

Ce que vous devez savoir sur la Rétrofacturation

En tant que commerçant, vous savez que les cartes de crédit constituent un mode de paiement pratique et sûr pour vous et vos clients. Toutefois, il peut arriver qu'un client conteste un montant figurant sur son relevé de carte de crédit. Lorsque c'est le cas, le montant contesté peut faire l'objet d'une rétrofacturation auprès du commerçant qui a réalisé la vente.

La présente feuille de renseignements vous explique le processus de Rétrofacturation et ce que vous devez faire en cas de contestation d'une opération, en plus de vous offrir des conseils pour éviter les Rétrofacturations.

Quelles sont les causes de la Rétrofacturation?

La Rétrofacturation peut se produire lorsqu'un client conteste une opération après qu'elle a été acceptée et traitée dans le compte bancaire du commerçant. Cette situation peut subvenir pour de nombreuses raisons : le client ne se rappelle plus avoir fait l'opération, il n'est pas satisfait du produit ou service reçu, ou encore il n'a jamais reçu le produit ou service en question. En tant que commerçant, vous devez toujours tenter de régler les problèmes ayant entraîné une Rétrofacturation.

En tant que commerçant, vous devez toujours tenter de régler les problèmes ayant entraîné une Rétrofacturation.

Comment le processus fonctionne-t-il?

Le processus de Rétrofacturation est toujours amorcé par la banque émettrice de la carte du client, avant d'être pris en charge par Services aux commerçants TD. Lorsqu'une demande de Rétrofacturation est reçue, Services aux commerçants TD débite votre compte bancaire du montant de la Rétrofacturation et des frais de traitement applicables.

Ce que vous devez faire : Si vous faites l'objet d'une Rétrofacturation, vous devez prouver qu'une opération de vente autorisée a eu lieu conformément aux règles établies par le réseau de cartes de paiement concerné. Obtenez tous les dossiers relatifs à l'opération et faites-les parvenir à Services aux commerçants TD par télécopie, au 416-982-6165, ou par courriel, à l'adresse TD.MSChargebackSupport@td.com, dans un délai de 15 jours suivant le retrait de votre compte. À la ligne d'objet, inscrivez : *Rétrofacturation NIC#* (votre numéro d'identification du commerçant).

Voici les documents pouvant vous aider à contester une Rétrofacturation :

- Les reçus d'opérations (carte insérée, glissée ou empreinte manuelle de la carte); les reçus des opérations avec une carte glissée ou l'empreinte manuelle de la carte doivent être dûment remplis.
- Les documents présentant les opérations, notamment les reçus, les contrats et les politiques.
- La politique d'annulation de votre magasin.
- Votre contrat du titulaire de carte ou la convention de services aux commerçants signé.
- L'autorisation signifiée au moyen d'une entrée au clavier et le contrat du titulaire de carte ou la convention de services aux commerçants correspondant.
- Un bordereau de livraison signé.



Demande de récupération

Il est possible que vous receviez également une « demande de récupération ». Il s'agit d'une demande de copie du reçu présentant tous les détails de l'opération.

Une demande de récupération peut vous être envoyée pour l'une des raisons suivantes : un titulaire de carte ne reconnaît pas l'opération, à des fins juridiques ou en appui à une Rétrofacturation.

Ce que vous devez faire : Si vous recevez une demande de récupération, vous devez télécopier une copie lisible du reçu dans les délais inscrits sur le formulaire de demande de récupération au numéro figurant sur le formulaire. Les reçus peuvent également être numérisés et envoyés par courriel à l'adresse indiquée sur le formulaire. À la ligne d'objet, inscrivez : *Rétrofacturation NIC#*.

Si vous n'envoyez pas les renseignements nécessaires dans les délais impartis, vous vous exposez à une rétrofacturation, sans recours possible.

Conseils pour réduire les risques de Rétrofacturation

Voici quelques conseils pour vous aider à minimiser les risques de Rétrofacturation.

- Assurez-vous que la carte de crédit utilisée est valide. Suivez le processus de vérification de l'identité et les politiques de sécurité standards. Si vous ne savez pas exactement ce que vous devez faire, visitez les sections destinées aux commerçants sur les sites visa.ca ou mastercard.ca.
- Vérifiez la signature du client. Dans le cas d'une opération effectuée en personne, demandez au client de suivre les instructions du terminal. Assurez-vous qu'il insère ou glisse sa carte à puce correctement dans le terminal, le cas échéant. Demandez-lui de signer le reçu et assurez-vous que la signature correspond à celle qui figure au dos de la carte.
- Suivez les procédures d'autorisation appropriées. Obtenez un numéro d'autorisation, le cas échéant, avant de traiter une opération.
- Soyez au fait des paiements périodiques. Conservez dans vos dossiers les ententes signées par vos clients et soumettez vos opérations en temps opportun. Si vous traitez une opération périodique après qu'un client l'a annulée ou modifiée, il se peut qu'elle fasse l'objet d'une rétrofacturation.
- Répondez rapidement à toutes les demandes de reçu. Si Services aux commerçants TD demande une copie d'un reçu d'opération, veuillez répondre au plus tard à la date d'échéance indiquée. Assurez-vous que vos copies sont lisibles et comportent les renseignements suivants : numéro de compte, date et montant de l'opération, date d'expiration de la carte, nom et adresse de votre entreprise et la signature du client (dans le cas d'une opération en personne faite avec une carte sans puce).
- Suivez les instructions du terminal. Suivez toujours les instructions du terminal.
- Traitez correctement les opérations par courrier et téléphone. Obtenez une préautorisation lorsque la commande est passée. Lorsque le client vient récupérer l'article, insérez la carte et concluez la vente.
- Pour une protection accrue, tirez profit des outils à l'intention des commerçants. Ajoutez les programmes *Vérifié par Visa** et *SecureCode de MasterCard^{MD}* comme protection supplémentaire pour les opérations électroniques.

Renseignements supplémentaires

Pour en savoir plus sur la rétrofacturation, les demandes de récupération et les règles générales, visitez les sites suivants :

- servicesauxcommercantstd.com
- visa.ca/marchand
- mastercard.com/ca/commerçants

Pour plus de détails sur les demandes de récupérations et les rétrofacturations que vous avez reçues, communiquez avec le Service d'assistance des Services aux commerçants TD au 1-800-363-1163, 24/7 365 jours.

