

Contestation ou « Chargeback » :

- ▶ Une « chargeback » s'opère lorsque le détenteur d'une carte bancaire dispute avec succès une transaction transmise par un commerçant et arrive à la faire annuler sur sa carte de débit, de crédit ou sa carte prépayée.
- ▶ Si un contentieux est soulevé par le détenteur de la carte, le commerçant lui sera redevable et sera obligé à le rembourser, incluant les frais de « chargeback » qui s'y appliqueraient.
- ▶ Les « chargeback », s'ils sont nombreux et de montants importants peuvent devenir coûteux pour les affaires d'un commerçant, mais certaines mesures simples peuvent aider à les minimiser.

La procédure de Contestation ou « Chargeback » :

- ▶ Quand le détenteur ou l'émetteur d'une carte ne reconnaît pas une transaction liée à sa carte de débit, de crédit ou prépayée, il peut demander des précisions afin de vérifier son authenticité ou même la contester par la suite.
- ▶ Si le détenteur/la détentrice avise qu'il/elle n'a pas effectué une transaction, ou n'a pas reçu les biens et services achetés, il/elle doit envoyer une requête formelle de contestation à la banque émettrice.
- ▶ Ensuite la banque émettrice transmet à la banque acquéreuse la demande de « chargeback ».
- ▶ Si des informations supplémentaires sont requises, la banque émettrice doit envoyer au commerçant une lettre demandant certains justificatifs, tels que des reçus et/ou des factures fiscales, pour les envoyer au détenteur de la carte à des fins de vérification.
- ▶ Si l'information fournie par le commerçant ne justifie pas la vente et/ou la livraison, ce-dernier sera facturé à hauteur du montant disputé et les frais liés à la « chargeback » dans certains cas spécifiques ; d'où l'importance de la bonne conservation de documents relatifs aux transactions liées aux cartes bancaires.

Les raisons à l'origine des cas de Contestation ou « Chargeback » :

- ▶ Les données des cartes sont manuellement insérées dans les terminaux (POS/TPE) au lieu d'insérer ou de glisser la carte. Les dispositifs de sécurité de la carte sont de ce fait contournés et ceci augmente le risque de fraude par un collaborateur malveillant.



MAURITIUS BANKERS
ASSOCIATION LIMITED

Contestation ou « Chargeback » : CONSIGNES DE SECURITE POUR LES COMMERCANTS

▶ Autres raisons expliquant les « chargeback » :

- Le détenteur de la carte n'a pas autorisé la transaction-indiquant une fraude potentielle.
- L'autorisation électronique requise n'a pas été obtenue.
- Double traitement d'une opération (dupliquât).
- L'annulation d'une transaction récurrente (abonnement).
- Un item requis est illisible ou manquant.
- Le montant de la transaction diffère du prix d'achat.
- Carte invalide ou expirée.
- Présentation tardive de la transaction.
- Marchandises non-reçus ou services non-fournis.

Comment éviter les Contestation ou « Chargeback » :

- ▶ Laisser toujours le temps au terminal (POS/TPE) afin de lire les données de la carte et ne pas contourner les dispositifs de sécurité de la carte en insérant manuellement les données de la carte ou en tentant d'accélérer le processus en tapant sur des touches du terminal.
- ▶ Toujours comptabiliser le remboursement sur la carte de crédit originale avec laquelle l'achat a été effectué.
- ▶ Toujours livrer les biens et services tels que mentionnés dans la publicité ou promis.
- ▶ Obtenir et bien conserver les confirmations signées de livraison, confirmant que les produits ont bien été collectés ou reçus par le titulaire de la carte.
- ▶ Etre très vigilant aux commandes inhabituelles ou en grandes quantités.
- ▶ Utiliser des outils de gestion des transactions ou de dépistage de fraudes disponibles à travers des passerelles de paiement « payment gateway » (si disponibles).
- ▶ Utiliser le nom commercial ou le nom de société le plus connu par vos clients sur les reçus de vos transactions.
- ▶ Résoudre promptement les disputes/contestations, et effectuer au plus vite les remboursements.
- ▶ Fournir les reçus des transactions aussitôt sollicités, sans tarder.
- ▶ Comprendre vos droits de soumettre à nouveau les transactions non traitées afin d'éviter toute « chargeback ».
- ▶ Utiliser "Verified by VISA" ou "MasterCard SecureCode" pour les transactions ayant trait au commerce électronique afin de bénéficier d'une protection accrue et pour réduire le risque de perte d'argent en « chargeback ».

Pour toute aide supplémentaire, vous pouvez toujours contacter votre banque.