bulletin, CRB) ou le fichier d'exception n'a pas été vérifié (transactions inférieures à la limite de plancher).

Recommandations :

- Obtenez une autorisation valide le jour de la transaction.
- Si vous recevez les réponses suivantes :
 - **Refuser** : demander une autre forme de paiement du titulaire de la carte;
 - **Recommandation** : suivre les procédures vocales pour obtenir une autorisation valide et obtenir une empreinte de la carte;
 - **Ramassage** : signifie que la banque émettrice demande que la carte soit retournée. Vous ne devez pas accepter la carte pour le paiement et, en plus, vous pouvez conserver la carte et la retourner à sa banque émettrice.
- Vous ne devez pas dépasser les seuils prédéterminés pour certains types d'appareils de PDV indiqués par chaque organisation de paiement.
- Vous devez expédier des marchandises dans les délais fixés dans les *Délais* ci-dessous après avoir obtenu l'autorisation. Si la livraison est supérieure à :
 - sept (7) jours pour les transactions Mastercard, Visa, American Express et Discover Network; après la date de transaction originale et la demande d'autorisation initiale, vous devez autoriser la partie non traitée de la transaction avant la livraison.

RÉTROFACTURATIONS EN RAISON D'ANNULATIONS ET DE RETOURS

Description : Le crédit n'a pas été traité correctement ou le titulaire de la carte a annulé ou retourné des articles.

Scénarios probables

- Le titulaire de la carte a reçu des marchandises endommagées ou défectueuses.
- Le titulaire de la carte a continué d'être facturé pour une transaction récurrente annulée.
- La transaction de crédit n'a pas été traitée.

Recommandations :

- Émettre un crédit au titulaire de la carte au même compte que l'achat en temps opportun.
- Ne pas émettre de crédit au titulaire de la carte sous forme d'argent comptant, de chèque ou de crédit en magasin/marchandise, car nous pourrions ne pas pouvoir récupérer vos fonds si la transaction est rechargée.
- **Pour les transactions récurrentes**, assurez-vous que les clients connaissent bien les conditions :
 - » » annuler les transactions récurrentes dès que l'avis est reçu du titulaire de la carte ou en tant que rétrofacturation et émettre le crédit approprié au besoin au titulaire de la carte en temps opportun;
 - » » aviser le titulaire de la carte dans les 10 jours (au Canada) et 15 jours (internationaux) avant chaque facturation, afin de permettre au détenteur de la carte d'annuler la transaction.
- Fournir une divulgation appropriée de votre politique de remboursement pour les marchandises retournées/annulées ou les services au titulaire de la carte au moment de la transaction. Carte présente, le titulaire de la carte a signé l'facture de vente contenant la divulgation.
- S'il y a lieu, les mots « AUCUN ÉCHANGE, AUCUN REMBOURSEMENT », etc. doivent être clairement imprimés en lettres de 1/4 po sur la facture de vente, près ou au-dessus de la signature du titulaire de carte :
 - » » Commerce électronique : fournissez la divulgation sur votre site Web sur la même page que la transaction finale. Demandez au titulaire de la carte de cliquer pour accepter avant la fin.
 - » » Carte non présente : indiquez la politique d'annulation au moment de la transaction.
- Pour toutes transactions de **voyage et divertissement (Travel & Entertainment, T&E)**, fournir des numéros d'annulation aux détenteurs de la carte lorsque les services sont annulés.
- Assurez-vous de livrer la marchandise ou les services commandés au titulaire de la carte.
- Participer aux outils recommandés d'atténuation de la fraude :
 - » » Vérifié par le programme Visa
 - » » *SecureCode* Mastercard
 - » » Service de vérification d'adresse (Address Verification Services, AVS)
 - » » Utilisation du code de vérification de la carte

REMARQUE : Bien que les transactions qui utilisent ces outils puissent encore être contestées, le service

peut vous aider avec votre décision d'accepter certaines cartes pour paiement.

RÉTROFACTURATION DUE À LA FRAUDE

Description : Les transactions que le titulaire de carte prétend ne pas être autorisées; le numéro de compte n'est plus utilisé ou est fictif, ou le commerçant a été identifié comme « à haut risque ».

REMARQUE : Pour les transactions Visa®, pour vous assurer de préserver vos droits de rétrofacturation, vous devez : remplir une demande de récupération et/ou fournir un bordereau de vente qui contient tous les éléments de données requis; et répondre à toutes les demandes de récupération avec une copie lisible claire du document de transaction qui contient tous les éléments de données requis dans les délais prescrits.

Scénarios probables

- Plusieurs transactions ont été effectuées avec une seule carte sans l'autorisation du titulaire de la carte.
- Une carte contrefaite a été utilisée et les procédures d'acceptation appropriées n'ont pas été suivies.
- L'autorisation a été obtenue; cependant, les données complètes n'ont pas été transmises.
- Le titulaire de la carte déclare qu'il n'a pas autorisé ou participé à la transaction.

Recommandations :

- Obtenir une autorisation pour toutes les transactions.
- **Pour les transactions récurrentes**, assurez-vous que les clients connaissent bien les conditions :
 - » » annuler les transactions récurrentes dès que l'avis est reçu du titulaire de la carte ou en tant que rétrofacturation et émettre le crédit approprié au besoin au titulaire de la carte en temps opportun;
 - » » aviser le titulaire de la carte dans les 10 jours (au Canada) et 15 jours (internationaux) avant chaque facturation, ce qui permet au détenteur du compte d'annuler la transaction.
- Si vous utilisez un appareil électronique pour saisir des données de carte, faites glisser, inclinez ou synchronisez toutes les transactions par carte par l'intermédiaire de votre dispositif d'autorisation électronique pour saisir les renseignements sur le titulaire de la carte. S'il y a lieu, assurez-vous que le numéro de la carte affichée correspond au numéro figurant sur la carte.
- Vous devez éviter de saisir les données de la carte dans votre dispositif d'autorisation électronique à moins d'être incapable de saisir les données de la carte par l'une des méthodes ci-dessus. Si vous saisissez les données de la carte dans votre dispositif d'autorisation électronique, il est fortement recommandé de saisir le code de vérification à trois ou quatre chiffres. Sinon, vous devez imprimer la carte à l'aide d'un appareil d'impression valide qui saisira les renseignements sur la carte embossée et le marchand. Vous devez écrire sur l'ébauche imprimée manuellement toute l'information pertinente relative à la transaction (date de la transaction, montant en dollars, code d'autorisation et description de la marchandise) et obtenir la signature du titulaire de carte. Ne

modifiez pas l’empreinte sur la version préliminaire de quelque façon que ce soit. Vous n’êtes pas protégé de ce type de rétrofacturation en entrant manuellement l’information dans le système PDV.

REMARQUE : Ne pas apposer sur le dos d’une facture de vente signée. L’empreinte doit figurer sur le document de transaction qui contient tous les éléments de transaction pour prouver que la carte était présente au moment de la transaction.

- Obtenez la signature du titulaire de la carte pour toutes les transactions; assurez-vous que la signature figurant sur la facture de vente correspond à la signature figurant au verso de la carte.
- Traitez toutes les transactions une fois et ne faites pas de transactions de lot plusieurs fois.
- Informer le personnel des procédures pour éliminer la fraude au point de vente.

Transactions où la carte n’est pas présente :

- Assurez-vous de livrer la marchandise ou les services commandés au titulaire de la carte.
- Participer aux outils recommandés d’atténuation de la fraude :
 - » » Vérifié par le programme Visa
 - » » *SecureCode* Mastercard
 - » » Service de vérification d’adresse (AVS)
 - » » Utilisation du code de vérification de la carte

REMARQUE : Bien que les transactions qui utilisent ces outils puissent encore être contestées, le service peut vous aider avec votre décision d’accepter certaines cartes pour paiement.

- Assurez-vous d’expédier à l’adresse confirmée AVS (la facture et l’expédition doivent correspondre).
- Obtenez l’autorisation pour toutes les transactions.
- Assurez-vous que le descripteur du commerçant correspond au nom de l’entreprise et s’affiche correctement sur l’énoncé de la carte.
- Assurez-vous que le descripteur comprend une adresse professionnelle exacte et un numéro de service à la clientèle valide.

RÉTROFACTURATIONS EN RAISON DE CONFLITS DE TITULAIRES DE LA CARTE

Description : Marchandises ou services non reçus par le titulaire de la carte, marchandises défectueuses ou non décrites.

Scénarios probables

- Les services n'ont pas été fournis ou la marchandise n'a pas été reçue par le titulaire de la carte.
- Le titulaire de carte a été facturé avant l'expédition de la marchandise ou la marchandise n'a pas été reçue à la date ou l'endroit de livraison convenu.
- Le titulaire de la carte a reçu la marchandise défectueuse, endommagée ou non adaptée à l'objectif vendu, ou elle ne correspond pas à la description de la documentation de transaction/description verbale présentée au moment de l'achat.
- Le titulaire de la carte a payé avec un autre moyen et sa carte a également été facturée pour la même transaction.
- Le titulaire a annulé le service ou la marchandise et sa carte a été facturée.
- Le titulaire de la carte a facturé une transaction qui ne faisait pas partie du document de transaction original.
- Le titulaire de la carte affirme avoir acheté des marchandises contrefaites.
- Le titulaire de la carte affirme que le commerçant a mal représenté les conditions de vente.

Recommandations :

- Fournissez les services ou la marchandise comme convenu et décrit au titulaire de la carte; indiquer clairement la date de livraison prévue sur le reçu de vente ou la facture.
- Communiquez avec le titulaire de la carte par écrit si la marchandise ou le service ne peut être fourni ou retardé et offrez au détenteur de carte l'option d'annuler si vos politiques internes le permettent.
- Si le titulaire de la carte a reçu la marchandise défectueuse ou que la marchandise reçue n'était pas telle que décrite, réglez le problème avec le titulaire de la carte au premier contact.
- Si la marchandise est ramassée par le titulaire de la carte, demandez-lui de signer la marchandise après l'avoir inspecté en bon état.
- Ne pas charger le titulaire de la carte tant que la marchandise n'a pas été expédiée, conformément aux modalités convenues, et qu'une preuve de livraison signée du titulaire de carte est obtenue.
- Si vous ne pouvez pas fournir de services ou de marchandises, émettez un crédit au titulaire de la carte en temps opportun.
- Acceptez une seule forme de paiement par transaction. Assurez-vous que le titulaire de la carte est facturé une seule fois par transaction.
- Ne facturez pas la perte, le vol ou les dommages-intérêts à moins d'avoir autorisé le titulaire de la carte.
- Assurez-vous qu'une description du service ou de la marchandise fournie est clairement définie.

RÉTROFACTURATION EN RAISON D'ERREURS DE TRAITEMENT

Description : Une erreur a été commise lorsque la transaction a été traitée ou elle a été facturée incorrectement.

Scénarios probables

- La transaction n'a pas été déposée dans le délai spécifié par l'organisation de paiement.
- Le titulaire de la carte a reçu une ébauche de crédit. Cependant, la transaction a été traitée comme une vente.
- La transaction devait être traitée dans une devise autre que la devise utilisée pour régler la transaction.
- Le numéro de compte ou le montant de la transaction utilisé dans la transaction a été entré incorrectement.
- Une seule transaction a été traitée plus d'une fois au compte du titulaire de la carte.
- Le titulaire de la carte a initialement présenté la carte comme paiement pour la transaction. Cependant, le titulaire de la carte a décidé d'utiliser une autre forme de paiement.
- Un montant limité ou une transaction de terminal libre-service a été traité pour un montant par rapport à la limite prédéterminée

Recommandations :

- Traitez toutes les transactions dans les délais spécifiés par l'organisation de paiement.
- Assurez-vous que toutes les transactions sont traitées avec exactitude et qu'une seule fois.
- Si une transaction a été traitée plus d'une fois, émettez immédiatement des annulations, des annulations de transaction ou des crédits.
- Assurez-vous que les reçus de transaction de crédit sont traités, car les reçus de transactions de crédit et de vente sont traités comme des ventes.
- Assurez-vous que toutes les transactions ont reçu un code d'autorisation valide avant de traiter la transaction. Obtenez également un balayage magnétique lisible ou une facture de vente imprimée qui est signée.
- Ne modifiez pas la documentation de la transaction ou n'apportez aucune rectification à moins que le titulaire de carte n'ait été contacté et accepte de modifier le montant de la transaction.
- Assurez-vous que la quantité limitée, le libre-service et les bornes du distributeur de carburant automatisé sont réglés correctement pour respecter les limites prédéterminées.

RÉTROFACTURATION DUE À LA NON-RÉCEPTION DE RENSEIGNEMENTS

Description : Ne pas répondre à une demande de récupération ou le titulaire de la carte ne reconnaît pas la transaction.

Scénarios probables

- La documentation de transaction n'a pas été fournie pour remplir la demande de récupération.
- La demande de récupération a été remplie avec une facture de ventes illisible ou était une exécution invalide (la facture de vente incorrecte ou la facture de vente ne contenait pas de renseignements requis pouvant inclure la signature).
- Le titulaire de la carte ne reconnaît pas la transaction en raison du nom du commerçant et/ou de l'emplacement qui ne correspond pas au nom et/ou à l'emplacement où la transaction a eu lieu.

Recommandations :

- Fournissez une copie claire et lisible de la facture de vente qui contient tous les éléments de données requis dans les délais prescrits qui sont indiqués sur la demande de récupération.
- Assurez-vous que le nom du commerçant, l'emplacement et/ou le numéro de téléphone du service à la clientèle le plus reconnaissable sont fournis pour toutes les transactions.
- Conservez les copies de toute la documentation de transaction pour la période requise spécifiée par chaque organisme de paiement.
- Développez des méthodes efficaces pour récupérer la documentation des transactions afin de maximiser la capacité de répondre aux demandes.

Outils de production de rapports en ligne



Nos solutions de rapport permettent une gestion efficace des données de transaction de paiement.

L'outil de génération de rapports en ligne Business Track® de First Data (<http://www.businesstrack.com/>) donne accès aux renseignements exhaustifs et centralisés de traitement de vos paiements et vous permet d'analyser les données sur un ordinateur.

Grâce à l'Business Track, vous recevrez :

RAPPORTS: Consultez les renseignements de traitement des paiements tels que les ventes, les dépôts bancaires et les relevés. Accédez à plus de 150 rapports planifiés, consultables en ligne ou disponibles par courriel.

GESTIONNAIRE DES DIFFÉRENDS : Recevoir, consulter et répondre aux contestations de rétrofacturation et de récupération en ligne.

ALERTES : Recevoir des avis par courriel pour les événements liés aux activités de réconciliation et contestées.

Rapports Business Track (ClientLine)

ClientLine vous fournit une solution de production de rapports complète pour gérer efficacement vos données de transaction de paiement. ClientLine vous permet d'analyser le traitement des paiements avec un outil de rapport en ligne facile à utiliser pour une meilleure compréhension et une meilleure gestion du temps.

Fonctionnement

Plutôt que d'attendre un rapport, vous réalisez l'analyse qui vous convient, quand vous en avez besoin. Vous pouvez sélectionner et afficher des rapports créés à partir d'une base de données complète qui comprend le traitement des transactions de carte de crédit (Electronic Benefits Transfer, EBT), de débit et d'avantages électroniques.

Vous décidez de l'information dont vous avez besoin pour gérer votre entreprise. Notre solution de production de rapports en ligne est conçue pour vous donner ce dont vous avez besoin, qu'il s'agisse de renseignements sommaires ou de détails provenant d'événements spécifiques. Vous pouvez accéder rapidement et facilement à vos données liées aux paiements afin que vous puissiez vous concentrer sur la mise en œuvre de cette information pour vous.

Avantages

- Accédez aux renseignements de traitement de vos paiements 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Réduisez les appels au service client
- Consultez les renseignements sur des événements spécifiques
- Accédez à une analyse approfondie des activités de financement et rapprochez les ventes totales.
- Programmez la distribution de rapports
- Tenez-vous informé et réglez rapidement les différends relatifs à la contestation des frais

Gestionnaire des différends: Répondre aux contestations de rétrofacturation et de récupération au moyen d'un outil d'intervention de gestion des flux de travail et téléverser les documents justificatifs pour les rétrofacturations en format PDF, TIFF, GIF, BMP ou JPG.

ALERTES : Recevoir des avis par courriel pour les événements liés aux activités de réconciliation et contestées.

Pour vous inscrire et accéder à notre outil de production de rapports en ligne gratuit, rendez-vous au <http://www.businesstrack.com/>

Ressources supplémentaires

Visa : <http://www.visa.ca/merchant/resources/acceptance/pdf/tips-for-hotels.pdf> Mastercard : http://www.mastercard.com/us/merchant/pdf/TB_CB_Manual.pdf

Avez-vous des questions ?

Service à la clientèle : 1 888 263-1938