

# Solutions aux commerçants TD

## Foire aux questions – Visa Claims Resolution (VCR)

### Qu'est-ce que le Visa Claims Resolution (VCR)?

- Le Visa Claims Resolution (VCR) est le nouveau processus de résolution des contrepassations de VISA seulement. Il a été conçu pour réduire les délais d'exécution et simplifier le processus de résolution des contestations pour les commerçants.

### Quand le nouveau VCR entrera-t-il en vigueur?

- Le nouveau processus sera mis en place le 15 avril 2018.

### Que signifient les changements pour les commerçants?

- Délai de traitement plus rapide pour les contestations (contrepassations)
- Moins de contestations reçues dans les catégories de contestation, pour lesquelles Visa détermine la responsabilité du titulaire de carte ou de la banque émettrice
- Les commerçants devront maintenant donner leur consentement écrit pour procéder au processus d'arbitrage. Le consentement sera obtenu au moyen d'une nouvelle lettre de pré-arbitrage, que Solutions aux commerçants TD (SCTD) enverra.

### Quels documents les commerçants doivent-ils envoyer pour accélérer le délai de traitement?

Les documents exacts varient selon la contestation, mais voici quelques exemples de documents justificatifs pouvant soutenir votre dossier :

- Copie des opérations initiales
- Communications envoyées par courriel ou message texte entre votre entreprise et le titulaire de carte
- Copies signées des bordereaux de livraison facturés
- Crédit accordé au titulaire de carte ou autre preuve de résolution de la contestation avec le titulaire de carte
- Tout autre document justificatif (p. ex., photos, etc.)

### Qu'en est-il des contrepassations de Visa soumises avant le 15 avril?

- Les contrepassations de Visa soumises avant le 15 avril 2018 seront traitées conformément aux anciens règlements et délais.

### Y a-t-il de nouveaux termes que les commerçants doivent connaître?

- Oui, il y a de nombreux nouveaux termes qui ne s'appliquent qu'à VISA :
  - Contestation – a remplacé le terme « débit compensatoire »
  - Réponse à la contestation – a remplacé le terme « retransmission »
  - Catégorie de contestation – chaque code de raison est classé dans l'une des quatre catégories
  - Condition de contestation – description des codes de raison

### Y a-t-il des mises à jour ou des changements aux codes de raison de Visa?

- Oui, Visa a fourni une nouvelle liste de codes de raison et de conditions. Consultez le tableau ci-dessous pour obtenir la liste complète.

### Visa Reason Codes Quick Reference Guide

Fraud – Category 10	Authorization – Category 11	Processing Errors – Category 12	Consumer Disputes – Category 13
62 - Counterfeit Transaction	70 - Card Recovery Bulletin	74 - Late Presentment	30 - Services Not Provided or Merchandise Not Received
81 - Fraud – Card Present Environment	71 – Declined Authorization	76 - Incorrect Currency or Transaction Code or Domestic Transaction Processing Violation	41 – Cancelled Recurring Transaction
83 – Fraud – Card Absent Environment	72 – No Authorization	77 – Non Matching Account Number	53 – Not as Described or Defective Merchandise
93 - Visa Fraud Monitoring Program	73 – Expired Card	80 – Incorrect Transaction Amount or Account Number	85 – Credit Not Processed
	78 – Service Code Violation	82 – Duplicate Processing	90 - Non Receipt of Cash or Load Transaction Value at ATM or Load Device
		86 – Paid by Other Means	

## Visa Conditions Quick Reference Guide

Current Reason Code (Condition #)	New Dispute Condition	Current Reason Code (Condition #)	New Dispute Condition
30 (1)	13.1 Merchandise/Services Not Received	76 (1)	12.2 Incorrect Transaction Code
41 (1)	13.2 Cancelled Recurring Transaction	76 (2)	12.3 Incorrect Currency
41 (2)	13.2 Cancelled Recurring Transaction	76 (3)	Compliance
41 (3)	Removed	76 (4)	12.3 Incorrect Currency
53 (1)	13.3 Not as Described or Defective Merchandise/ Services	76 (5)	12.3 Incorrect Currency
53 (2)	13.3 Not as Described or Defective Merchandise/ Services	76 (6)	12.2 Incorrect Transaction Code
53 (3)	13.3 Not as Described or Defective Merchandise/ Services	77 (1)	12.4 Incorrect Account Number
53 (4)	13.3 Not as Described or Defective Merchandise/ Services	77 (2)	12.4 Incorrect Account Number
53 (5)	13.4 Counterfeit Merchandise	78 (1)	11.3 No Authorization
53 (6)	13.5 Misrepresentation	80 (1)	12.5 Incorrect Amount
57 (1)	Compliance	80 (2)	12.5 Incorrect Amount
62 (1)	Compliance	80 (3)	12.4 Incorrect Account Number
62 (2)	10.1 EMV Liability Shift Counterfeit Fraud	81 (1)	10.3 Other Fraud - Card-Present Environment
62 (3)	Compliance	81 (2)	12.4 Incorrect Account Number
70 (1)	11.1 Card Recovery Bulletin	81 (3)	10.2 EMV Liability Shift Non-Counterfeit Fraud
71 (1)	11.2 Declined Authorization	82 (1)	12.6 Duplicate Processing/Paid by Other Means
71 (2)	Compliance	83 (1)	10.4 Other Fraud - Card-Absent Environment
71 (3)	Removed	83 (2)	12.4 Incorrect Account Number
72 (1)	11.3 No Authorization	85 (1)	13.6 Credit Not Processed
72 (2)	12.7 Invalid Data	85 (2)	13.7 Cancelled Merchandise/Services
73 (1)	Removed	85 (3)	13.8 Original Credit Transaction Not Accepted
74 (1)	12.1 Late Presentment	86 (1)	12.6 Duplicate Processing/Paid by Other Means
74 (2)	12.1 Late Presentment	90 (1)	13.9 Non-Receipt of Cash or Load Transaction Value
75 (1)	Removed	93 (1)	10.5 Visa Fraud Monitoring Program

À quel endroit les commerçants peuvent-ils trouver de plus amples renseignements sur les façons de réduire les contrepassations et savoir comment prévenir les opérations frauduleuses?

- Vous trouverez ci-dessous une liste de plusieurs pages libre-service.

### Pages d'information de Solutions aux commerçants TD :

[www.solutionsauxcommercantstd.com/debits-compensat](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/debits-compensat)

[www.solutionsauxcommercantstd.com/fraude](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/fraude)

[www.solutionsauxcommercantstd.com/centrederesources](http://www.solutionsauxcommercantstd.com/centrederesources)

### Page d'information de Visa Canada :

[https://www.visa.ca/fr\\_CA/support/small-business/dispute-resolution.html](https://www.visa.ca/fr_CA/support/small-business/dispute-resolution.html)

Comment les commerçants peuvent-ils communiquer avec Solutions aux commerçants TD?

**Téléphone:** 1-800-363-1163

**Courriel :** [td.mschargebacksupport@td.com](mailto:td.mschargebacksupport@td.com)

**Télécopieur :** 1-888-257-6908

**Poste :** TD Merchant Solutions, Chargebacks  
Water Park Place, P.O. Box 300, Toronto, ON M5K 1K6

