



Conseils pratiques pour la réduction des contestations

Gestion des demandes de renseignements relative à une contestation d'un titulaire et des débits compensatoires

Comprendre les contestations auprès des marchands et les débits compensatoires



Au sommaire :

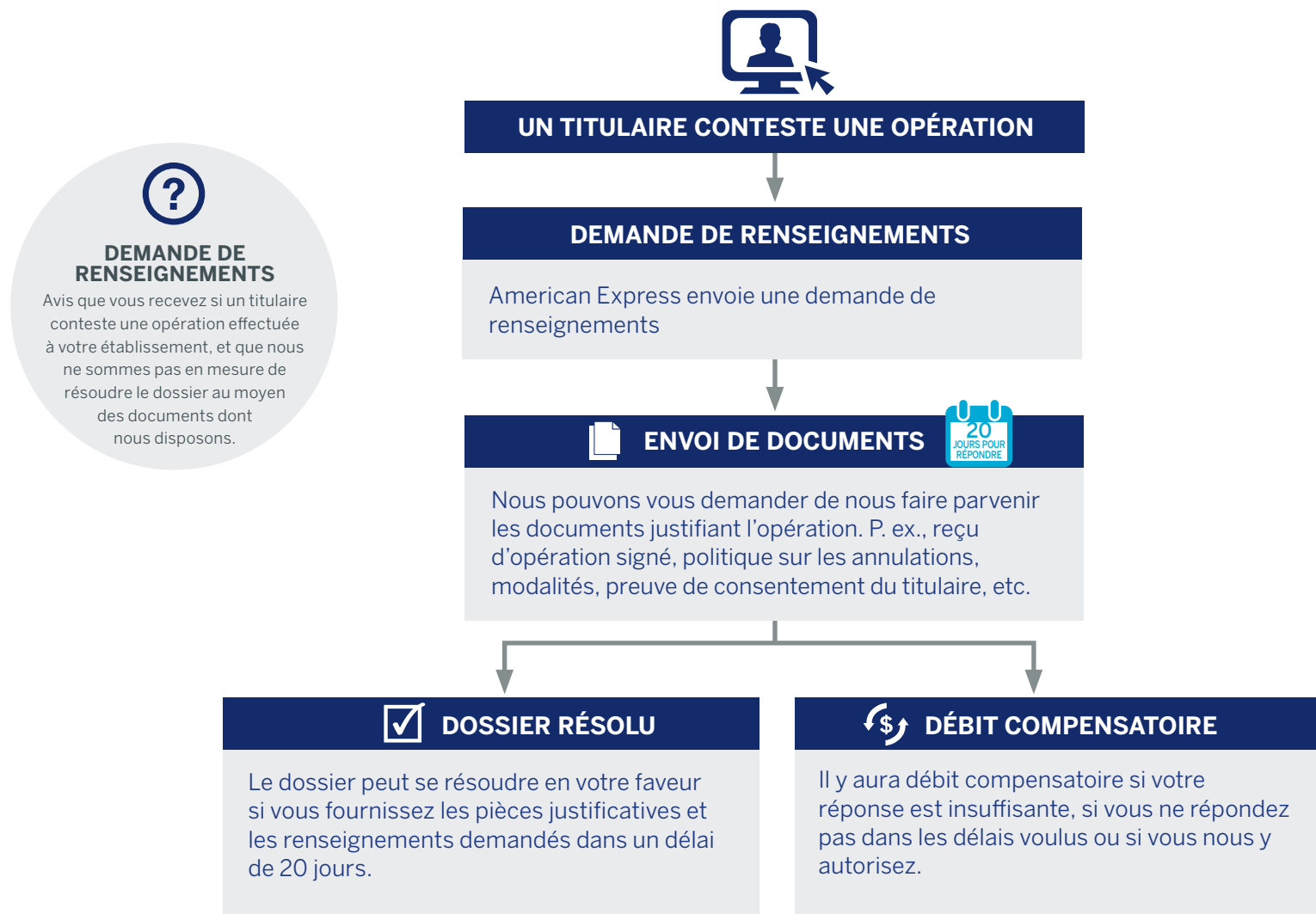
Processus d'American Express lié aux contestations	2
Comment réduire les contestations	3
Foire aux questions	5
Annexe	6

Le présent guide a pour but de vous fournir une orientation générale sur la gestion des demandes de renseignements relatives à une contestation et sur les débits compensatoires anticipés ainsi qu'une description de votre rôle au cours du processus et des recommandations afin de vous aider à éviter les contestations.

Il y a **contestation** lorsqu'un titulaire ne reconnaît pas une opération, ne consent pas au montant d'une opération ou désire de plus amples renseignements au sujet d'une opération.

Il y a débit **compensatoire** lorsque American Express débite votre compte après la conclusion d'une contestation, pour différentes raisons. Parfois, un titulaire fournit la preuve qu'une transaction n'a pas été autorisée, vous ne répondez pas dans les délais voulus à une demande de renseignements ou votre réponse est insuffisante; voilà autant de raisons pouvant expliquer un débit compensatoire.

Processus d'American Express lié aux contestations



Parfois, American Express peut émettre un débit compensatoire anticipé. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le débit compensatoire anticipé, reportez-vous à l'[Annexe : Débit compensatoire anticipé](#).

Avec Plein recours en cas de fraude, l'émetteur a le droit de transférer la responsabilité de tout type de fraude, y compris la fraude liée à une Carte contrefaite, à la banque administratrice, et ce, pour tout établissement touché par l'opération en question.

Comment réduire les contestations

Causes fréquentes de contestation et comment les éviter



Cause

Comment éviter



1. Aucune connaissance de l'opération

Le titulaire affirme qu'il ne reconnaît pas l'opération ou ne s'en souvient pas.

- Fournissez des renseignements conséquents sur votre description de facturation et indiquez le nom et l'adresse de votre établissement, afin que les titulaires puissent reconnaître les opérations effectuées à votre établissement qui figurent sur leur relevé.
- Indiquez le numéro de téléphone de votre entreprise dans la description de facturation; ainsi, les titulaires pourront vous appeler directement s'ils ont des questions.



2. Opération non autorisée

Le titulaire affirme qu'il n'a pas effectué l'opération, ou qu'il ne l'a pas autorisée.

- Assurez-vous que la Carte est présentée pour toutes les opérations avec présentation de Carte et, lorsque c'est exigé, obtenez la signature du titulaire sur le reçu d'opération (sauf si l'opération est admissible au programme Achats sans signature). Pour les Cartes à puce et NIP, assurez-vous que le client entre un NIP. Il est conseillé de former le personnel à cet effet.
- Pour les transactions sans présentation de la Carte, assurez-vous de conserver une copie de tout consentement explicite du titulaire, comme une autorisation de facturation, les modalités de facturation, la preuve de livraison signée à l'adresse de facturation complète du titulaire, et la preuve que le titulaire a été avisé des frais supplémentaires ou fractionnés.



3. Frais facturés en double

Le relevé de facturation du titulaire indique des frais individuels présentés plus d'une fois.

- Avant de facturer à nouveau une transaction, assurez-vous qu'elle n'a pas été traitée.
- Passez en revue tous les reçus pour vérifier si le titulaire a été facturé deux fois.



4. Produits ou services annulés

Le titulaire affirme que les biens ou services commandés ont été annulés.

- Si l'opération a déjà été présentée, présentez le crédit le même jour où vous recevez l'annulation.

Comment réduire les contestations

Causes fréquentes de contestation et comment les éviter



Cause



5. Biens ou services non reçus

Le titulaire affirme avoir reçu une facture pour un bien non fourni ou un service non rendu.



6. Marchandise retournée

Le titulaire affirme que les biens ou services ont été retournés, mais qu'il n'a pas reçu de crédit.



7. Les biens ou services ne répondent pas à la description

Le titulaire affirme que les biens ou les services qu'il a reçus ne correspondent pas à la description écrite fournie au moment de l'opération.



8. Facturation récurrente annulée

Le titulaire affirme qu'il ne cesse de recevoir des factures après avoir annulé les biens ou les services.

Comment éviter

- Présentez les opérations seulement après l'envoi ou la prestation de biens et services.
- Lors de l'envoi de biens, vous devez toujours confirmer l'adresse de facturation complète du titulaire et envoyer les biens à cette adresse, en demandant une preuve de livraison pour tous les biens.
- Ne présentez pas d'opérations pour les articles en rupture de stock.
- Traitez et présentez les crédits pour retour dès que vous recevez les biens.
- Fournissez une description détaillée des articles sur les factures, les confirmations de commande en ligne et les contrats.
- Si les biens ou services fournis ne correspondent pas à la description, mettez bien en évidence vos coordonnées et instructions.
- Assurez-vous de créer un contrat décrivant l'entente de service. Traitez sur-le-champ les annulations, et fournissez toujours au titulaire une confirmation ou un numéro d'annulation.

CONSEIL SUPPLÉMENTAIRE :

Assurez-vous que les politiques de retour et d'annulation sont bien en évidence, avant la transaction, notamment près de la caisse ou sur les pages de paiement en ligne, ou mettez une limite de responsabilité sur le reçu d'opération.

Pour quelle raison un titulaire conteste-t-il une opération?

En général, les contestations d'opération sont liées à :

- l'insatisfaction du titulaire à l'égard d'un aspect particulier de l'achat (p. ex., biens non reçus, facturation en double, montant incorrect, aucune connaissance de l'opération); ou
- des opérations frauduleuses.

Est-ce qu'on m'avisera d'une contestation ou d'un débit compensatoire?

Si un titulaire conteste une opération et que nous ne disposons pas de données suffisantes pour résoudre le dossier, il est possible que nous vous envoyions une lettre de demande.

Dans certains cas, il est possible que nous exécutions un débit compensatoire sans envoyer de lettre de demande. Cela peut se produire dans le cas des marchands qui donnent lieu à un grand nombre de contestations ou qui exercent leurs activités dans des catégories que nous percevons comme présentant des risques élevés.

Si une demande de renseignements entraîne un débit compensatoire sur votre compte, nous vous aviserons en conséquence.

Qu'est-ce qu'une lettre de demande?

Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre un dossier au moyen de nos propres données, nous pouvons vous envoyer une lettre de demande. Cette lettre décrit la raison de la contestation et précise les documents que vous devez nous faire parvenir. Assurez-vous de fournir tous les renseignements demandés au plus tard à la date indiquée.

Que faire lorsque je reçois une lettre de demande de renseignements relative à une contestation d'un titulaire?

Si vous convenez de la contestation ou du débit compensatoire, vous n'avez rien à faire. Si vous n'y consentez pas, veuillez suivre les instructions figurant dans la lettre de demande pour envoyer les documents exigés.

Combien de temps aurai-je pour répondre?

Vous disposez de vingt jours à partir de la date de la lettre pour envoyer votre réponse. Assurez-vous d'envoyer les documents exigés avant la date limite indiquée sur l'avis.

Qu'arrive-t-il si je ne réponds pas à une demande de renseignements?

Le montant contesté sera débité de votre compte. De plus, vous pourriez perdre votre droit de demander une annulation de débit compensatoire.

Quel type de document dois-je envoyer à American Express?

Cela dépend du type de contestation. Conservez une preuve du consentement du titulaire, les détails des opérations, les politiques sur les annulations, les remboursements et les livraisons ainsi que tout document pouvant justifier l'opération.

J'ai envoyé les documents demandés, pourquoi a-t-on quand même affecté un débit compensatoire à mon compte?

Si les renseignements que nous recevons de votre part sont incomplets ou illisibles, il est possible que nous traitions ou conservions le débit compensatoire. Toutefois, vous pouvez nous faire parvenir d'autres documents pour justifier votre dossier, et demander une annulation du débit compensatoire.

Vous désirez obtenir des renseignements à jour sur vos contestations et débits compensatoires?

Ouvrez une session dans votre compte d'établissement ou inscrivez-vous au www.americanexpress.ca/marchand.

Annexe : Processus de débit compensatoire anticipé

