



Changements apportés au traitement des remboursements par le réseau de cartes de paiement

Le réseau de cartes de paiement apporte des changements pour améliorer le processus de remboursement des clients. Solutions aux commerçants TD (SCTD) mettra en œuvre ces changements pour votre entreprise le **3 mai 2021**.

Les renseignements ci-dessous décrivent les changements dont il est question et les mesures que vous devrez prendre.

Qu'est-ce qui change?

Le réseau de cartes de paiement apporte des changements au traitement des remboursements. Les retours de la part de clients (remboursements) seront envoyés aux fins d'autorisation de l'émetteur en temps réel, ce qui signifie que des remboursements peuvent être refusés. Il est peu probable que les émetteurs refuseront des opérations de remboursement. Toutefois, ils ont des raisons légitimes de le faire dans certains cas, comme lorsqu'ils suspectent une fraude ou lorsque les données sur la carte ne sont pas valides. Si vous recevez un message de refus, consultez votre politique de remboursement pour connaître les prochaines étapes.

Quels sont les avantages de ce changement pour les commerçants et les titulaires de carte?

Les titulaires de carte profiteront de ce changement, car ils verront le remboursement en temps réel sur leur relevé bancaire en ligne (comme pour les achats). Les commerçants pourront aussi en tirer parti, car l'autorisation de l'émetteur en temps réel réduira le nombre de demandes de renseignements et de contestations relatives aux opérations (c.-à-d. débits compensatoires).

Quelles sont les conséquences pour les commerçants?

Essentiellement, les remboursements sont des opérations attendues des titulaires de cartes. Par conséquent, il est peu probable que les émetteurs les refusent. Cependant, il est parfois logique pour l'émetteur de refuser l'opération, par exemple s'il suspecte une fraude, si la carte est expirée ou si le compte est fermé. Si un remboursement est refusé, le commerçant doit consulter sa politique pour déterminer une autre méthode de remboursement.

Quelles sont les conséquences pour moi, le commerçant? Mesures à prendre potentielles

Continuez à traiter les remboursements comme vous le faites actuellement. Toutefois, à compter du **3 mai 2021**, certaines opérations de remboursement pourraient être refusées. Préparez-vous au changement en vérifiant que votre politique de remboursement comprend des lignes directrices claires à suivre en cas de remboursement refusé (p. ex. lorsque le remboursement ne peut pas être traité avec la carte utilisée lors de l'achat).

Si vous traitez une opération sans présentation de la carte (p. ex., en ligne) et qu'elle est refusée, vous devez communiquer avec vos clients pour mettre à jour leurs renseignements concernant le paiement ou pour déterminer une autre méthode de remboursement.

Passez en revue votre politique de remboursement

- Un commerçant peut établir ses propres politiques. Toutefois, les politiques de retour et de remboursement doivent être divulguées aux titulaires de carte.
- Dans la mesure du possible, le commerçant doit traiter une opération de remboursement en utilisant le même numéro de compte que pour l'opération d'achat originale.
- Si le commerçant n'est pas en mesure d'effectuer une opération de remboursement avec le même numéro de compte, il doit choisir une des deux options ci-dessous :
 - Traiter l'opération de remboursement en utilisant un numéro de compte secondaire, s'il y en a un.

- Rembourser le montant de l'opération d'une autre façon.

Si vous avez des questions au sujet des changements ci-dessus, veuillez composer le 1-800-363-1163; un de nos spécialistes se fera un plaisir de vous aider.