

Foire aux questions

Politique relatives aux signatures facultatives



CONTEXTE GÉNÉRAL

American Express a annoncé que les marchands ne sont plus tenus d'obtenir la signature des titulaires pour toutes les opérations portées à des Cartes American Express^{MD} au point de vente à partir d'avril 2018. La décision, qui s'applique à tous les marchands qui acceptent les Cartes American Express à l'échelle internationale, permettra d'offrir une expérience de paiement plus uniforme et plus simple aux marchands et aux titulaires partout dans le monde, d'accélérer le processus de paiement en magasin et de réduire les frais d'exploitation des marchands liés à la conservation des signatures. Après l'entrée en vigueur du changement en avril 2018, les marchands pourront toujours obtenir la signature des titulaires au point de vente s'ils le souhaitent.

Q 1 : QUELS CHANGEMENTS SONT APPORTÉS À LA POLITIQUE RELATIVE AUX SIGNATURES D'AMERICAN EXPRESS?



À partir d'avril 2018, American Express n'exigera plus des marchands qu'ils obtiennent la signature des clients pour les opérations avec présentation de la Carte au point de vente. Ce changement s'applique à tous les marchands American Express à l'échelle internationale.

American Express n'exigera pas non plus que les marchands obtiennent la signature des titulaires de la Carte JCB qui effectuent des opérations avec présentation de la Carte au point de vente.

Après l'entrée en vigueur du changement en avril 2018, les marchands pourront toujours obtenir la signature des titulaires au point de vente s'ils le souhaitent.



Q 2 : EN QUOI CE CHANGEMENT M'AIDE-T-IL?

Éliminer l'exigence d'obtenir les signatures peut vous aider à accélérer le processus de paiement au point de vente et à réduire les frais d'exploitation liés à la conservation des signatures.



Q 3 : LA POLITIQUE EST-ELLE DIFFÉRENTE SI MES TERMINAUX POINT DE VENTE N'ACCEPTENT PAS LES CARTES EMV?

Non, l'exigence d'obtenir les signatures est supprimée pour toutes les opérations avec présentation de la Carte au point de vente, quel que soit le terminal point de vente.

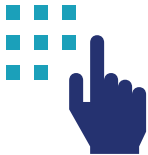
Foire aux questions

Politique relatives aux signatures facultatives



Q 4 : DE NOMBREUSES MODALITÉS DOIVENT ÊTRE ACCEPTÉES PAR LE TITULAIRE PAR ÉCRIT. CELA SIGNIFIE-T-IL QUE JE NE POURRAIS PAS RENDRE LES SIGNATURES FACULTATIVES?

Non, vous pouvez toujours rendre les signatures facultatives. Toutefois, vous devez continuer à suivre vos politiques et procédures existantes pour obtenir le consentement distinct du titulaire par écrit si vos modalités actuelles ne peuvent pas être imprimées sur le reçu ou présentées clairement au titulaire au moment du paiement.



Q 5 : DOIS-JE OBTENIR UNE SIGNATURE POUR UNE OPÉRATION AVEC PRÉSENTATION DE LA CARTE ET SAISIE MANUELLE?

Non, l'exigence d'obtenir les signatures est supprimée pour toutes les opérations avec présentation de la Carte au point de vente, quel que soit le terminal point de vente ou le mode de saisie de l'opération. Toutefois, veuillez noter que les opérations saisies manuellement lorsqu'une Carte à puce est présentée peuvent faire l'objet de débits compensatoires si la Carte est contrefaite, perdue ou volée, et (ou) en cas de fraude de Carte non reçue.



Q 6 : POUR LES OPÉRATIONS AVEC PRÉSENTATION DE LA CARTE, DOIS-JE OBTENIR UNE SIGNATURE AU MOMENT DE LA PRISE DE POSSESSION SI DES BIENS SONT RÉCUPÉRÉS DANS MON ÉTABLISSEMENT À UNE DATE OU HEURE ULTÉRIEURE?

L'obtention d'une signature ne sera plus exigée pour les opérations en magasin, et obtenir une signature au moment de la prise de possession n'est pas expressément exigé dans la politique actuelle. Toutefois, l'obtention d'une signature et la vérification de l'identité de la personne récupérant les biens sont considérées comme une « preuve irréfutable » aux termes de nos politiques en matière de résolution des contestations liées aux « biens non reçus ». Cela permet de prouver que le titulaire ou un tiers autorisé a récupéré les biens.

Étant donné la nature de cette opération, il serait peut-être avisé que vous obteniez la signature facultative du titulaire au moment de l'achat pour indiquer qu'il récupérera les biens à une date ultérieure.



Q 7 : POUR LES OPÉRATIONS AVEC PRÉSENTATION DE LA CARTE, DOIS-JE OBTENIR UNE SIGNATURE POUR PREUVE DE LIVRAISON SI DES BIENS SONT LIVRÉS AU TITULAIRE APRÈS LA DATE DE L'OPÉRATION (P. EX., LIVRAISON DE BIENS ACHETÉS EN MAGASIN)?

L'obtention d'une signature ne sera plus exigée pour les opérations en magasin. Toutefois, vous pouvez continuer à obtenir une signature au moment de la vente dans le cadre d'une entente distincte avec le titulaire, comme des modalités de livraison. De plus, si une opération est contestée pour « biens non reçus », vous devrez fournir une preuve de livraison.

Foire aux questions

Politique relatives aux signatures facultatives

AMERICAN EXPRESS



Q 8 : POUR LES OPÉRATIONS SANS PRÉSENTATION DE LA CARTE (OPÉRATIONS EFFECTUÉES PAR INTERNET, PAR TÉLÉPHONE OU DANS UNE APPLICATION), DOIS-JE OBTENIR UNE SIGNATURE POUR LES BIENS RÉCUPÉRÉS DANS MON ÉTABLISSEMENT?

Bien que cela ne soit pas expressément exigé dans la politique actuelle, l'obtention d'une signature et la vérification de l'identité de la personne récupérant les biens sont considérées comme une « preuve irréfutable » aux termes de nos politiques en matière de résolution des contestations liées aux « biens non reçus ». Cela permet de prouver que le titulaire ou un tiers autorisé a récupéré les biens.

De ce fait, nous vous recommandons d'obtenir la signature de la personne qui récupère les biens en magasin.



Q 9 : QUELLE EST MA RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE DÉBITS COMPENSATOIRES LIÉS À LA FRAUDE SI JE N'AI PAS OBTENU UNE SIGNATURE?

Vous ne serez pas tenu responsable des débits compensatoires liés à la fraude si vous n'avez pas obtenu une signature. Veuillez toutefois noter que vous pourriez être responsable d'autres débits compensatoires liés à la fraude (p. ex., EMV). Pour en savoir plus à propos des débits compensatoires liés au service à la clientèle (non liés à la fraude), reportez-vous à la question 10.



Q 10 : QUELLE EST MA RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE DÉBITS COMPENSATOIRES LIÉS AU SERVICE À LA CLIENTÈLE (NON LIÉS À LA FRAUDE) SI JE N'AI PAS OBTENU UNE SIGNATURE?

Vous continuerez d'être tenu responsable des débits compensatoires liés au service à la clientèle (non liés à la fraude) si vous n'êtes pas en mesure de fournir de preuves suffisantes dans le cadre d'une demande d'annulation de débit compensatoire ou d'une demande de renseignements. Bien qu'il ne vous soit pas spécifiquement demandé de fournir un reçu signé si une opération avec présentation de la Carte est contestée, vous devez décider si obtenir une signature est le meilleur moyen de gérer la responsabilité en matière de débits compensatoires. Pour en savoir plus à propos des débits compensatoires liés à la fraude, reportez-vous à la question 9.



Q 11 : LORSQU'ON ME DEMANDE UNE FOURNIR DE « PREUVE » DANS LE CADRE D'UNE CONTESTATION, CELA SIGNIFIE-T-IL QUE JE POURRAIS AVOIR À FOURNIR UNE PREUVE DE SIGNATURE POUR UNE OPÉRATION AVEC PRÉSENTATION DE LA CARTE?

Non, vous pouvez fournir les renseignements sur l'opération comme les biens achetés, les modalités de vente ou une explication, le cas échéant. Si l'opération concerne des biens achetés en magasin et livrés, vous devez fournir une preuve de livraison pour éviter une nouvelle contestation potentielle. Toute décision concernant le règlement d'une contestation est laissée à notre entière discrétion.

Foire aux questions

Politique relatives aux signatures facultatives



Q 12 : SI LE REÇU N'EST PAS SIGNÉ, COMMENT PROUVERAI-JE QUE LE TITULAIRE A CONSENTI À ACCEPTER LES BIENS OU LES SERVICES TELS QUE FOURNIS?



Pour les opérations avec présentation de la Carte au point de vente, fournir une copie du reçu non signé sur lequel les modalités de vente sont imprimées est suffisant pour montrer que le titulaire a approuvé le montant final de la vente et qu'il a consenti à accepter les biens et services « en l'état ». Nous accepterons également comme preuve le fait que les modalités étaient affichées bien en vue dans le magasin. Toute décision concernant le règlement d'une contestation est laissée à notre entière discrétion.

Q 13 : DEVRAIS-JE FOURNIR UNE PREUVE DE SIGNATURE SI UN TITULAIRE PRÉSENTE UNE CONTESTATION POUR « NON-RÉCEPTION » DE BIENS OU SERVICES?



Non, vous pouvez fournir les renseignements sur l'opération comme les biens achetés, les modalités de vente ou une explication, le cas échéant. S'il s'agit d'une opération avec présentation de la Carte standard dans le cadre de laquelle les biens sont pris par le titulaire au point de vente, alors les données électroniques de la Carte sont suffisantes pour prouver la saisie électronique de la Carte et montrer que le titulaire était présent pour prendre possession des biens au moment où l'opération a été effectuée.

Q 14 : EN CAS DE CONTESTATION, COMMENT CONFIRMERAI-JE QU'UN POURBOIRE A ÉTÉ APPROUVÉ SI UNE SIGNATURE N'EST PAS EXIGÉE?



Les marchands de certains secteurs comme les bars et les boîtes de nuit, l'hébergement et la restauration peuvent choisir d'obtenir une signature pour permettre de prouver que le titulaire a accepté le montant du pourboire.

Q 15 : DEVRAIS-JE FOURNIR UNE PREUVE DE SIGNATURE POUR TOUTES LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS LIÉES AUX OPÉRATIONS AYANT EU LIEU AVANT QUE LE CHANGEMENT APPORTÉ À LA POLITIQUE N'ENTRE EN VIGUEUR LE 13 AVRIL 2018?



Oui, pour les opérations avec présentation de la Carte effectuées avant le 13 avril 2018, vous devrez répondre aux demandes de renseignements en fournissant un reçu d'opération signé, si cela était spécifiquement exigé dans la demande. Vous devez conserver les reçus d'opération jusqu'à 24 mois après l'entrée en vigueur du changement apporté à la politique pour respecter les réglementations actuelles liées aux politiques des marchands.

Pour toute opération effectuée après le 13 avril 2018, vous n'êtes pas tenu de conserver la signature, mais vous devez être en mesure de fournir une copie du reçu d'opération, le cas échéant, pour résoudre une contestation.

Q 16 : DOIS-JE APPORTER DES CHANGEMENTS À MES SYSTÈMES POINT DE VENTE POUR AUTORISER L'ABSENCE DE SIGNATURE?



Des mises à jour de votre système point de vente pourraient être exigées. Veuillez collaborer avec votre fournisseur de services ou de terminaux, ou encore avec toute personne responsable de la programmation des terminaux.