

Guide de l'utilisateur Global Payments Gestion des litiges

Simplifier la gestion des litiges et des
rétrofacturations

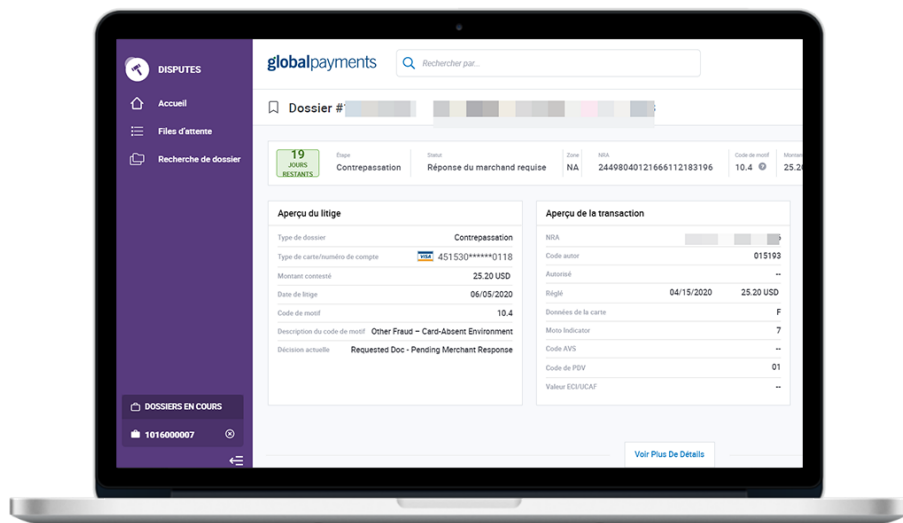


Table des matières

1. Introduction	5
Le processus de réfutation	6
Dossiers de litige	6
Portail de gestion des litiges	7
Types de dossiers de litige	7
2. Accès à la gestion des litiges	8
Authentification multifacteur	9
Vérification par courriel	10
Vérification par appli d'authentification	10
Vérification par Message texte	11
Configurer la MFA à partir de la page Voir profil après la connexion	11
Accéder au Portail des marchands à partir de Gestion des litiges	12
Préférences	13
3. Vue d'ensemble du portail de gestion des litiges	14
Tableau de bord	15
Menu principal	16
Affichage des pages	16
Caractère de remplacement	17
Files d'attente	18
Aperçu	18
Personnalisation de l'affichage	18
Ajout ou suppression de colonnes	19
Changement de l'ordre des colonnes	20
Réduction ou élargissement des colonnes	20
Changement de l'ordre de tri des dossiers	20
Création de filtres	21
Sauvegarde de filtres	21
Accès aux filtres sauvegardés	22
Exportation de données	22
Champs clés	23
Numéro de dossier	23
Statut de dossier	23
Date d'échéance	23
Code de motif	24

Favoris	24
Actions	25
Accepter	25
Contester	25
Exécuter la demande	25
Impossible d'exécuter la demande	25
Refuser	25
Dossier en cours	26
Page de données du dossier	26
Cote de probabilité	26
Afficher dans le calendrier	27
Avis de litige	28
Voir plus de détails	29
Prendre des mesures	30
Dossiers en cours – Menu principal	30
Voir plus de détails	30
Téléverser des documents	31
Recherche de dossier	32
Créer une recherche	32
Sauvegarde des critères de recherche	33
Accès aux critères de recherche sauvegardés	34
Personnalisation des résultats de recherche	34
Exportation des résultats de recherche	34
Rétrofacturations	35
Accepter la responsabilité d'une rétrofacturation	35
Contestation d'une rétrofacturation	36
Pièces justificatives	37
Exécution d'une demande de pièce justificative	37
Incapacité d'exécuter une demande de pièce justificative	38
Exceptions	39
Acceptation de la responsabilité des dossiers de préarbitrage ou de préconformité	39
Contestation d'un dossier de préarbitrage ou de préconformité	40
Acceptation de la responsabilité d'un dossier de bonne foi	41
Refus d'assumer la responsabilité d'un dossier de bonne foi	41
Notifications par courriel	42
Configurer des notifications par courriel pour les litiges	42

Modifier les préférences de notification	43
Refuser les notifications	44
4. Rapports	45
Rapport de litiges rectifiés	46
Rapport de rétrofacturations reçues	47
Rapport de demandes de pièce justificative reçues	47
5. Aide	48
6. Mentions légales	49
Rétrofacturations	49
Acceptation de la responsabilité	49
Contestation	49
Demande de pièce justificative	49
Exécution d'une demande de pièce justificative	49
Acceptation de la responsabilité	49
Dossier de préarbitrage entrant	50
Acceptation de la responsabilité	50
Contestation	50
Dossier de préconformité entrant	50
Acceptation de la responsabilité	50
Contestation	50
Dossier de recouvrement de bonne foi entrant	50
Acceptation de la responsabilité	50
Refus d'assumer la responsabilité	50
7. Glossaire	51
8. Index	54
9. Révisions	57

1. Introduction

Le processus de réfutation

Dossiers de litige

Portail de gestion des litiges

Types de dossiers de litige



Le portail de gestion des litiges est un outil au sein du Portail des marchands qui vous permet de voir vos dossiers de litige et d’y répondre en ligne. Cette section porte sur ce qui suit :

- Le processus de réfutation
- Les dossiers de litige
- Le portail de gestion des litiges
- Les différents types de dossiers de litige

Le processus de réfutation

Un détenteur peut réfuter une transaction en téléphonant à sa banque. La banque émettrice transmet la réfutation à la marque de cartes (Mastercard, Visa, Discover ou Amex), qui la fait parvenir à l’acquéreur ayant traité la transaction. L’acquéreur établit la validité de la réfutation et avise le marchand concerné. Si le marchand conteste le litige en fournissant des pièces justificatives, l’acquéreur transmet ces pièces à la marque de cartes, qui les soumet à la banque émettrice. Si la banque accepte les documents, le marchand reçoit un crédit (si son compte a été débité), et le processus prend fin. Cependant, le processus peut se poursuivre si la banque émettrice utilise d’autres moyens de résolution, comme l’arbitrage. Si le marchand ne répond pas à la rétrofacturation ou accepte la responsabilité du litige, le montant est débité du compte du marchand, et le litige prend fin. Les demandes de pièces justificatives n’ont pas de répercussions financières, mais elles suivent le même processus que celui des rétrofacturations.

Dossiers de litige

Un dossier de litige peut être créé en cas de remise en question d’une de vos transactions par carte de paiement. Par exemple, le détenteur ne reconnaît pas un article dans son relevé de carte de crédit ou est en désaccord avec le montant porté à sa carte.

Un dossier de litige peut comprendre l’une de ces parties ou l’ensemble de celles-ci :

Détenteur	Client qui utilise une carte de paiement pour acheter des biens ou des services
Banque émettrice	Banque qui a émis la carte au détenteur; nommée également « émetteur » ou « banque »
Association de cartes	Visa, Mastercard, AMEX, Discover, etc. Également appelée « marque de cartes »
Acquéreur	Institution qui traite les paiements par carte pour le marchand (par exemple, Global Payments). Aussi appelée « banque acquéreuse »
Marchand	Organisation qui accepte les paiements par carte, en échange de biens ou de services



Un dossier de litige contient les données de la transaction, les pièces justificatives des diverses parties, la correspondance envoyée au marchand ou à la banque émettrice et les données du dossier, comme les documents portant sur la décision prise pour résoudre le litige.

Portail de gestion des litiges

Global Payments gère vos dossiers de litige à l'aide d'un système de gestion des litiges, qui se trouve dans le Portail des marchands. Cet outil vous permet de :

- Voir vos dossiers (en cours et résolus)
- Soumettre la copie d'une facture ou d'autres documents pertinents
- Accepter la responsabilité d'un litige
- Réfuter un litige, et fournir les documents qui appuient votre position
- Répondre à une demande de pièce justificative ou accepter la responsabilité du litige si vous ne pouvez pas répondre à cette demande

Types de dossiers de litige

Les dossiers **entrants** proviennent des détenteurs ou des banques émettrices.

Les dossiers **sortants** sont créés par les marchands ou par Global Payments, au nom des marchands.

Une **demande de pièce justificative** est la demande d'une preuve que la transaction est valide. Pour répondre à une telle demande, vous pourriez, par exemple, fournir une copie de la facture. Aucun correctif financier n'est effectué dans ce cas, mais si vous n'y répondez pas adéquatement, vous pourriez devoir assumer la responsabilité des rétrofacturations qui en résulteront.

Une **rétrofacturation** est créée lorsque le détenteur ou la banque émettrice conteste une transaction. Vous pouvez répondre à une rétrofacturation en reconnaissant la rétrofacturation et en acceptant d'en assumer la responsabilité, ou en réfutant la rétrofacturation et en démontrant la validité de la transaction à l'aide de documents.

Une **annulation** est engendrée lorsque l'émetteur établit l'invalidité de la rétrofacturation. Au moment de l'annulation, si votre compte avait déjà été débité, Global Payments verse un crédit à votre compte et signale l'annulation dans l'outil en ligne ou par le biais du Portail des marchands/d'un rapport.

Un dossier de **préarbitrage entrant** peut être mis sur pied lorsqu'un dossier n'est pas encore résolu à l'étape de rétrofacturation. Dans ce cas, la banque émettrice et Global Payments tentent de résoudre le litige et d'éviter l'arbitrage. L'arbitrage, lorsque nécessaire, est exécuté par les associations de cartes.

Un dossier de **préconformité entrant** est basé sur la violation des règles définies par une association de cartes donnée.

Un dossier de **bonne foi entrant** est une demande qui vous est faite d'assumer de bonne foi la responsabilité d'un litige, même si la date butoir de résolution du dossier a été dépassée.

L'acceptation d'un tel dossier demeure à votre entière discrétion. Le terme général **exception** comprend les versions « entrant » et « sortant » des types de dossiers suivants :

- Préarbitrage
- Arbitrage
- Préconformité
- Conformité
- Recouvrement de bonne foi

2. Accès à la gestion des litiges

Authentification multifacteur

Accéder au Portail des marchands à partir de Gestion des litiges

Préférences



L'outil de gestion des litiges se trouve dans le Portail des marchands Global Payments.

Pour vous connecter au Portail des marchands, entrez <https://reporting.globalpay.com> dans la barre d'adresse de votre navigateur. La page de connexion du Portail des marchands Global Payments s'affichera. Entrez votre adresse e-mail et votre mot de passe.

Connexion au compte

Adresse courriel

Adresse courriel

Mot de passe [Mot de passe oublié ?](#) [Afficher](#)

Mot de passe

Continuer En Tant Qu'employé(E)

[Vous n'avez pas de compte ? S'inscrire maintenant](#)

Authentification multifacteur

Nous renforçons la sécurité de votre Portail des marchands en adoptant l'authentification multifacteur (MFA). Cette couche de protection supplémentaire sert à sécuriser vos identifiants de compte et vos données d'affaires. Avec la MFA, même si une personne devine votre mot de passe, elle ne peut se connecter en votre nom. Et c'est facile à configurer.

Voyez ci-dessous pour commencer.

Sécurité accrue grâce à l'authentification multifacteur

Avec l'authentification multifacteur (MFA), même si une personne devine votre mot de passe, elle ne pourra se connecter en votre nom.

COMMENCER

LES AVANTAGES DE L'AUTHEMIFICATION MULTIFACTEUR

1. Cliquez **sur Commencer**
2. Choisissez une méthode d'authentification (la vérification par courriel est automatiquement activée et ne peut être désactivée)

Vérification par courriel

1. Cliquez sur le bouton **Conserver la vérification par courriel**, puis cliquez sur **Continuer**.
2. Entrez le code de sécurité dans les cases fournies.
3. Cliquez sur **Vérifier**.

The image shows two screenshots of the Global Payments authentication interface. The left screenshot is a selection screen titled "Choisir une méthode d'authentification". It lists three options: "Conserver la vérification par courriel" (Active), "Appli d'authentification" (Recommandé), and "Message texte (SMS)". A green arrow points from the "Continuer" button at the bottom to the right screenshot. The right screenshot is the verification screen titled "Vérifiez votre code". It shows a code input field and a "VÉRIFIER" button. A green envelope icon is positioned between the two screenshots, with an arrow pointing from the "Continuer" button to it.

Vérification par appli d'authentification

L'utilisation d'une appli d'authentification optionnelle constitue une couche de protection supplémentaire.

The image shows two screenshots of the Global Payments authentication interface. The left screenshot is the same selection screen as in the first image, but with "Appli d'authentification" selected. A green arrow points from the "Continuer" button to the right screenshot. The right screenshot is the verification screen titled "Vérifiez votre code". It shows a QR code and a code input field. A green arrow points from the "VÉRIFIER" button back to the left screenshot.

1. Cliquez sur le bouton **Appli d'authentification**, puis cliquez sur **Continuer**.
2. Suivez les instructions afin de télécharger l'une des applis dans votre appareil mobile.
3. Ouvrez l'appli sur votre appareil mobile et scannez le code QR ou entrez le code dans les cases fournies.
4. Cliquez sur **Vérifier**.

Vérification par Message texte

Pour recevoir un message texte, sélectionnez **Message texte (SMS)**, puis cliquez sur **Continuer**.

The image shows a multi-step process for configuring MFA. On the left, a blue sidebar asks 'Comment désirez-vous effectuer l'authentification?' and lists three options: 'Conservation de la vérification par courriel' (Activé), 'Appli d'authentification' (Recommandé), and 'Message texte (SMS)' (Facultatif). A green arrow points from the 'Message texte (SMS)' option to a 'CONTINUER' button. This button leads to a form titled 'Quel numéro de téléphone désirez-vous utiliser?' with fields for 'Code de pays' (dropdown), 'Numéro de téléphone' (text), and a 'Continuer' button. Below this, a green speech bubble icon indicates a message is being sent. The final step is a 'Vérifiez votre code' screen with a text input field and a 'Revenir' link.

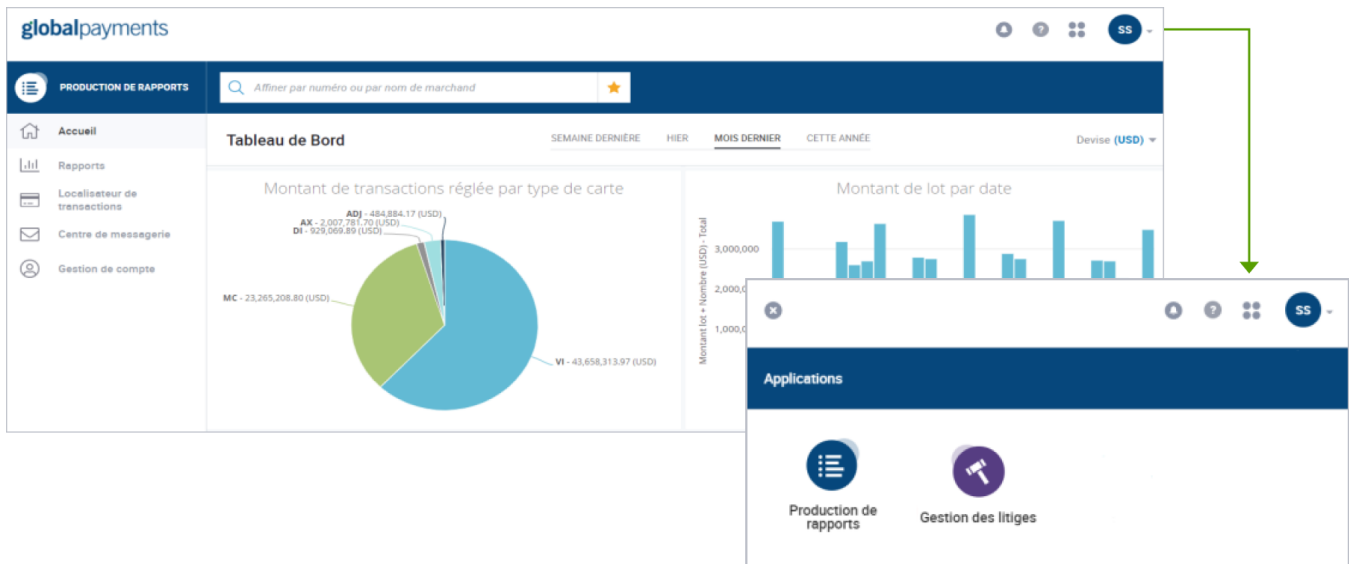
1. Sélectionnez votre pays à partir du menu déroulant.
2. Entrez votre numéro de téléphone dans le champ prévu à cet effet.
3. Entrez le code de sécurité dans les cases fournies.


Configurer la MFA à partir de la page Voir profil après la connexion

Pour gérer votre MFA, accédez au Portail des marchands et sélectionnez Voir profil.

1. Cliquez sur la flèche vers le bas à côté de l'icône de profil dans le coin supérieur droit.
2. Sélectionnez **Voir profil**.
3. Cliquez sur **Configurer la MFA** sous Authentification multifacteur.
4. Vous devrez vérifier votre identité au moyen du facteur d'authentification le plus récent.
5. Ajoutez ou modifiez votre méthode de vérification.

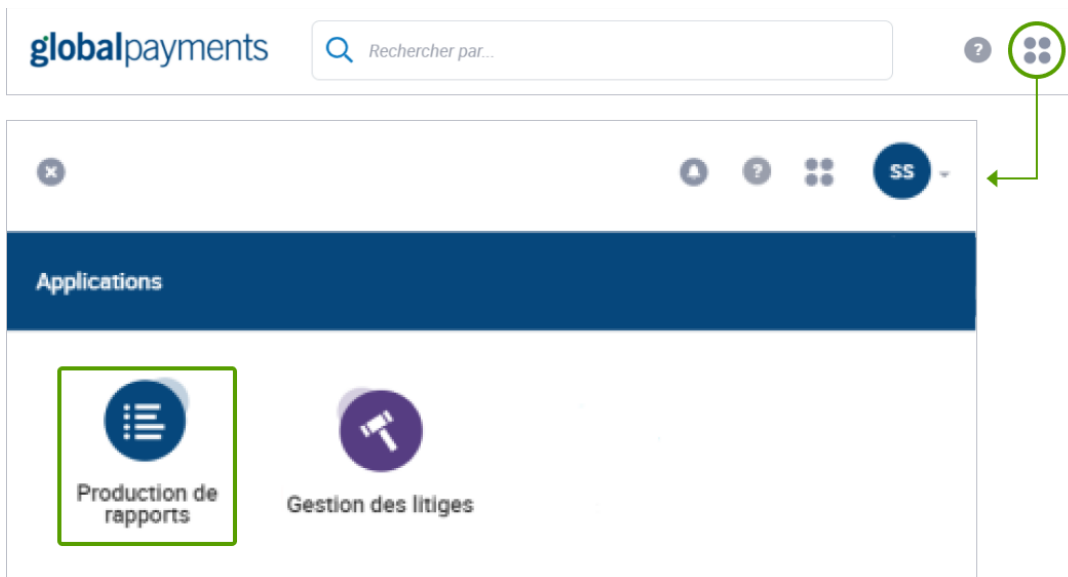
L'écran initial du Portail des marchands apparaîtra.



Cliquez sur le tiroir d'applications  dans le coin supérieur droit de l'écran. À partir de la fenêtre qui s'affichera, sélectionnez Gestion des litiges.

Accéder au Portail des marchands à partir de Gestion des litiges

Dans l'outil de gestion des litiges, l'onglet du Portail des marchands disparaît pour laisser la place à celui des litiges. Cela fait en sorte que votre session ne dépend pas des paramètres d'interruption d'une autre session. Si vous vous reconnectez aux litiges après une déconnexion, vous obtenez le portail de gestion des litiges. Si vous désirez accéder au Portail des marchands, cliquez sur le tiroir d'applications,

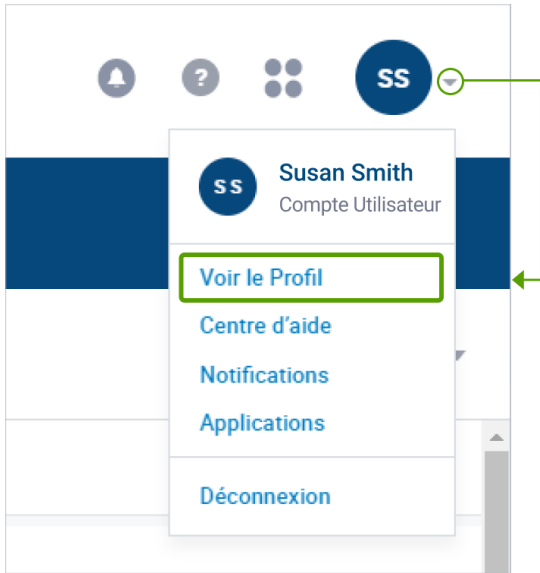


Puis cliquez sur **Production de rapports**. Le Portail des marchands s'ouvrira.

Préférences

Le Portail des marchands vous permet d'établir vos préférences quant à la langue, au format de l'heure et au format de date. Pour modifier vos préférences:

1. Connectez-vous au Portail des marchands.
2. Cliquez sur la flèche à côté de l'icône de profil dans le coin supérieur droit.
3. Sélectionnez **Voir le Profil**.



Les préférences s'affichent au bas de la page profil de l'utilisateur.

A screenshot of a 'profil de l'utilisateur' page. The page title is 'profil de l'utilisateur'. Below the title, there is a form with three columns of settings. The first column is 'La Langue' with a dropdown menu showing 'Français (CA)'. The second column is 'Format de L'heure' with two radio button options: 'Afficher l'horloge 24 heures sur 24 (16:30)' (selected) and 'Montrer AM/PM (4:30pm)'. The third column is 'Format de Date' with three radio button options: 'MM/DD/YYYY (07/15/2017)', 'DD/MM/YYYY (15/07/2017)' (selected), and 'YYYY-MM-DD (2017-07-15)'. At the bottom left of the form is a blue button labeled 'Enregistrer Les Préférences'.

4. Pour changer vos préférences de langue, de format de l'heure et de format de date:
 - Langue – Cliquez sur la flèche de la fenêtre de sélection de langue.
 - Format de l'heure – Cliquez sur **Afficher horloge 24 heures** pour que, par exemple, 4:30 PM s'affiche comme suit : 16:30; ou sélectionnez **Afficher AM/PM** pour que 4:30 PM apparaisse ainsi : 4:30pm.
 - Format de date – Cliquez sur **MM/JJ/AAAA** pour que la date apparaisse en format mois/jour/année. Par exemple, le 15 juillet 2020 s'affichera comme suit : 07/15/2020. Ou, sélectionnez **JJ/MM/AAAA** pour que la date soit en format jour/mois/année. Par exemple, le 15 juillet 2020 apparaîtra ainsi : 15/07/2020.
5. Cliquez sur **Sauvegarder les préférences**.

3. Vue d'ensemble du portail de gestion des litiges

Tableau de bord

Menu principal

Affichage des pages

Caractère de remplacement

Files d'attente

Actions

Recherche de dossier

Rétrofacturations

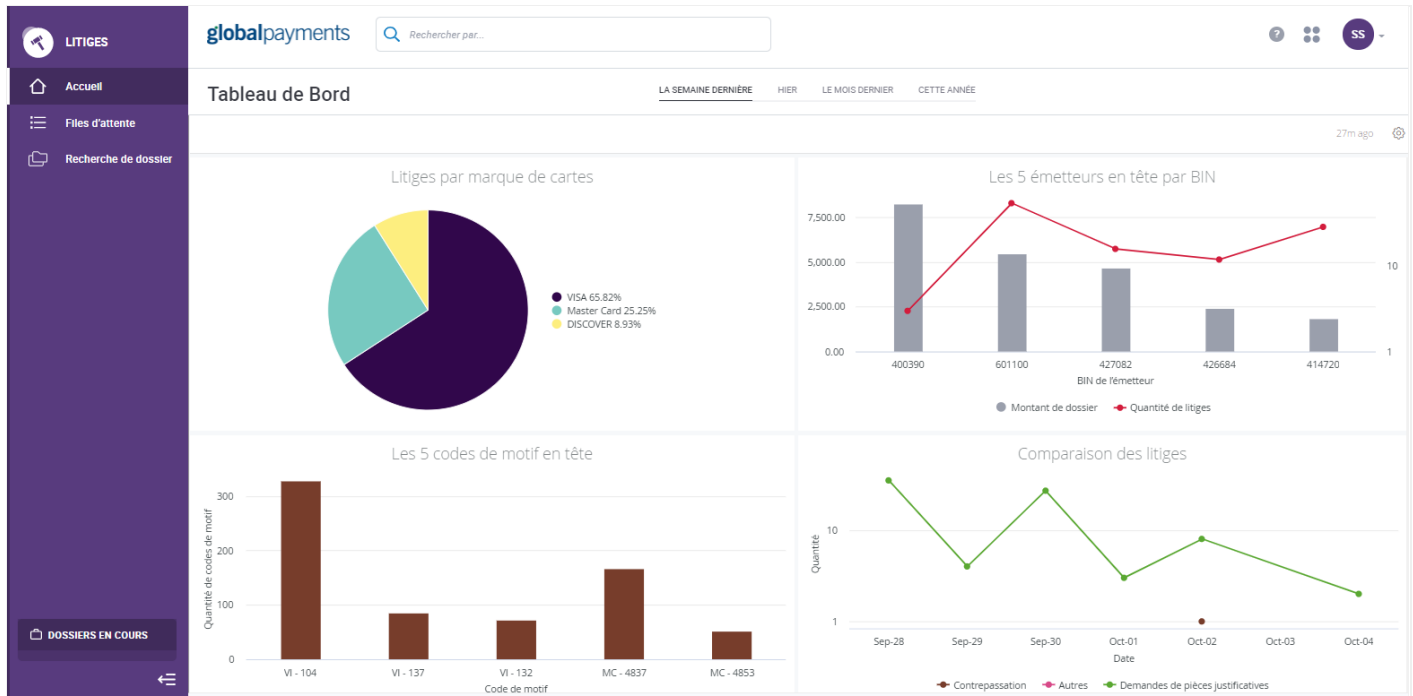
Pièces justificatives

Exceptions



Tableau de bord

En sélectionnant Gestion des litiges, vous obtenez la page d'accueil des litiges, qui contient un tableau de bord et des indicateurs clés sur vos dossiers :



Les graphiques du tableau de bord affichent les données de la période que vous sélectionnez au haut de la page : Semaine dernière (par défaut), Hier, Mois dernier et Cette année.

Litiges par marque de cartes – montre le pourcentage de dossiers attribuable à chaque marque de cartes pour la période sélectionnée. En passant le curseur sur le graphique, vous voyez le montant des dossiers et la quantité de litiges par marque de cartes.

Les 5 émetteurs en tête par BIN – contient un graphique à barres et un graphique linéaire illustrant le montant des dossiers et la quantité de litiges pour les cinq émetteurs en tête par BIN pour la période sélectionnée. En passant le curseur sur le graphique, vous voyez le montant des dossiers et la quantité de litiges par BIN.

Les 5 codes de motif en tête – comporte un graphique à barres indiquant la quantité de dossiers pour les cinq codes de motif en tête par volume pour la période sélectionnée. En passant le curseur sur le graphique, vous voyez la quantité exacte de dossiers et la description du code de motif.

Comparaison des litiges – compare les quantités de dossiers de rétrofacturations, de demandes de pièce justificative et autres, au fil du temps, pour la période sélectionnée. En passant le curseur sur le graphique, vous voyez la date des rétrofacturations et des demandes de pièce justificative, ainsi que leur quantité.

REMARQUE: Si vous préférez accéder à Mes mises en attente sans voir le tableau de bord, cliquez sur Files d'attente dans le menu de navigation.

Menu principal

Toutes les pages de l'outil de gestion des litiges affichent le menu principal sur la gauche.

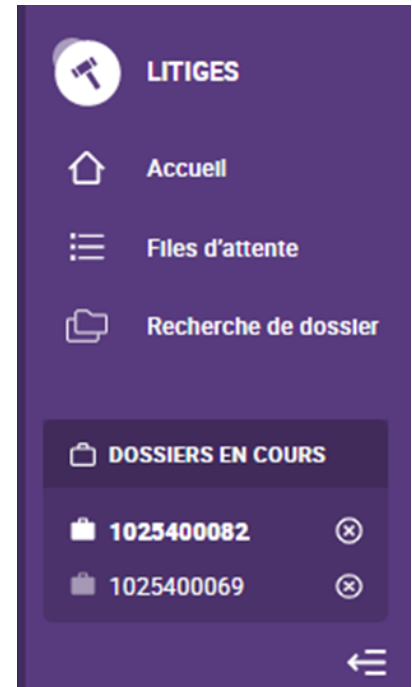
Accueil – Montre les rapports de tableau de bord

Files d'attente – Contient les dossiers de litige pour consultation/gestion

Recherche de dossier – Vous permet de rechercher un numéro de dossier, un numéro de compte, un numéro de marchand et un NRA au moyen d'un caractère de remplacement

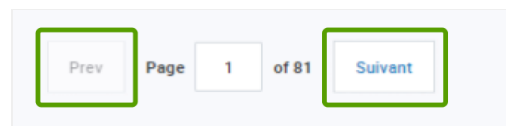
Dossiers en cours – Contient les dossiers que vous avez ouverts. C'est un moyen pratique d'accéder à ces dossiers

La flèche du bas vous permet de faire disparaître le menu, pour une vue plus large des données de la page

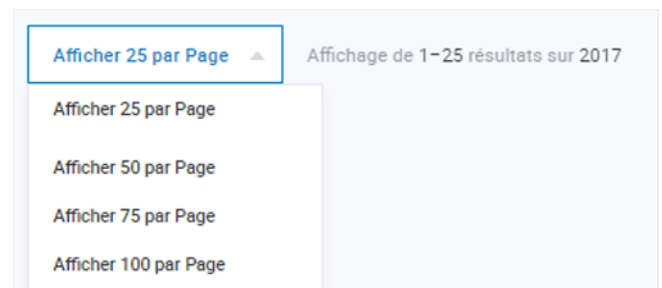


Affichage des pages

Par défaut, le système affiche 25 dossiers par page. S'il y a plus de 25 dossiers, vous pouvez passer d'une page à l'autre en cliquant sur **Prev** (précédent) ou **Suivant** :



Au bas de la page des résultats de recherche, vous pouvez également sélectionner le nombre de dossiers que vous désirez obtenir par page (25, 50, 75 ou 100 par page).



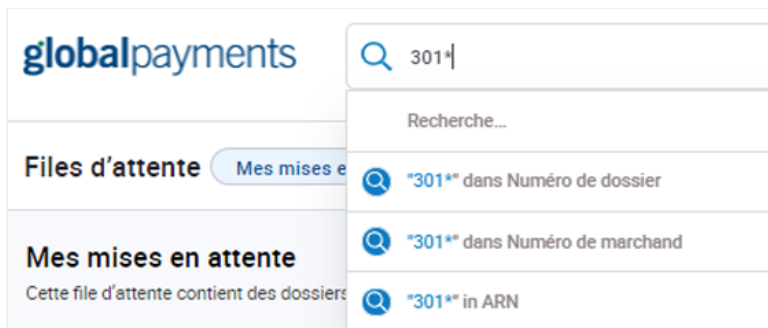
Caractère de remplacement

Dans la partie supérieure de chaque page de l'outil de gestion se trouve une fonction de recherche, qui vous permet d'utiliser un caractère de remplacement. Vous pouvez entrer un critère de recherche à côté de l'icône de loupe et faire une recherche par numéro de dossier, numéro de marchand, numéro de compte ou NRA. Vous pouvez également effectuer votre recherche à l'aide de toutes ces catégories en entrant le critère dans la barre de recherche, puis en cliquant sur Entrée. Nous vous recommandons d'affiner votre recherche, lorsque c'est possible, en sélectionnant une catégorie de recherche, pour gagner du temps.

Par exemple, ***301** recherche toutes les données se **terminant** par 301. **301*** recherche toutes les données **commençant** par 301.

Tous les critères de recherche doivent être numériques. Vous ne pouvez pas utiliser de caractères alphabétiques. Cependant, vous pouvez utiliser le ? (point d'interrogation) pour remplacer un chiffre dans le champ de données (numéro de dossier, numéro de marchand, numéro de compte ou NRA). Par exemple, pour obtenir tous les numéros de dossier commençant par 102 et finissant par 045, entrez 102????045, puis sélectionnez Numéro de dossier.

Voici un exemple de recherche où les résultats désirés commencent par 301 :



1. Un seul * peut être utilisé dans une recherche
2. Un seul ? peut être utilisé dans une recherche
3. L'astérisque (*) peut être utilisé pour remplacer un nombre indéfini de caractères
4. Le point d'interrogation (?) ne peut représenter qu'un seul caractère
5. L'astérisque et le point d'interrogation ne peuvent être utilisés dans la même recherche

Files d'attente

En sélectionnant Files d'attente dans le menu principal, vous obtenez la file d'attente par défaut : Mes mises en attente. Cette file d'attente est la plus importante, car elle contient les dossiers auxquels vous devez répondre.

Aperçu

Il y a six files d'attente, qui s'affichent lorsque vous cliquez sur le champ de nom de file d'attente en cours, à côté de **Files d'attente**. Le nombre inscrit à droite correspond au nombre total de dossiers dans la file d'attente.



Mes mises en attente (file d'attente par défaut) est le moyen par lequel Global Payments vous indique que vous devez prendre connaissance des dossiers de cette file et y répondre. Cette file comprend les rétrofacturations, les pièces justificatives et les exceptions, accompagnées des codes de statut suivants :

- Réponse du marchand requise
- Demander plus de renseignements

Dossiers dans mes favoris Liste des dossiers ajoutés à vos favoris pour consultation ou gestion future.

Rétrofacturations en attente Toutes les rétrofacturations dont le statut est En attente d'une évaluation interne, signifiant qu'elles doivent être analysées par Global Payments. Lorsque vous acceptez ou contestez une rétrofacturation dans Mes mises en attente, elle est déplacée vers les Rétrofacturations en attente.

Exceptions en attente Dossiers de préarbitrage, de préconformité et de bonne foi dont le statut est En attente d'une évaluation interne, qui doivent être analysés par Global Payments.

Pièces justificatives en attente Demandes de pièce justificative dont le statut est En attente d'une évaluation interne. Lorsque vous sélectionnez Exécuter ou Impossible d'exécuter la demande dans Mes mises en attente, la demande est déplacée vers les Pièces justificatives en attente pour que Global Payments puisse l'examiner.

Clos Dossiers expirés en vertu de la date d'échéance ou qui ont été résolus, parce que Global Payments a répondu à l'émetteur, qui lui a répondu à son tour. Aucune mesure ne peut être prise pour ces dossiers.

Personnalisation de l'affichage

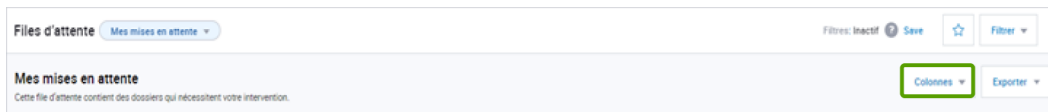
L'outil de gestion des litiges vous permet de personnaliser l'affichage des files d'attente en choisissant les colonnes et données qui apparaîtront sur la page.

Ajout ou suppression de colonnes

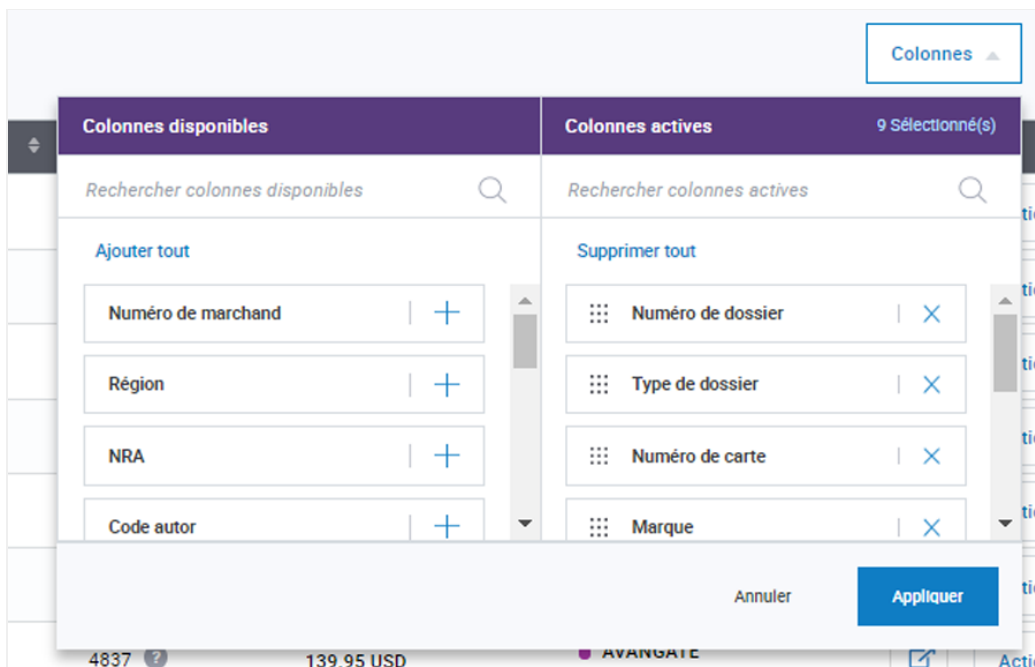
Vous pouvez personnaliser l'affichage en choisissant les colonnes qui apparaîtront sur la page ainsi que leur ordre d'apparition. Les colonnes comprennent :

Colonnes par défaut	Colonnes pouvant être ajoutées	Marchand	Code de saisie PDV
Numéro de dossier	Numéro de marchand	Colonnes par défaut	BIN ICA émetteur
Type de dossier	Région	Statut du dossier	BIN ICA acquéreur
Numéro de carte	NRA		Code de catégorie de marchand
Marque	Code d'autorisation		Identifiant de transaction
Code de motif	Date de transaction		Numéro de référence initial
Montant du dossier	Date de réception du dossier		Décision (Mes mises en attente)

Cliquez sur **Colonnes** pour ajouter ou supprimer des colonnes.



Une liste des colonnes disponibles (colonnes absentes de la page) s'affiche sur la gauche. Les colonnes actives (colonnes déjà sur la page) apparaissent sur la droite.

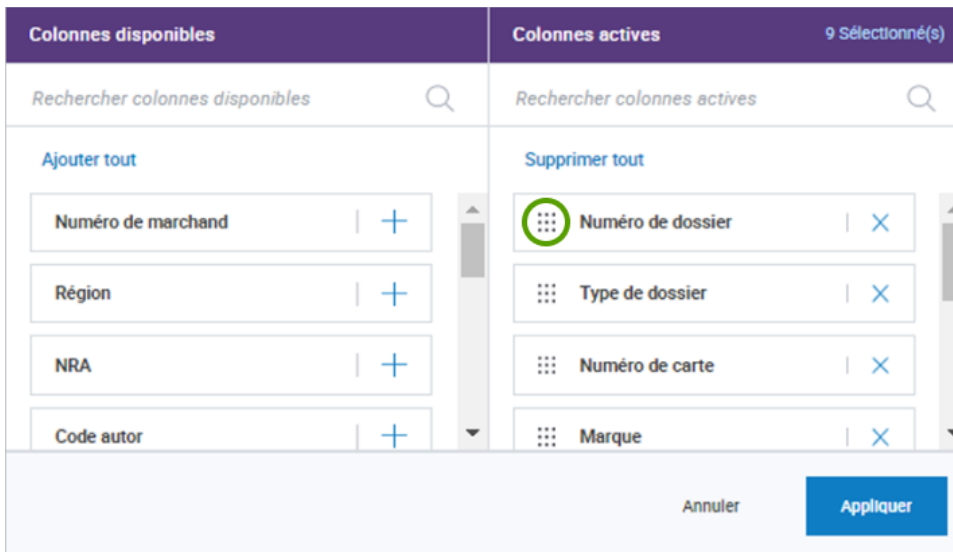


Pour ajouter une colonne, sélectionnez-la dans la liste **Ajouter tout** de gauche, et cliquez sur le **+** à côté de cette colonne. Pour supprimer une colonne, sélectionnez-la dans la liste **Supprimer tout** de droite, et cliquez sur le **X** à côté de cette colonne. Cliquez sur **Appliquer**.

Vous pouvez également cliquer sur **Ajouter tout** ou **Supprimer tout** pour ajouter ou retirer toutes les colonnes.

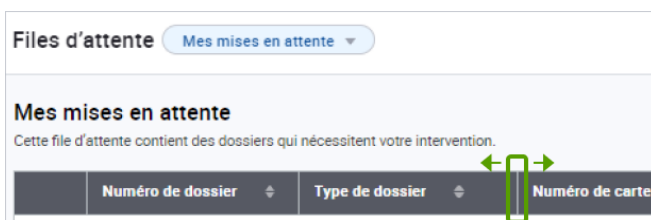
Changement de l'ordre des colonnes

Pour changer l'ordre des colonnes sur la page, placez votre curseur sur les points à la gauche du nom de la colonne et déplacez-le vers le haut ou le bas jusqu'à la position désirée. Cliquez sur **Appliquer**.



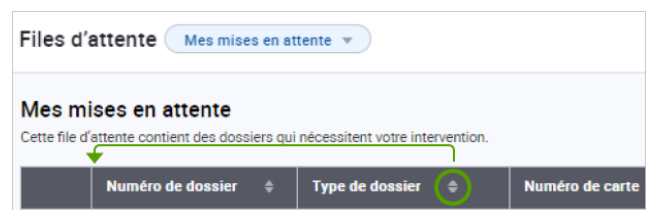
Réduction ou élargissement des colonnes

Pour réduire ou élargir une colonne, passez votre curseur sur la bordure de la colonne dans la ligne des titres, puis cliquez et faites glisser la colonne à la largeur désirée.



Changement de l'ordre de tri des dossiers

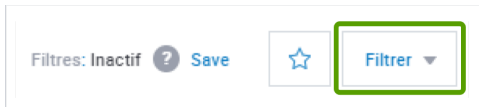
L'ordre de tri des dossiers par défaut est Date d'échéance, puis Montant de dossier suivant la date d'échéance (du montant le plus élevé ou plus bas). Pour changer l'ordre de tri des dossiers dans la file d'attente, cliquez sur le titre de la colonne. Par exemple, si vous désirez trier par numéro de carte, cliquez sur Numéro de carte. La flèche vers le haut ou le bas à côté du titre indique l'ordre ascendant ou descendant.



Cliquez sur les titres de colonnes pour changer l'ordre de tri des dossiers.

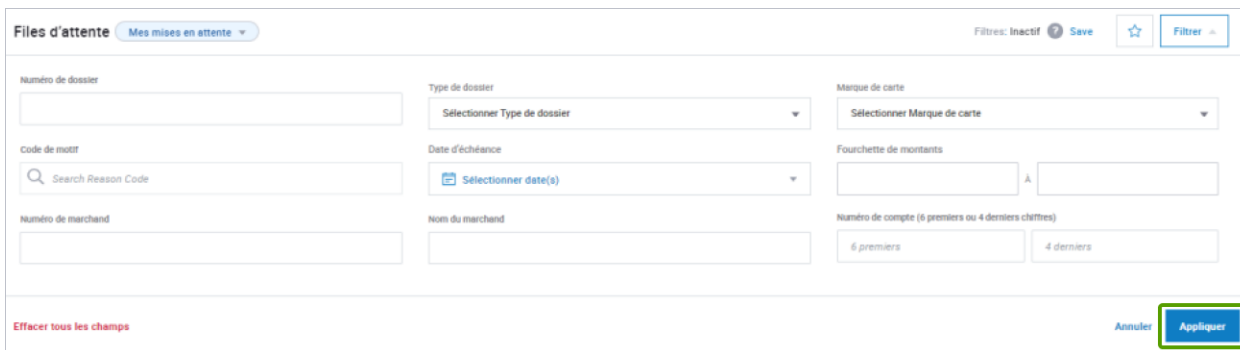
Création de filtres

L'outil de gestion des litiges vous permet de filtrer les dossiers pour personnaliser l'affichage de la file d'attente. Vous pouvez également nommer les filtres et les sauvegarder pour usage ultérieur. Pour filtrer les dossiers de votre file d'attente, cliquez sur **Filtrer**.



Entrez ou sélectionnez les critères de filtre, puis cliquez sur **Appliquer**. Parmi les critères de filtres, on compte :

- Numéro de dossier
- Type de dossier
- Marque de cartes
- Code de motif
- Date d'échéance
- Fourchette de montants (De/à)
- Numéro de marchand
- Nom du marchand
- Numéro de compte (6 premiers chiffres ou 4 derniers chiffres)

A screenshot of a form titled 'Files d'attente' with a sub-header 'Mes mises en attente'. The form contains several input fields: 'Numéro de dossier', 'Type de dossier' (dropdown), 'Marque de carte' (dropdown), 'Code de motif' (with a search icon and 'Search Reason Code' text), 'Date d'échéance' (dropdown), 'Fourchette de montants' (two input fields), 'Numéro de marchand', 'Nom du marchand', and 'Numéro de compte (6 premiers ou 4 derniers chiffres)' (two input fields). At the bottom left is a link 'Effacer tous les champs' and at the bottom right are 'Annuler' and 'Appliquer' buttons. The 'Appliquer' button is highlighted with a green box.

Sauvegarde de filtres

Cliquez sur **Save** (Sauvegarder) afin d'enregistrer ce filtre pour usage ultérieur.

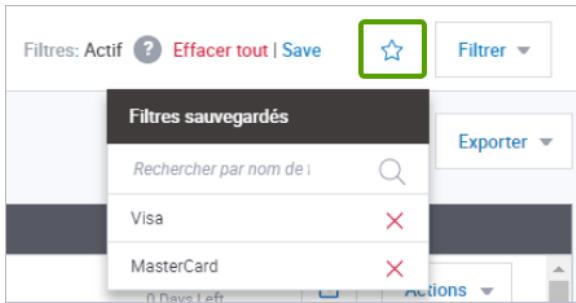


La fenêtre contextuelle de sauvegarde de filtre apparaîtra, vous demandant de nommer le filtre. Entrez un nom, puis cliquez sur **Save (Sauvegarder)**.

A screenshot of a modal window titled 'Sauvegarder le filtre'. It has a dark header bar. Below the title is a label 'Nom de filtre' and a text input field containing 'Nom de filtre'. At the bottom right are 'Annuler' and 'Save' buttons. The 'Save' button is highlighted with a green box.

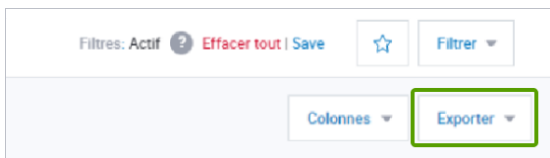
Accès aux filtres sauvegardés

Pour accéder à un filtre sauvegardé, cliquez sur l'étoile à côté de Filtre. La liste de filtres sauvegardés s'affichera. Sélectionnez ce que vous désirez. Pour supprimer un filtre sauvegardé, cliquez sur le **X** à côté de ce filtre.

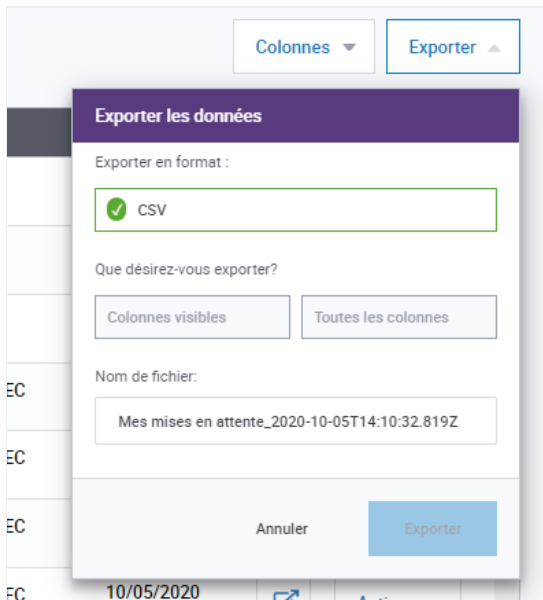


Exportation de données

L'outil de gestion des litiges vous permet d'exporter des données de dossiers dans un fichier CSV. Pour exporter des données dans un fichier CSV, sélectionnez une file d'attente. Cliquez sur **Exporter**.



La fenêtre contextuelle d'exportation de données s'affichera.



Choisissez d'exporter les colonnes visibles seulement ou toutes les colonnes. Nommez le fichier, puis cliquez sur **Exporter**. Vous pouvez également sélectionner un filtre sauvegardé ou une recherche sauvegardée, ou les créer, puis exporter les données.

Champs clés

L'outil de gestion des litiges vous permet de personnaliser l'affichage des files d'attente en choisissant les colonnes et données qui apparaîtront sur la page.

Numéro de dossier

Le numéro de dossier est attribué par Global Payments. Il figure dans le document d'avis de litige envoyé par Global Payments.

Statut de dossier

Parmi les statuts de dossier, on compte :

- **Réponse du marchand requise** – Dossiers qui nécessitent votre intervention en vue de leur résolution.
- **Demander plus de renseignements** – Dossiers pour lesquels vous devez fournir des renseignements supplémentaires en vue de leur résolution.
- **En attente d'une évaluation interne** – Dossiers en cours d'évaluation auprès de l'équipe des litiges de Global Payments. La seule chose à faire durant ce temps est de téléverser des documents. Lorsque l'équipe des litiges de Global Payments rend sa décision, le statut change et indique si des mesures supplémentaires sont requises de votre part ou non.
- **Clos** – Aucune mesure ne peut être prise pour ces dossiers.

Ces statuts vous informent des mesures que vous devez prendre. Tous les dossiers de Mes mises en attente ont le statut Réponse du marchand requise ou Demander plus de renseignements.

Date d'échéance

La date d'échéance vous indique la date limite à laquelle vous devez répondre au litige avant qu'il expire. Chaque dossier s'accompagne d'un indicateur dans le coin supérieur gauche de la page de Données du dossier. Cet indicateur vous permet de savoir combien de jours il vous reste pour répondre.

Dans la plupart des cas, le délai est généralement de 25 jours, mais ce nombre peut varier d'une marque de cartes à l'autre. Pour de meilleurs résultats, nous vous encourageons à répondre à chaque litige dès que vous avez recueilli toutes les pièces justificatives requises. Une réponse rapide vous donne plus de temps pour effectuer toutes les tâches de suivi nécessaires à la résolution du dossier avant la date d'échéance.

Si vous ne répondez pas à un dossier, il est déplacé vers la file d'attente de dossiers clos. Dans ce cas, ce qui suit s'applique :

- Si un dossier de demande de pièce justificative, de préarbitrage, de préconformité ou de recouvrement de bonne foi est clos, vous ne pouvez plus y répondre.
- Si un dossier de rétrofacturation est clos, vous pouvez y répondre, mais puisque le délai est écoulé, Global Payments traitera le dossier en votre nom au mieux de ses possibilités.




REMARQUE : d'échéance des lettres envoyées par Global Payments, car ces dates prennent en compte le temps nécessaire aux envois postaux plutôt que les réponses en ligne. Si vous répondez à un litige via le portail, utilisez la date d'échéance du portail.

Par défaut, dans Mes mises en attente, les dossiers sont triés par date d'échéance. Parmi les dates d'échéance, les dossiers sont triés du montant le plus élevé au montant le plus bas. L'ordre de tri peut être changé en cliquant sur les titres de colonnes.

Code de motif

Attribués par les marques de cartes, les codes de motif fournissent des informations supplémentaires sur le dossier. Ce code est important, car il explique de façon plus précise la raison pour laquelle la rétrofacturation s'est produite. Il vous guide également sur le type de documents à soumettre en cas de contestation.

En déplaçant votre curseur sur le point d'interrogation à côté du code de motif, une brève description du code s'affiche. En voici un exemple :

Marque	Code de motif	Montant de doc
	4837 ?	316.94 USD
	No Cardholder Authorization	139.95 USD
	4837 ?	107.99 USD

REASON CODE 4837
No Cardholder Authorization

Why did I get this notification of a dispute?
The cardholder contacted the issuer claiming the cardholder did not authorize the transaction.

What caused the Dispute?
The transaction was placed by someone who had fraudulently obtained the account information, the cardholder didn't recognize the transaction (billing descriptor) on the credit card statement, a family member used the account without the primary cardholder's knowledge.

How should I respond?
Provide an explanation and copies of written correspondence exchanged between you and the cardholder (such as a letter, email, or fax) showing that the cardholder, or an authorized user, participated in the transaction.

How do I prevent this in the future?


Cliquez sur le point d'interrogation pour voir les conseils sur les codes de motif et les meilleures pratiques des marques de cartes, dont :

- Pourquoi ai-je reçu cet avis?
- Quelle est la raison du litige?
- Que dois-je répondre?
- Comment faire pour éviter ce litige à l'avenir?

Favoris

Afin de pouvoir y accéder plus facilement, vous pouvez sauvegarder temporairement des dossiers dans la file d'attente Dossiers dans mes favoris, sous l'onglet Files d'attente du menu de gauche. Les dossiers restent dans cette file d'attente jusqu'à ce que vous les en retiriez. La file d'attente ne peut être vue que par vous.

Ces dossiers s'accompagnent de l'icône de signet. Cliquez sur l'icône pour activer ou désactiver le signet.

Voici le signet lorsqu'il n'est pas activé : 

Voici le signet lorsqu'il est activé : 

L'icône de signet se trouve dans la première colonne de chaque dossier de chaque file d'attente.

Actions

La fonction Actions vous permet de faire ce qui suit :

- Accepter ou contester une rétrofacturation
- Accepter ou refuser un dossier de bonne foi
- Exécuter une demande de pièce justificative ou indiquer que vous ne pouvez pas exécuter la demande
- Ouvrir le dossier de litige
- Voir plus d'informations sur le dossier, et
- Téléverser des documents.

Pour répondre à un dossier :

1. Sélectionnez le menu déroulant **Actions** de la file d'attente, puis cliquez sur la mesure à prendre. Il s'agit là d'une « mesure rapide » que vous pouvez prendre si vous désirez accepter ou contester un litige, ou répondre à une demande de pièce justificative, sans obtenir de renseignements supplémentaires;
-ou-
2. Sélectionnez **Dossier en cours** dans le menu déroulant Actions, consultez l'historique et les données du dossier, puis cliquez sur **Prendre des mesures** dans la page de données du dossier.
-ou-
3. Sélectionnez **Voir plus de détails**, pour obtenir une fenêtre contenant des renseignements additionnels sur le litige, dont les données de transaction et de dossier.

Accepter

Lorsque vous acceptez un litige, vous indiquez que vous ne pouvez pas fournir les renseignements vous permettant de résoudre le litige en votre faveur. Vous acceptez également l'entière responsabilité financière de ce litige.

Contester

Lorsque vous contestez un litige, vous réfutez la validité du dossier et certifiez que les documents fournis à l'appui sont exacts et vous permettent de résoudre le litige en votre faveur. Si les preuves sont insuffisantes, Global Payments ne pourra peut-être pas contester cette réfutation et recouvrer vos fonds.

Exécuter la demande

Cette mesure vous permet de répondre à une demande de pièce justificative en téléversant un document, généralement une facture, qui sert de preuve à l'appui.

Impossible d'exécuter la demande

S'il vous est impossible de fournir une pièce justificative, vous pouvez accepter la responsabilité du litige par le biais de cette action.

Refuser

En répondant à un dossier de recouvrement de bonne foi entrant, vous pouvez indiquer que vous refusez la demande et la responsabilité financière de ce litige.

Dossier en cours

Cette action affiche les données du dossier et vous permet de prendre des mesures, soit accepter ou contester un litige, répondre à une demande de pièce justificative et téléverser des documents.

Page de données du dossier

Cette page vous permet de :

- Voir les données du dossier et de la transaction
- Voir l'historique/chronologie du dossier
- Consulter et télécharger des documents, y compris l'avis de litige
- Voir la probabilité de réussite de la contestation du dossier
- Prendre des mesures : accepter ou contester une rétrofacturation, voir plus de données, téléverser des documents, répondre à une demande de pièce justificative ou indiquer son incapacité de fournir une pièce justificative

Voici un exemple de page de données d'un dossier, qui comprend l'Aperçu du litige, l'Aperçu de la transaction et le Flux de transaction.

0 JOURS RESTANTS	Etape	Status	Zone	NRA	Code de motif	Montant contesté	Cote de Probabilité
	Contrepassation	Réponse du marchand requise	NA	55420360232630102133616	4837	316.94 USD	--

Aperçu du litige	
Type de dossier	Contrepassation
Type de carte/numéro de compte	516292*****1437
Montant contesté	316.94 USD
Date de litige	08/26/2020
Code de motif	4837
Description du code de motif	No Cardholder Authorization
Décision actuelle	Requested Doc Not Received-Pending Merchant Response

Aperçu de la transaction		
NRA	55420360232630102133616	
Code autor	521060	
Autorisé	08/19/2020	316.94 USD
Réglé	08/19/2020	316.94 USD
Données de la carte	F	
Moto Indicator	0	
Code AVS	S	
Code de PDV	Card not present	81
Valeur ECI/UCAF	0	

Flux de transaction		
Autorisation	08/19/2020	316.94 USD
Dépôt	08/20/2020	316.94 USD
Pièce justificative	--	--
Contrepassation	08/26/2020	316.94 USD
Représentation	--	--
Remboursement	--	--
Arbitrage	--	--

Vers le bas de la page se trouve l'historique/calendrier du dossier (consultez Afficher dans le calendrier).

Cote de probabilité

La page de données affiche une cote de probabilité dans le coin droit, au-dessus des données.

NRA 24388940223630178549139	Code de motif 10.4	Montant contesté 329.55 USD	Cote de Probabilité 24%
--------------------------------	-----------------------	--------------------------------	----------------------------

Cette cote constitue une estimation des chances d'avoir gain de cause, fondée sur trois ans de données et d'algorithmes. Cette cote a pour but de vous aider à prendre une décision : user de votre temps pour travailler sur ce dossier ou laisser tomber la contestation et accepter la responsabilité financière. En déplaçant le curseur sur le point d'interrogation à côté de la cote de probabilité, vous obtenez la mention suivante :



Rouge – faibles chances d'avoir gain de cause



Jaune – ni bonnes ni faibles chances de gain de cause



Vert – bonnes chances d'avoir gain de cause

REMARQUE: La cote de probabilité se base sur vos résultats précédents, et n'est qu'une estimation du résultat potentiel du dossier de litige. Elle ne garantit aucun résultat. Consultez la page du centre d'assistance pour en savoir plus.

Afficher dans le calendrier

En parcourant la page de documents téléversés, vous voyez l'historique (calendrier) du dossier dans « cartes », ainsi que les documents et avis de marchand. L'écran par défaut affiche ces documents et avis en commençant par le plus récent.

The screenshot displays two sections of the interface. The top section, titled 'Pièce jointe' (Attachment), shows a document with the filename 'VI.TDM5020...55574.tiff', description 'Card Brand Document', and source 'Disputes Management'. The bottom section, titled 'Avis de litige' (Dispute), shows a merchant notice with the description 'Dispute No...34140.tiff', stage 'Chargeback', and date '09/10/2020'. Below the notice is a detailed message to the merchant regarding an unauthorized charge and the required documentation for dispute resolution.

La fenêtre Afficher dans le calendrier vous permet de :

- Sélectionner Documents pour ne voir que les documents dans le calendrier
- Sélectionner Avis de marchand pour ne voir que les avis dans le calendrier
- Cliquer sur Plus récent ou Plus ancien pour placer les documents les plus récents en premier ou les plus anciens en premier

The screenshot shows the 'Afficher dans le calendrier' (Display in calendar) filter and sort options. The filter section has three buttons: 'All' (with a '2' badge and a checkmark), 'Documents' (with a '1' badge), and 'Avis De Marchand' (with a '1' badge'). The sort section has two buttons: 'Plus Récent' (with a checkmark) and 'Plus Ancien'.

Avis de litige


Lorsque Global Payments reçoit un dossier de litige, vous recevez un avis, qui apparaît dans le calendrier. En cliquant sur la description d'un avis de litige, vous obtenez ce qui suit :

Jun 10, 2021

MATERIAUX FORTIERVILLE
141 RUE PRINCIPALE
FORTIERVILLE QC G0S 1J0

GLOBAL PAYMENTS DIRECT
DEPARTMENT CBD
PO BOX 4010 ETOBICOKE B
ETOBICOKE, ON M9W 7H8
Téléphone: (800) 599-6491
Télécopieur: (866) 873-9639
PM lien: <https://reporting.globalpay.com>

Vous devez répondre avant le: Jun 20, 2021

Code 2D

NOTIFICATION DE CONTESTATION – DEMANDE DE DOCUMENTATION

C'est un MASTERCARD Chargeback.

Veillez consulter les détails du cas ci-dessous et fournir la documentation demandée dans les délais impartis. Défaut de fournir cette documentation, vous risquez nous ne pourrions plus défendre le cas en votre nom.

RAISON DE LA CONTESTATION	: 4837 Pas d'autorisation de détenteur	MONTANT DE LA RECTIFICATION	: 3736.62 CAD
NO DE DOSSIER	: 2116100578	DATE DE LA RECTIFICATION	: Jun 10, 2021
MONTANT DE LA CONTESTATION	: 3736.62 CAD		

DÉTAILS DE LA TRANSACTION :

NUMÉRO DE CARTE	: 541590xxxxx2622	TYPE DE TRANSACTION	:
SAISON	: 3736.62 CAD	N ° DE RÉFÉRENCE ORIGINAL	: 10757902 2023191 0
ION	: May 04, 2021	CONTRÔLE DES DÉPÔTS	: T001000
LA TRANSACTION	: May 04, 2021	N ° DE FACTURE	:
CODE D'AUTORISATION	: 02491Z	IDENTIFIANT DE FRONTEND	:
ID DE MARCHAND	: 1075795706	NUMÉRO DE MAGASIN	:
IDENTIFIANT UNIQUE	: MATERIAUX FORTIERVILLE	REMARQUES	:

ACTIONS NÉCESSAIRES:

Le titulaire de la carte affirme que ce frais n'est pas autorisé. Pour que nous puissions essayer de défendre ceci, veuillez fournir les informations suivantes s'appliquant à votre entreprise :

- Pour les transactions face à face, un bordereau de vente signé et lisible magnétiquement glissé ou initié par puce.
- Pour une commande par courrier ou par téléphone, une copie lisible d'un bon de commande signé.
- Pour les transactions Internet, un AVS X ou Y positif et une preuve signée de livraison.
- Pour les transactions Internet représentant la vente de biens numériques, description de la marchandise ou des services téléchargés avec succès avec la date et l'heure du téléchargement de ces marchandises ou services. Veuillez également inclure l'adresse IP et l'emplacement géographique de l'appareil au moment de la vente ainsi que le nom de l'acheteur et l'adresse électronique.
- Si vous utilisez Visa Secure ou SecureCode, veuillez fournir MIGS capture d'écran ou toute preuve que la transaction était valide et authentifiée ou tentée d'authentification.
- Si ce qui précède ne s'applique pas, veuillez fournir toute preuve convaincante à montrer le lien entre le titulaire de la carte et la personne qui reçoit les marchandises ou services, ou toute preuve prouvant que le titulaire de carte contestant la transaction a utilisé le service ou est en possession de la marchandise.
- Preuve qu'un crédit qui compense directement les frais contestés a déjà été traité.

Défaut de fournir cette documentation spécifique, nous ne pourrions plus la défendre en votre nom.

RAPPELS IMPORTANTS:

- Ce cas peut avoir des documents supplémentaires qui sont pertinents pour le litige. Pour consulter ces documents, connectez-vous au Portail Marchand et sélectionnez l'icône des litiges dans le tiroir "Applications". Cela vous amènera à l'outil de gestion des litiges. Si actuellement vous n'avez pas d'accès, vous pouvez vous inscrire au service en utilisant votre numéro de marchand à <https://reporting.globalpay.com>, sinon, veuillez nous contacter.

REMARQUE: GPN envoie les avis de litige aux commerçants par télécopieur. Les copies de ces avis figurent dans le calendrier. Chaque avis comporte un code 2D (voyez ci-dessus), qui est très important. Les commerçants qui n'utilisent pas le portail des litiges doivent utiliser cet avis comme bordereau de télécopie, chaque fois qu'ils télécopient des documents à Global Payments. Le code 2D permet de répertorier ces documents et de les associer au litige correspondant.

Voir plus de détails

Pour en savoir plus sur le dossier et la transaction, cliquez sur [Voir Plus De Détails](#).

0 JOURS RESTANTS	Étape Contrepassation	Status Réponse du marchand requise	Zone NA	NRA 24388940223630178549139	Code de motif 10.4	Montant contesté 329.55 USD
-------------------------------	--------------------------	---------------------------------------	------------	--------------------------------	-----------------------	--------------------------------

Aperçu du litige		Aperçu de la transaction	
Type de dossier	Contrepassation	NRA	24388940223630178549139
Type de carte/numéro de compte	448381****2036	Code autor	026498
Montant contesté	329.55 USD	Autorisé	08/09/2020 299.00 USD
Date de litige	09/10/2020	Réglé	08/09/2020 299.00 USD
Code de motif	10.4	Données de la carte	F
Description du code de motif	Other Fraud – Card-Absent Environment	Moto Indicator	7
Décision actuelle	Requested Doc Not Received-Pending Merchant Response	Code AVS	G
		Code de PDV	Card not present 01
		Valeur ECI/UCAF	--

[Voir Plus De Détails](#)

Les données du **dossier** et de la **transaction** s'afficheront.

Plus de renseignements

Aperçu du litige	
TYPE DE DOSSIER	TYPE DE CARTE/NUMÉRO DE COMPTE
Contrepassation	
MONTANT CONTESTÉ	DATE DE LITIGE
1032 USD	09/10/2020
CODE DE MOTIF	DESCRIPTION DU CODE DE MOTIF
10.4	Other Fraud – Card-Absent Environment
DÉCISION ACTUELLE	MERCHANT DBA NAME
Requested Doc Not Received-Pending Merchant Response	
IDM	NOM DU DÉTAILLANT
ADRESSE	INDICATEUR DE CONTREPASSATION PARTIELLE
9040 ROSWELL RD	No
NUMÉRO DE DOSSIER DE LA MARQUE DE CARTE	INDICATEUR DE DOC
1974143642	--
MESSAGE ENTRANT	BIN DE L'ÉMETTEUR
--	446542
BIN ACQUÉREUR	CCM
438894	5818
HIÉRARCHIE	LANGUE
05567024208000	EN
ADRESSE 2	VILLE

[← Revenir aux Détails du dossier](#)

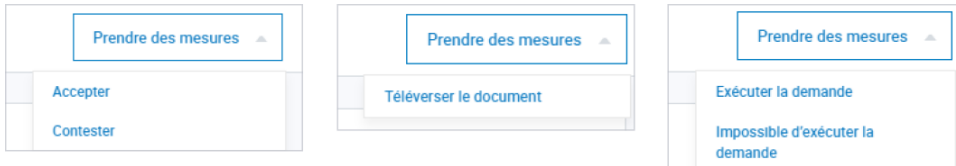
Aperçu de la transaction	
NRA	CODE AUTOR
24388940223630178549139	026498
AUTORISE	RÉGLÉ
2020-08-09 299 USD	08/09/2020 299.00 USD
DONNÉES DE LA CARTE	MOTO INDICATOR
F	7
CODE AVS	CODE DE PDV
G	Card not present 01
VALEUR ECI/UCAF	CAVV
--	M
NUMÉRO DE COMPTE	CRYPTOGRAMME
--	--
INDICATEUR DE TRANSACTION	MÉTHODE ID CLIENT
--	4
CODE DE SERVICE	CAPACITÉ DE TERMINAL
--	--
CODE DE TRANSACTION	ID DE TERMINAL

Aperçus du litige et de la transaction

Vous pouvez faire défiler les dossiers en cliquant sur la flèche vers le haut/bas située dans la partie supérieure de la page. Cliquez sur le **X** ou la flèche de gauche au haut de la page pour revenir à la file d'attente.

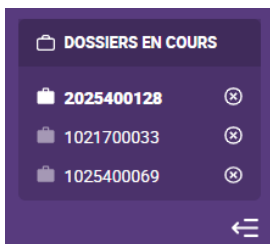
Prendre des mesures

Après avoir consulté l'historique et les données du dossier, vous pouvez cliquer sur **Prendre des mesures** au haut de la page pour accepter ou contester un litige, téléverser un document, répondre à une demande de pièce justificative ou indiquer votre incapacité à exécuter la demande de pièce justificative.



Dossiers en cours – Menu principal

Cette mesure vous permet d'ajouter un dossier à la liste des Dossiers en cours dans la barre de menu principal, vous facilitant l'accès à ce dossier pour y travailler. Vous pouvez retirer le dossier de cette liste en cliquant sur le **X** à côté du numéro de dossier.



Voir plus de détails

En sélectionnant Voir plus de détails dans la liste déroulante Actions de la page Mes mises en attente, vous obtenez les données du dossier et de la transaction, qui peuvent être utiles pour déterminer si vous allez accepter ou contester le litige.

Case Details	
MARQUE VISA	MONTANT DE DOSSIER 104.94 USD
NUMÉRO DE DOSSIER 1025400064	CODE DE MOTIF 10.4
TYPE DE DOSSIER Contrepassation	DATE D'ÉCHÉANCE 10/05/2020
NUMÉRO DE CARTE	MARCHAND
STATUT DU DOSSIER Réponse du marchand requise	BIN ICA ACQUÉREUR 438894
NRA 24388940231630187540657	CODE AUTOR 01683B
DATE DE RÉCEPTION DU DOSSIER 09/10/2020	BIN ICA ÉMETTEUR 431307
DÉCISION Requested Doc Not Received-Pending Merchant Response	NUMÉRO DE MARCHAND
CODE DE CATÉGORIE DE MARCHAND 5818	RÉGION NA
NUMÉRO DE RÉFÉRENCE INITIAL 23118782	CODE SAISIE PDV No
IDENTIFIANT DE TRANSACTION 580231425292234	DATE DE TRANSACTION 08/18/2020

Vous pouvez faire défiler les dossiers en cliquant sur la flèche vers le haut/bas située dans la partie supérieure de la page. Cliquez sur le **X** ou la flèche de gauche au haut de la page pour revenir à la file d'attente.

Téléverser des documents

Vous devez joindre un document au dossier lorsque :

- Vous exécutez une demande de pièce justificative
- Vous contestez une rétrofacturation, un dossier de préarbitrage entrant ou un dossier de préconformité entrant

Joindre un document, lorsque vous acceptez ou contestez un dossier de recouvrement de bonne foi entrant, est facultatif.

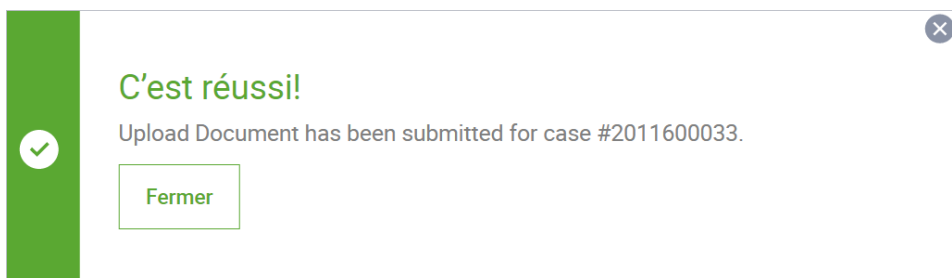
Pour joindre un document à un dossier :

1. Vous pouvez **Glisser-déposer** le document dans la fenêtre de téléversement ou cliquer sur **Parcourir l'ordinateur** pour rechercher un document dans votre ordinateur. (Le système vous permet de téléverser les fichiers PDF et TIFF.)



2. Nommez le fichier (ou utilisez le nom par défaut). Cliquez sur **Suivant**.

3. Un message apparaîtra, en cas de réussite du téléversement.



Recherche de dossier

L'outil de gestion des litiges vous permet de rechercher un seul dossier ou un groupe de dossiers, ainsi que de créer et de sauvegarder des critères de recherche.

Créer une recherche

Cliquez sur **Recherche de dossier** dans le menu principal pour rechercher un dossier. Dans la page de recherche, entrez vos critères de recherche.

The screenshot shows the 'Recherche de dossier' search form. At the top left is the 'globalpayments' logo and a search bar with the placeholder 'Rechercher par...'. On the right, there are icons for help, settings, and a user profile 'SS'. Below the header, the form is titled 'Recherche de dossier' and includes a 'Filtres: Inactif' indicator, a 'Save' button, and a 'Recherche' button. The form contains several input fields: 'Numéro de dossier' (text), 'Type de dossier' (dropdown menu with 'Sélectionner Type de dossier'), 'Statut du dossier' (dropdown menu with 'Sélectionner Statut du dossier'), 'Numéro de marchand' (text), 'Numéro de compte (6 premiers ou 4 derniers chiffres)' (two text boxes for '6 premiers' and '4 derniers'), and 'Période de la transaction' (dropdown menu with 'Sélectionner date(s)'). A 'Plus' button is located below the 'Numéro de compte' fields. At the bottom left, there is a red link 'Effacer tous les champs'. At the bottom right, there are 'Annuler' and 'Appliquer' buttons.

Vous pouvez rechercher un dossier à l'aide d'un ou de plusieurs de ces critères :

- Numéro de dossier
- Type de dossier
- Statut de dossier
- Numéro de marchand
- Numéro de compte (6 premiers chiffres ou 4 derniers chiffres)
- Période de transaction – sélectionnez une date ou une plage de dates, puis cliquez sur **Appliquer**

Cliquez sur **Appliquer** dans la page de recherche après avoir entré tous vos critères de recherche.

The screenshot shows the date selection calendar. The title is 'Sélectionner date(s)'. It features two calendar views for 'October - 2020'. The first calendar shows the days of the week (DIM, LUN, MAR, MER, JEU, VEN, SAM) and the dates. The date '5' is highlighted in blue. The second calendar also shows the days of the week and dates, with '5' highlighted in blue. Below the calendars, there are two text boxes labeled 'De' and 'À', both containing the date '10/05/2020'. At the bottom, there are 'Annuler' and 'Appliquer' buttons.

Cliquez sur **Plus** pour ajouter des critères de recherche.

Recherche de dossier

Numéro de dossier

Type de dossier

Sélectionner Type de dossier

Numéro de marchand

Numéro de compte (6 premiers ou 4 derniers chiffres)

6 premiers

4 derniers

Plus

Effacer tous les champs

Montant du litige

Code de motif

Search Reason Code

Code autorisation

Type de carte

Sélectionner Type de carte

NRA

BIN de l'émetteur

Entrez des critères additionnels, au besoin, comme les suivants :

- Montant du litige
- Code de motif
- Code d'autorisation
- Type de carte
- NRA
- BIN de l'émetteur

Cliquez sur **Appliquer** lorsque vous avez terminé. Les résultats correspondant à vos critères de recherche s'afficheront.

Filtres: Inactif ? Save

Recherche

Pour changer les critères de recherche, cliquez sur **Recherche**. Entrez les nouveaux critères, puis cliquez sur **Appliquer**.

Sauvegarde des critères de recherche

Cliquez sur **Save (Sauvegarder)** dans la page de recherche de dossier pour sauvegarder vos critères. Une fenêtre contextuelle apparaîtra, vous demandant d'entrer un nom de recherche. Une fois le nom entré, cliquez sur **Save (Sauvegarder)**.

Filtres: Actif ? Effacer tout | Save

Sauvegarder le filtre

Nom de filtre

Demandes de pièces justificatives

Annuler

Save

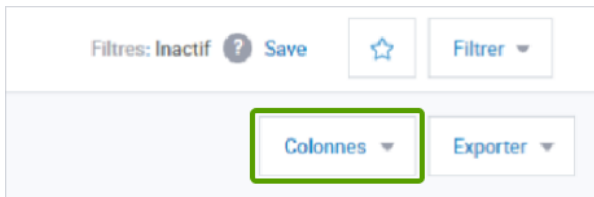
Accès aux critères de recherche sauvegardés

Cliquez sur l'icône d'étoile à côté de Recherche pour accéder à la liste des critères de recherche sauvegardés. Dans cette liste, sélectionnez les critères désirés. Pour supprimer un critère sauvegardé, cliquez sur le X à côté de celui-ci.



Personnalisation des résultats de recherche

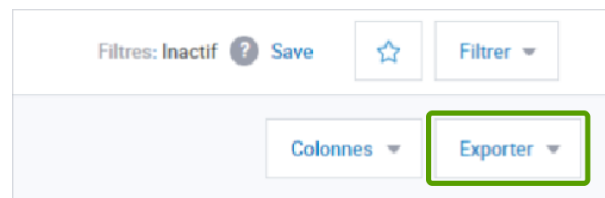
Pour changer les colonnes de la page de résultats de recherche, cliquez sur **Colonnes**.



Ajoutez ou supprimez des colonnes, au besoin. (Voyez Personnalisation de l'affichage.)

Exportation des résultats de recherche

Cliquez sur **Exporter** pour exporter les données des résultats de recherche de dossier dans un fichier CSV. (Consultez Exportation de donnée.)



Rétrofacturations

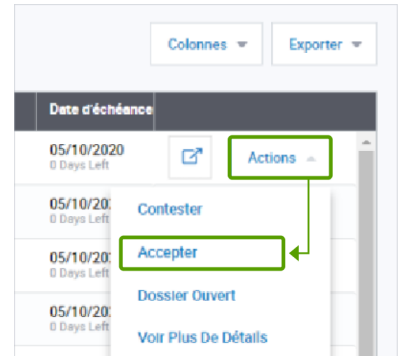
Vous pouvez assumer la responsabilité d'une rétrofacturation ou la contester en soumettant des preuves à l'appui.

Accepter la responsabilité d'une rétrofacturation

1. Dans Mes mises en attente, recherchez le dossier de rétrofacturation.
2. Sélectionnez **Actions**.
3. Cliquez sur **Accepter** pour assumer la responsabilité du litige, sans obtenir de renseignements supplémentaires,
-ou-

Cliquez sur **Ouvrir dossier** pour voir les données, l'historique et la cote de probabilité du dossier.

4. Après analyse des données et de la cote de probabilité, si vous désirez toujours accepter la responsabilité du litige, cliquez sur **Prendre des mesures** > **Accepter**.



Dossier #1025400069 Prendre des mesures

0 JOURS RESTANTS Etape: Contrepassation Status: Réponse du marchand requise Zone: NA NRA: 24388940238630179738858 Code de motif: 10.4 Montant contesté: 1032.00 USD Cote de Probabilité: 26%

Aperçu du litige		Aperçu de la transaction		Flux de transaction	
Type de dossier	Contrepassation	NRA	24388940238630179738858	Autorisation	25/08/2020 1032.00 USD
Type de carte/numéro de compte	446542****7987	Code autor	025681	Dépôt	26/08/2020 1032.00 USD
Montant contesté	1032.00 USD	Autorisé	25/08/2020 1032.00 USD	Pièce justificative	--
Date de litige	10/09/2020	Réglé	25/08/2020 1032.00 USD	Contrepassation	09/10/2020 1032.00 USD
Code de motif	10.4	Données de la carte	F	Représentation	--
Description du code de motif	Other Fraud - Card-Absent Environment	Moto Indicator	7	Remboursement	--
Décision actuelle	Requested Doc Not Received-Pending Merchant Response	Code AVS	Z	Arbitrage	--
		Code de POV	Card not present 01		
		Valeur ECI/UCAF	--		

5. La page d'acceptation de la responsabilité s'affichera, accompagnée d'une mention légale. (REMARQUE: Les mentions varient selon le type de dossier, l'ancienneté du dossier et votre réponse. Voyez)

Accepter la responsabilité

Vous acceptez l'entière responsabilité financière de cette contrepassation. Cela signifie que vous ne contestez plus ce dossier et que le débit effectué dans votre compte sera maintenu. Votre acceptation de ce dossier sera transmise à la marque de cartes et sera réputée définitive.

REMARQUE: Ce dossier sera retiré de votre file d'attente. Par conséquent, vous ne pourrez plus le contester.

N'utilisez pas cette option si vous avez émis un crédit au titulaire de carte

Annuler Accepter

6. Lisez la mention et cliquez sur **Accepter**.

Le dossier de rétrofacturation sera déplacé vers les Rétrofacturations en attente et sera mis En attente d'une évaluation interne.

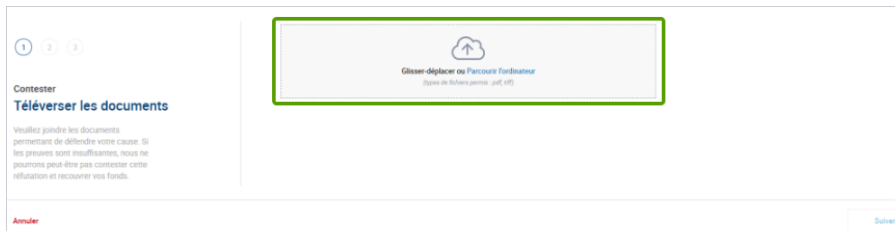
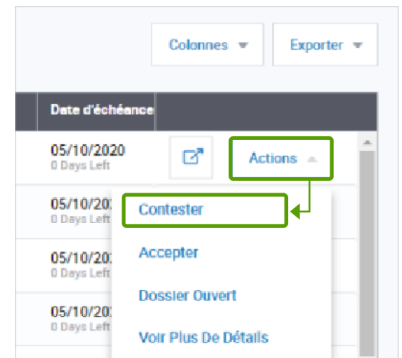
Contestation d'une rétrofacturation

1. Dans Mes mises en attente, recherchez le dossier de rétrofacturation.
2. Sélectionnez **Actions**.
3. Cliquez sur **Contester**,

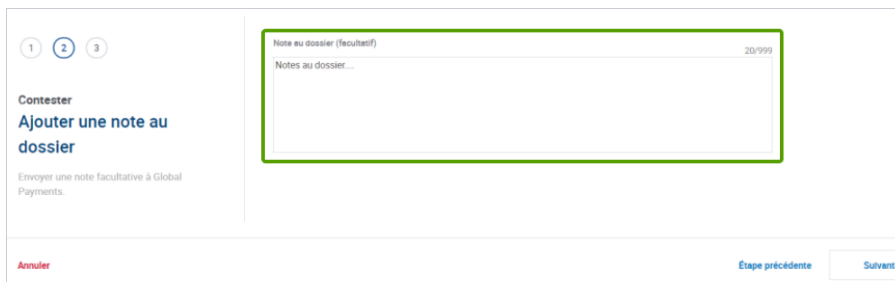
–ou–

Cliquez sur **Ouvrir dossier** pour voir les données, l'historique et la cote de probabilité du dossier.

4. Après analyse des données et de la cote de probabilité, si vous désirez toujours contester le litige, cliquez sur **Prendre des mesures** > **Contester**. La page de téléversement de documents s'affichera pour que vous puissiez y verser vos preuves.



5. **Glissez-déposez** un document dans la fenêtre de téléversement, ou cliquez sur **Parcourir l'ordinateur** pour rechercher un document. Une fois le téléversement terminé, le nom du fichier apparaîtra.
6. Entrez un nouveau nom de fichier ou conservez le nom par défaut, puis cliquez sur **Suivant**. La fenêtre Ajouter une note au dossier s'affichera.



7. Entrez une remarque ou laissez la fenêtre vide, puis cliquez sur **Suivant**.
8. Le système affiche une mention légale pour vous aviser de ce qui suit, avant que vous soumettiez votre réponse :
 - Toutes les soumissions sont définitives
 - Vous certifiez que les documents soumis sont exacts et adéquats
 - Si aucun recours valable n'est disponible, Global Payments ne pourra peut-être pas réfuter le litige
 - Global Payments ne garantit pas le recouvrement des fonds

(REMARQUE: Les mentions varient selon le type de dossier, l'ancienneté du dossier et votre réponse. Voyez)

9. Cliquez sur **Soumettre** pour confirmer et finaliser votre soumission.

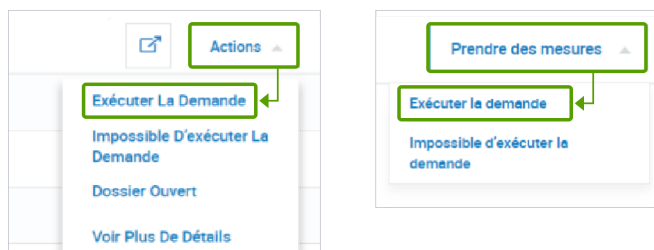
Le dossier de rétrofacturation sera déplacé vers les Rétrofacturations en attente et sera mis En attente d'une évaluation interne.

Pièces justificatives

Une demande de pièce justificative est la demande d'une preuve que la transaction est valide. Vous pouvez répondre à une telle demande en téléversant un document, comme une copie de la facture. S'il vous est impossible de répondre à cette demande, vous pouvez accepter la responsabilité du litige.

Exécution d'une demande de pièce justificative

1. Dans Mes mises en attente, recherchez la demande de pièce justificative.
2. Cliquez sur **Actions**.
3. Cliquez sur **Exécuter La Demande** pour voir les données du dossier et téléverser les documents nécessaires;
-ou-
Cliquez sur **Ouvrir dossier** pour voir les données et l'historique du dossier avant de téléverser un document.
4. Analysez les données, puis sélectionnez **Prendre des mesures** > **Exécuter la demande**. La page de téléversement s'affichera.



5. Dans cette page, téléversez le document, puis cliquez sur **Suivant**.

6. La fenêtre Ajouter une note au dossier s'affichera. Entrez une remarque ou laissez la fenêtre vide, puis cliquez sur **Suivant**.

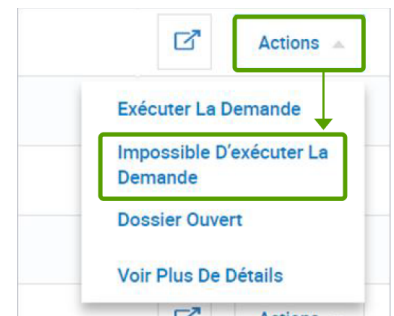
- Une mention légale s'affichera. Lisez-la, et si vous acceptez, cliquez sur **Soumettre** pour confirmer la soumission.
(REMARQUE: Les mentions varient selon le type de dossier, l'ancienneté du dossier et votre réponse. Voyez)

- La demande de pièce justificative sera déplacée vers Pièces justificatives en attente. Le document téléversé peut être consulté dans le dossier sous Afficher dans le calendrier.

Incapacité d'exécuter une demande de pièce justificative

S'il vous est impossible de répondre à une demande de pièce justificative, vous pouvez accepter la responsabilité du litige.

- Dans Mes mises en attente, recherchez la demande de pièce justificative.
- Cliquez sur **Actions**.
- Cliquez sur Impossible d'exécuter la demande.
- Une mention légale s'affichera. Lisez-la, et si vous acceptez, cliquez sur **Accepter** pour confirmer que vous assumez la responsabilité financière des rétrofacturations ou litiges pouvant être amorcés par l'émetteur.



- (REMARQUE: Les mentions varient selon le type de dossier, l'ancienneté du dossier et votre réponse. Voyez)

Exceptions

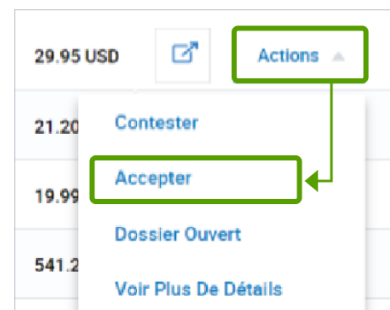
Les exceptions auxquelles vous pouvez répondre sont les suivantes : préarbitrage, préconformité et recouvrement de bonne foi.

Acceptation de la responsabilité des dossiers de préarbitrage ou de préconformité

1. Dans Mes mises en attente, recherchez le dossier de préarbitrage ou de préconformité.
2. Sélectionnez **Actions**.
3. Cliquez sur **Accepter** pour assumer la responsabilité du litige, sans obtenir de renseignements supplémentaires;
-ou-

Cliquez sur **Dossier Ouvert** pour voir les données, l'historique et la cote de probabilité du dossier.

4. Si vous désirez toujours accepter la responsabilité du litige, cliquez sur **Prendre des mesures > Accepter**.



Dossier #1025200032 Prendre des mesures ▾

9 JOURS RESTANTS	Étape: Préarbitrage entrant	Statut: Réponse du marchand requise	Zone: NA	NRA: 24388940239630189989185	Code de motif: 13.2 ⓘ	Montant contesté: 29.95 USD
-------------------------	-----------------------------	-------------------------------------	----------	------------------------------	-----------------------	-----------------------------

Aperçu du litige	Aperçu de la transaction	Flux de transaction
Type de dossier: Préarbitrage entrant	NRA: 24388940239630189989185	Autorisation: 25/08/2020 29.95 USD
Type de carte/numéro de compte: VISA 424631*****5433	Code autor: 02202G	Dépôt: 26/08/2020 29.95 USD
Montant contesté: 29.95 USD	Autorisé: 25/08/2020 29.95 USD	Pièce justificative: --
Date de litige: 19/09/2020	Réglé: 25/08/2020 29.95 USD	Contrepassation: 09/08/2020 29.95 USD
Code de motif: 13.2	Données de la carte: F	Représentation: 09/17/2020 29.95 USD
Description du code de motif	Moto Indicator: 7	Remboursement: --

5. La page d'acceptation de la responsabilité s'affichera, accompagnée d'une mention légale.
6. Lisez la mention et cliquez sur **Accepter**. Le dossier de préarbitrage ou de préconformité sera déplacé vers Exceptions en attente et sera mis En attente d'une évaluation interne.

Accepter la responsabilité

Vous répondez à un dossier de préarbitrage entrant. Vous avez également indiqué que vous ne pouvez pas fournir de renseignements pour appuyer adéquatement la résolution de ce litige en votre faveur. Par conséquent, nous ne pourrions peut-être pas réfuter ce litige et recouvrer vos fonds. En poursuivant, vous acceptez l'entière responsabilité financière de ce litige.

REMARQUE : Si vous avez joint des documents, ceux-ci seront éliminés plutôt que d'être soumis.

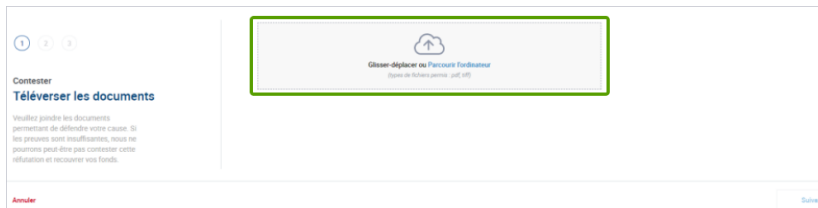
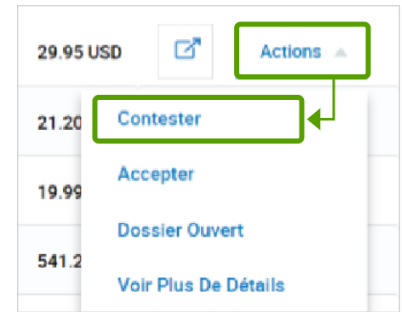
Toutes les soumissions sont définitives
Vous devez donner votre accord afin de poursuivre.

Annuler Accepter

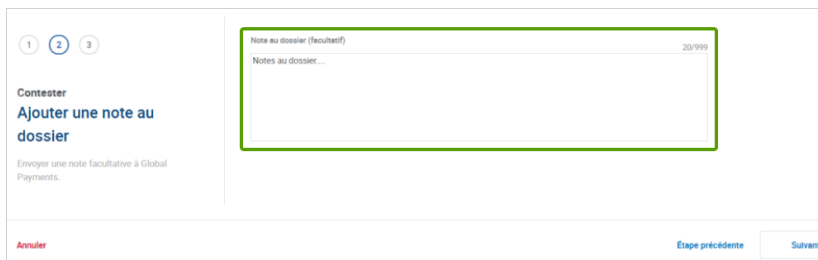
(REMARQUE: Les mentions varient selon le type de dossier, l'ancienneté du dossier et votre réponse. Voyez)

Contestation d'un dossier de préarbitrage ou de préconformité

1. Dans Mes mises en attente, recherchez le dossier de préarbitrage ou de préconformité.
2. Sélectionnez **Actions**.
3. Cliquez sur Contester,
-ou -
Cliquez sur **Dossier Ouvert** pour voir les données, l'historique et la cote de probabilité du dossier.
4. Après analyse des données et de la cote de probabilité, si vous désirez toujours contester le litige, cliquez sur **Prendre des mesures** > **Contester**. La page de téléversement de documents s'affichera pour que vous puissiez y verser vos preuves.



5. **Glissez-déposez** un document dans la fenêtre de téléversement, ou cliquez sur **Parcourir l'ordinateur** pour rechercher un document. Une fois le téléversement terminé, le nom du fichier apparaîtra.
6. Entrez un nouveau nom de fichier ou conservez le nom par défaut, puis cliquez sur **Suivant**. La fenêtre Ajouter une note au dossier s'affichera.



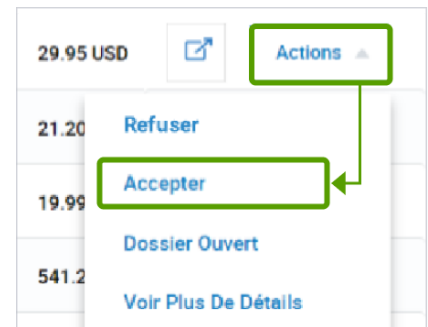
7. Entrez une remarque ou laissez la fenêtre vide, puis cliquez sur **Suivant**.
8. La mention légale servant à confirmer votre soumission s'affichera.



9. Lisez la mention et cliquez sur **Accepter**. Le dossier de préarbitrage ou de préconformité sera déplacé vers Exceptions en attente et sera mis En attente d'une évaluation interne.
(REMARQUE: Les mentions varient selon le type de dossier, l'ancienneté du dossier et votre réponse. Voyez)

Acceptation de la responsabilité d'un dossier de bonne foi

1. Dans Mes mises en attente, recherchez le dossier de bonne foi.
2. Sélectionnez **Actions**.
3. Cliquez sur **Accepter** pour assumer la responsabilité du litige, sans obtenir de renseignements supplémentaires;
-ou-
Cliquez sur **Ouvrir dossier** pour voir les données et l'historique du dossier, et téléverser un document, au besoin.
4. Pour accepter la responsabilité du dossier, cliquez sur **Prendre des mesures** > **Accepter**.
5. La page d'acceptation de la responsabilité s'affichera, accompagnée d'une mention légale.
6. Lisez la mention et cliquez sur **Accepter**. Le dossier de bonne foi sera déplacé vers Exceptions en attente et sera mis En attente d'une évaluation interne.



Accepter la responsabilité

Vous répondez à un dossier de préarbitrage entrant. Vous avez également indiqué que vous ne pouvez pas fournir de renseignements pour appuyer adéquatement la résolution de ce litige en votre faveur. Par conséquent, nous ne pourrions peut-être pas réfuter ce litige et recouvrer vos fonds. En poursuivant, vous acceptez l'entière responsabilité financière de ce litige

REMARQUE : Si vous avez joint des documents, ceux-ci seront éliminés plutôt que d'être soumis.

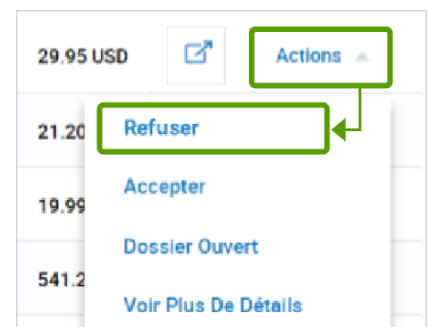
Toutes les soumissions sont définitives
Vous devez donner votre accord afin de poursuivre

[Annuler](#) [Accepter](#)

(REMARQUE: Les mentions varient selon le type de dossier, l'ancienneté du dossier et votre réponse. Voyez)

Refus d'assumer la responsabilité d'un dossier de bonne foi

1. Dans Mes mises en attente, recherchez le dossier de bonne foi.
2. Sélectionnez **Actions**.
3. Cliquez sur **Refuser** pour refuser la demande de bonne foi, sans obtenir de renseignements supplémentaires;
-ou-
Cliquez sur **Dossier Ouvert** pour voir les données et l'historique du dossier, et téléverser un document, au besoin.
4. Pour téléverser un document, cliquez sur **Prendre des mesures** > **Téléverser** le document.
5. Pour refuser la demande de bonne foi, cliquez sur **Prendre des mesures** > **Réfuter**.
6. La mention légale s'affichera.
7. Lisez la mention et cliquez sur **Soumettre**. Le dossier de bonne foi sera déplacé vers Exceptions en attente et sera mis En attente d'une évaluation interne.
(REMARQUE: Les mentions varient selon le type de dossier, l'ancienneté du dossier et votre réponse.)



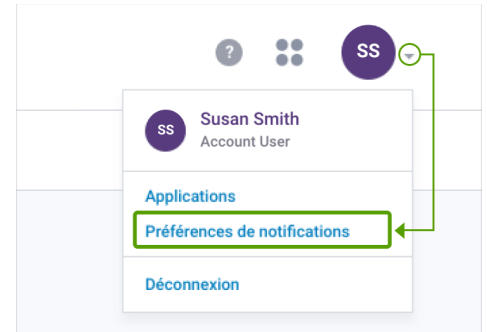
Notifications par courriel

Vous pouvez recevoir par courriel des notifications de litiges. Ces notifications vous informent sur le dossier et vous donnent le numéro, le statut (ouvert, clos ou en attente) et la date d'expiration du dossier, ainsi que d'autres données utiles. Vous pouvez également configurer des rappels, qui vous avertissent lorsque vos litiges approchent de la date d'échéance pour la réponse.

Configurer des notifications par courriel pour les litiges

Configurez vos préférences de courriel comme suit :

1. Ouvrez **Gestion des litiges**
2. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur vos initiales
3. Cliquez sur **Préférences de notification**
4. Placez le Réglage de notification à **Oui**
Les astérisques (*) marquent les réglages obligatoires



Réglage de notification

Activez la réception de notifications et entrez vos préférences ci-dessous. Les réglages obligatoires s'accompagnent d'un **astérisque rouge (*)**.

Oui

Avis de non-responsabilité :
Les notifications par courriel sont fournies à titre indicatif seulement. Lorsque vous activez les notifications par courriel, vous reconnaissez que 1) Global Payments n'émet aucune déclaration ou garantie quant à la ponctualité ou à la réception de ces notifications, et que 2) vous devez vous connecter à votre compte de Portail des marchands pour obtenir les données les plus récentes sur vos litiges.

5. **Delivery method** : La boîte de réception se remplit automatiquement, car vous ne pouvez recevoir que des notifications par courriel.
6. **Contenu de notification** : Choisissez les types de litiges que vous désirez recevoir par courriel : Demandes de pièces justificatives, rétrofacturations ou exceptions. Choisissez-en un ou trois.

Contenu de notification *

Quels types de litiges désirez-vous voir dans les notifications? Choisissez-en au moins un. Vous pouvez également les sélectionner tous.

Demandes de pièces justificatives
 Rétrofacturations
 Exceptions

7. **Reversal notification** : Cochez cette case si vous désirez recevoir un courriel lorsqu'un litige est représenté à l'émetteur.
8. **Fréquence des notifications** : Vous pouvez recevoir des notifications quotidiennes ou hebdomadaires. Cependant, vous ne recevez pas de courriel s'il n'y a pas d'activités à signaler.

Fréquence des notifications *

À quelle fréquence désirez-vous recevoir des notifications avec résumé?
Remarque : s'il n'y a pas d'activités, vous ne recevrez pas de courriel. Si vous passez d'Hebdomadaire à Quotidienne, vous ne recevrez pas de notifications sur les activités des jours qui précéderont votre changement.

Quotidienne avec résumé
 Hebdomadaire avec résumé

- Notification de rappel :** Vous pouvez recevoir un rappel par courriel jusqu'à cinq (5) jours avant la date d'expiration du litige. Choisissez entre 1, 3 ou 5 jours avant la date d'échéance. Sélectionnez « Ne pas me le rappeler » pour ne pas recevoir de rappel.
- Appuyez sur **Sauvegarder les préférences** dans le coin inférieur droit de l'écran lorsque vous avez terminé.

Fréquence des notifications *

À quelle fréquence désirez-vous recevoir des notifications avec résumé?
Remarque : s'il n'y a pas d'activités, vous ne recevrez pas de courriel. Si vous passez d'Hebdomadaire à Quotidienne, vous ne recevrez pas de notifications sur les activités des jours qui précéderont votre changement.

Quotidienne avec résumé
 Hebdomadaire avec résumé

Notification de rappel

Désirez-vous obtenir un rappel lorsqu'un litige est sur le point de venir à échéance? Un rappel n'est envoyé qu'une seule fois, peu importe votre choix.

5 jours avant la date d'échéance
 3 jours avant la date d'échéance
 1 jour avant la date d'échéance
 Ne pas me le rappeler

Sauvegarder Les Préférences

REMARQUE : Si vous sautez une option requise, un message s'affiche avant que vous puissiez sauvegarder vos préférences. Une fois le message apparu, faites votre choix, et cliquez sur « Sauvegarder les préférences ».

Contenu de notification *

Quels types de litiges désirez-vous voir dans les notifications? Choisissez-en au moins un. Vous pouvez également les sélectionner tous.

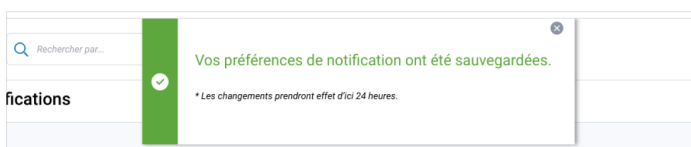
Demandes de pièces justificatives

Rétrofacturations

Exceptions

! Sélectionnez au moins une option.

Vos préférences sont enregistrées lorsque le message suivant s'affiche : « Vos préférences de notification ont été sauvegardées. »



Modifier les préférences de notification

Vous pouvez modifier vos préférences de notification comme suit :

- Ouvrez **Gestion des litiges**
- Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur vos initiales
- Cliquez sur **Préférences de notification**
- Cochez ou décochez les cases appropriées (contenu de notification, fréquence de notification, etc.)
- Lorsque vous avez terminé, cliquez sur « **Sauvegarder les préférences** ». Vos préférences sont enregistrées lorsque le message suivant s'affiche : « Vos préférences de notification ont été sauvegardées. »

REMARQUE : Les changements peuvent prendre jusqu'à 24 heures pour être apportés. Si vous changez vos préférences aujourd'hui, le nouveau contenu de vos courriels prend effet le lendemain.

Refuser les notifications

Vous pouvez modifier vos préférences pour ne plus recevoir de notifications.

1. Ouvrez la page de **Préférences de notification**
2. Placez le Réglage de notification à **Non**

Réglage de notification

Activez la réception de notifications et entrez vos préférences ci-dessous.

Avis de non-responsabilité :
Les notifications par courriel sont fournies à titre indicatif seulement. Lorsque vous activez les notifications par courriel, vous reconnaissez que 1) Global Payments n'émet aucune déclaration ou garantie quant à la ponctualité ou à la réception de ces notifications, et que 2) vous devez vous connecter à votre compte de Portail des marchands pour obtenir les données les plus récentes sur vos litiges.

Notification de rappel

Désirez-vous obtenir un rappel lorsqu'un litige est sur le point de venir à échéance? Un rappel n'est envoyé qu'une seule fois, peu importe votre choix.

5 jours avant la date d'échéance

3 jours avant la date d'échéance

1 jour avant la date d'échéance

Ne pas me le rappeler

Sauvegarder Les Préférences

3. Appuyez sur **Sauvegarder les préférences** dans le coin inférieur droit lorsque vous avez terminé
4. Vos préférences sont enregistrées lorsque le message suivant s'affiche : « Vos préférences de notification ont été sauvegardées. »

Réception des notifications

Vous pouvez recevoir des notifications quotidiennes ou hebdomadaires. Les courriels de notification proviennent de l'adresse noreply@disputes.globalpay.com.

Vous recevez un résumé de litiges, s'il y a plus de 20 litiges par notification. Vous recevez un résumé de rappels, si vous avez plus de 50 rappels d'expiration.

Les changements apportés à vos préférences peuvent prendre jusqu'à 24 heures pour s'appliquer. Si vous modifiez vos préférences aujourd'hui, cette mise à jour prendra effet demain.

N'oubliez pas, si vous ne faites pas l'objet de nouveaux litiges, vous ne recevrez pas de notification.

Si vous n'avez pas reçu de courriels de notification, vérifiez votre courrier indésirable. Ajoutez noreply@disputes.globalpay.com à votre liste d'expéditeurs autorisés. Pour Gmail, vérifiez votre dossier Promotions et modifiez la façon de filtrer cette adresse.

globalpayments

Votre résumé de litiges du 09/13/21

Bonjour John,

Nous avons du nouveau pour vous. Ci-dessous, vous trouverez un aperçu des totaux et données clés des litiges en cours, ainsi que des mises à jour d'annulations dont vous faites le suivi. Connectez-vous à [Gestion des litiges](#) pour obtenir toutes les données d'un dossier en particulier ou pour modifier vos préférences.

Résumé

Pièces justificatives	Rétrofacturations	Exceptions	Annulations	Total de litiges
4	S.O.	S.O.	S.O.	4

Données de litiges

Pièces justificatives (4)

Numero de dossier	Montant	Date du litige	Date d'échéance du litige	Code de motif	Marque de carte
2123100402	84.37 USD	09/12/21	09/14/21	4855	
2123100408	189.00 USD	09/12/21	09/14/21	4837	
2123100412	171.64 USD	09/12/21	09/14/21	4837	
2123100413	234.24 USD	09/12/21	09/14/21	4837	

4. Rapports

Rapport de litiges rectifiés

Rapport de rétrofacturations reçues

Rapport de demandes de pièce justificative reçues



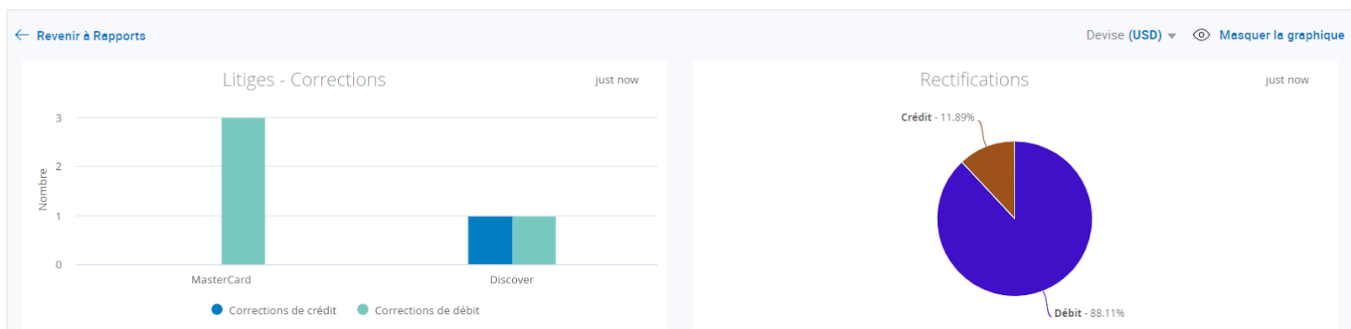
Dans le Portail des marchands, vous avez accès à la fonction Rapports, qui vous permet de faire ce qui suit :

- Sélectionner la période des données du rapport
- Personnaliser l’affichage du rapport, comme pour le filtrage des données et la personnalisation des colonnes dans les files d’attente du portail (voyez Personnalisation de l’affichage)
 - Filtrer les données au moyen de critères tels que montant du dossier, numéro de dossier, numéro de carte, statut du dossier, etc.
 - Sauvegarder des filtres
 - Personnaliser votre affichage en ajoutant/supprimant des colonnes
- Exporter les données dans un fichier CSV (voyez Exportation de donnée)

Pour accéder aux rapports de litiges, rendez-vous à la page d’accueil du Portail des marchands, puis sélectionnez **Rapports** dans le menu principal. Défilez jusqu’à LITIGES. Il y a trois rapports par défaut :

Rapport de litiges rectifiés

Ce rapport contient tous les litiges clos qui ont fait l’objet d’un dépôt ou d’un retrait dans un compte, y compris toutes les rétrofacturations et exceptions ayant les statuts suivants : En cours, Clos, En attente d’une évaluation interne, Réponse du marchand requise et Demander plus de renseignements. En voici un exemple :



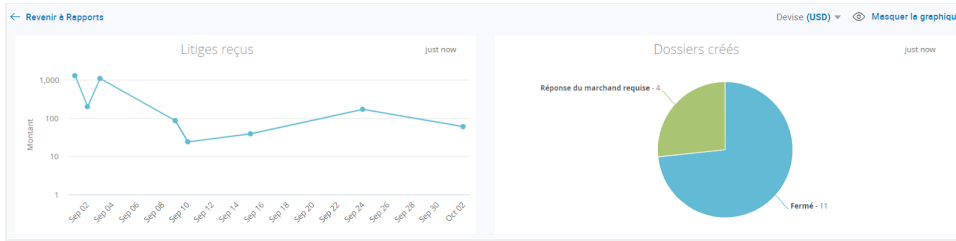
Exemple de rapport :

Sommaire (USD)			
Montant total dossier	Total crédits	Total débits	Montant correction total
218.67	(26.00)	192.67	218.67

Numéro de march...	Nom du marchand	Numéro de dossi...	Montant du doss...	Montant correct...	Type de rectifi...	Date de litige	Date résolution...	Code de motif
...	--	8018100054	130.13 USD	130.13 USD	D	28/06/2020 00:00	02/10/2020 00:00	RG-Services not Render
		7017500108	100.00 MYR	100.00 MYR	D	10/09/2020 00:00	29/09/2020 00:00	4855-Non-receipt of Me
		7017500168	60.00 MYR	60.00 MYR	D	28/08/2020 00:00	29/09/2020 00:00	4855-Non-receipt of Me
		7017500201	100.00 MYR	100.00 MYR	D	01/09/2020 00:00	29/09/2020 00:00	4855-Non-receipt of Me
		8019100035	26.00 USD	(26.00) USD	C	22/09/2020 00:00	28/09/2020 00:00	UA02-Fraud: Card Not P

Rapport de rétrofacturations reçues

Ce rapport contient toutes les rétrofacturations reçues. Vous pouvez appliquer des filtres pour voir le statut des rétrofacturations dans le calendrier du rapport.



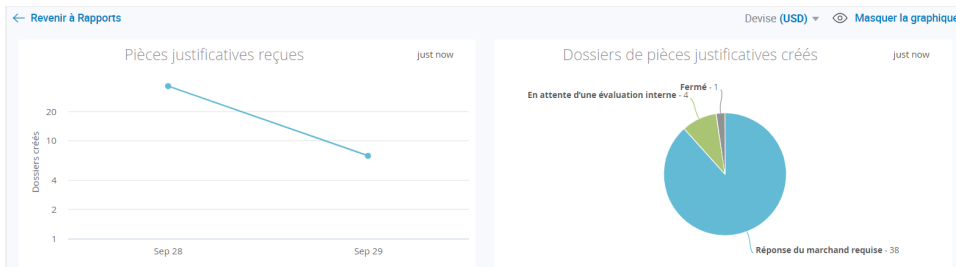
Exemple de rapport :

Sommaire (USD)
Montant total dossier: **2950.68**

Numéro de merch...	Nom du marchand	Date de récepti...	Numéro de dossi...	Montant de doss...	Date échéance d...	Statut	Code de motif
		02/10/2020 13:31	7027600114	59.88 USD	11/11/2020 00:00	Closed	4837 - No Cardholder Authori
		24/09/2020 15:43	6015600226	143.64 USD	18/11/2020 00:00	Closed	104 - Other Fraud-Card Absen
		24/09/2020 13:01	8019100035	26.00 USD	17/10/2020 00:00	Merchant Response Needed	UA02 - Fraud- Card not presen
		15/09/2020 13:31	7017500135	60.00 MYR	25/10/2020 00:00	Merchant Response Needed	4855 - Goods or Services Not
		15/09/2020 13:30	7017500202	100.00 MYR	25/10/2020 00:00	Merchant Response Needed	4855 - Goods or Services Not
		10/09/2020 13:31	7017500108	100.00 MYR	20/10/2020 00:00	Closed	4855 - Goods or Services Not

Rapport de demandes de pièce justificative reçues

Ce rapport contient toutes les demandes de pièce justificative. Vous pouvez appliquer des filtres pour voir le statut des demandes dans le calendrier du rapport.



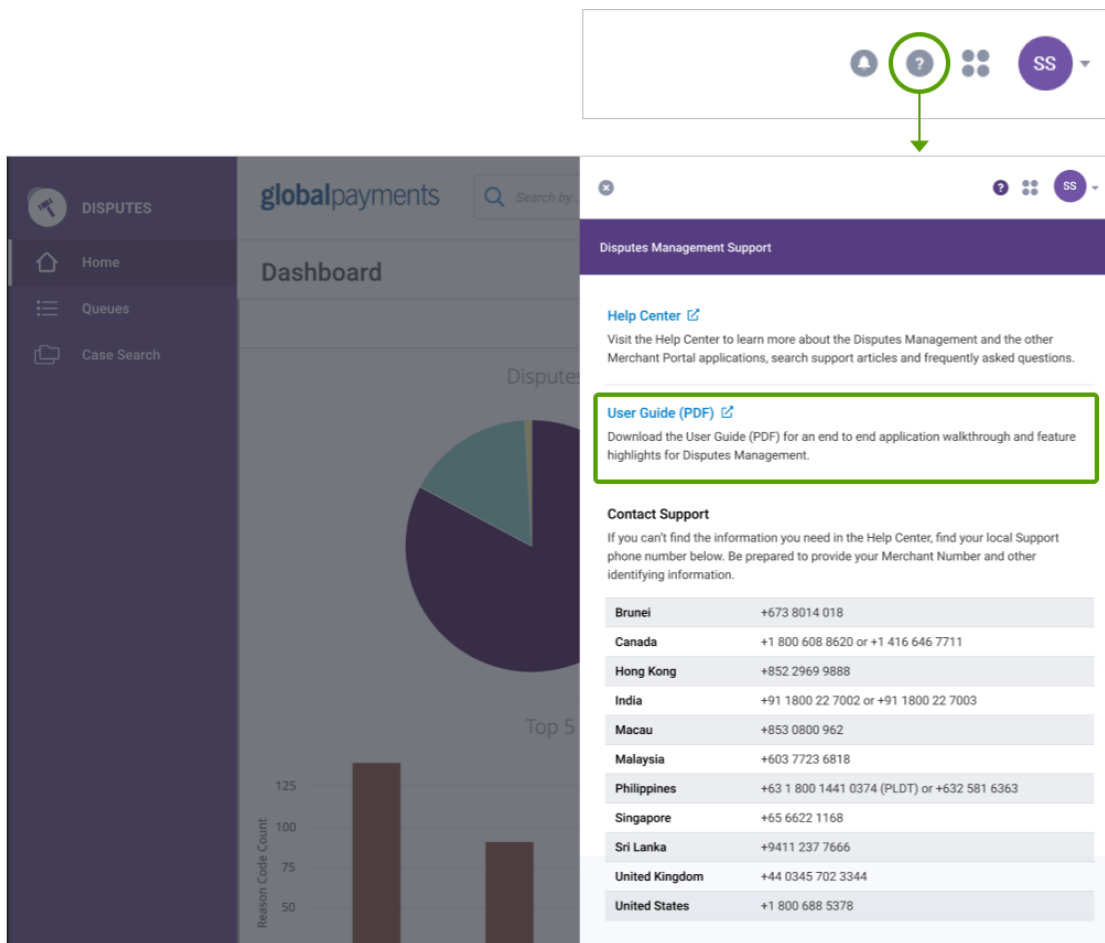
Exemple de rapport :

Pièces justificatives reçues Affichage de résultats 1-25 de 43

Date de litige	Date/Heure tran...	Numéro de dossi...	Méthode de paie...	Montant de doss...	Statut de dossier	Date échéance d...	Actions
2020-09-29 00:00	2020-09-25 00:00	3027400005	discover	29.99 USD	Merchant Response Needed	2020-10-24 00:00	Actions
2020-09-29 00:00	2020-09-02 00:00	3027400007	discover	42.64 USD	Merchant Response Needed	2020-10-24 00:00	Actions
2020-09-29 00:00	2020-08-29 00:00	3027300003	discover	42.69 USD	Merchant Response Needed	2020-10-24 00:00	Actions
2020-09-29 00:00	2020-07-13 00:00	6027400058	VISA	231.88 USD	Merchant Response Needed	2020-10-24 00:00	Actions

5. Aide

Si vous avez des questions sur les fonctions du portail de gestion des litiges, cliquez sur le point d'interrogation au haut de la page. Une fenêtre s'affichera. Vous pouvez également accéder au centre d'aide du Portail des marchands, où vous trouverez des réponses à vos questions. Enfin, vous pouvez télécharger le Guide d'utilisation à partir de ce site.



Utilisez Recherche rubriques d'aide, pour obtenir des informations sur un sujet particulier, ou cliquez sur Aller au Centre d'aide, pour de plus amples renseignements sur ce qui suit :

- Traitement des rétrofacturations et des litiges
 - Comment puis-je contester une rétrofacturation?
 - Où puis-je trouver mes rétrofacturations les plus récentes?
 - Codes de motif des rétrofacturations
- Utilisation du Portail des marchands
- Rapports – comment les créer, les programmer et les partager

Si, après avoir consulté le centre d'aide, vous n'avez toujours pas de réponse à votre question, cliquez sur **Nous contacter** au bas de la page du centre d'aide.

6. Mentions légales

Les mentions varient selon le type de dossier, l'ancienneté du dossier et votre réponse. Ci-dessous se trouvent les mentions qui s'affichent dans le portail de gestion des litiges lorsque vous prenez des mesures en lien avec vos dossiers.

Rétrofacturations

Acceptation de la responsabilité

Vous acceptez l'entière responsabilité financière de cette rétrofacturation. Cela signifie que vous ne contestez plus ce dossier et que le débit effectué dans votre compte sera maintenu. Votre acceptation de ce dossier sera transmise à la marque de cartes et sera réputée définitive. **N'utilisez pas cette option si vous avez émis un crédit au titulaire de carte.**

REMARQUE: Ce dossier sera retiré de votre file d'attente. Par conséquent, vous ne pourrez plus le contester.

Contestation

Vous contestez la rétrofacturation. Vous certifiez également que les documents ci-joints sont corrects et appuient adéquatement la résolution de ce litige en votre faveur. Nous étudierons ces documents afin de déterminer si votre contestation est valable. Si ce n'est pas le cas, nous ne pourrions peut-être pas réfuter ce litige et recouvrer vos fonds. **Toutes les soumissions sont définitives.**

Demande de pièce justificative

Exécution d'une demande de pièce justificative

Vous répondez à une demande de pièce justificative. Vous certifiez également que les documents ci-joints sont lisibles et valides. Notez que l'émetteur a le droit de rejeter une image si elle est illisible ou incorrecte. Par conséquent, vous pourriez recevoir une rétrofacturation pour la transaction en question, si l'image jointe ne répond pas à ces conditions. **Toutes les soumissions sont définitives.**

Acceptation de la responsabilité

Vous répondez à une demande de pièce justificative. Vous avez également indiqué que vous ne pouvez pas exécuter cette demande. Par conséquent, vous pourriez recevoir une rétrofacturation pour la transaction en question. En poursuivant, vous acceptez l'entière responsabilité financière de la rétrofacturation ou du litige subséquent amorcé par l'émetteur en lien avec cette transaction. **Toutes les soumissions sont définitives.**

REMARQUE: Si vous avez joint des documents, ceux-ci seront éliminés plutôt que d'être soumis.

Dossier de préarbitrage entrant

Acceptation de la responsabilité

Vous répondez à un dossier de préarbitrage entrant. Vous avez également indiqué que vous ne pouvez pas fournir de renseignements pour appuyer adéquatement la résolution de ce litige en votre faveur. Par conséquent, nous ne pourrions peut-être pas réfuter ce litige et recouvrer vos fonds. En poursuivant, vous acceptez l'entière responsabilité financière de ce litige. **Toutes les soumissions sont définitives.**

REMARQUE: Si vous avez joint des documents, ceux-ci seront éliminés plutôt que d'être soumis.

Contestation

Vous répondez à un dossier de préarbitrage entrant. Vous certifiez également que les documents ci-joints sont corrects et appuient adéquatement la résolution de ce litige en votre faveur. Nous étudierons ces documents afin de déterminer les mesures à prendre. Si aucun recours valable n'est disponible, nous ne pourrions peut-être pas réfuter ce litige et recouvrer vos fonds. **Toutes les soumissions sont définitives.**

Dossier de préconformité entrant

Acceptation de la responsabilité

Vous répondez à un dossier de préconformité entrant. Vous avez également indiqué que vous ne pouvez pas fournir de renseignements pour appuyer adéquatement la résolution de ce litige en votre faveur. Par conséquent, nous ne pourrions peut-être pas réfuter ce litige et recouvrer vos fonds. En poursuivant, vous acceptez l'entière responsabilité financière de ce litige. **Toutes les soumissions sont définitives.**

REMARQUE: Si vous avez joint des documents, ceux-ci seront éliminés plutôt que d'être soumis.

Contestation

Vous répondez à un dossier de préconformité entrant. Vous certifiez également que les documents ci-joints sont corrects et appuient adéquatement la résolution de ce litige en votre faveur. Nous étudierons ces documents afin de déterminer les mesures à prendre. Si aucun recours valable n'est disponible, nous ne pourrions peut-être pas réfuter ce litige et recouvrer vos fonds. **Toutes les soumissions sont définitives.**

Dossier de recouvrement de bonne foi entrant

Acceptation de la responsabilité

Vous répondez à un dossier de recouvrement de bonne foi entrant. Vous avez également indiqué que vous acceptez ce dossier. En poursuivant, vous assumez l'entière responsabilité financière de ce litige. **Toutes les soumissions sont définitives.**

REMARQUE: Ce dossier sera retiré de votre liste de dossiers de recouvrement de bonne foi. Par conséquent, vous ne pourrez plus y répondre.

Refus d'assumer la responsabilité

Vous répondez à un dossier de recouvrement de bonne foi entrant. Vous avez également indiqué que vous réfutez ce dossier. En poursuivant, vous refusez d'assumer la responsabilité financière de ce litige. **Toutes les soumissions sont définitives.**

REMARQUE: Ce dossier sera retiré de votre liste de dossiers de recouvrement de bonne foi. Par conséquent, vous ne pourrez plus y répondre.

7. Glossaire

Terme	Définition
Acquéreur	Institution qui traite les paiements par carte pour le marchand (par exemple, Global Payments). Aussi appelée « banque acquéreuse ».
Annulation	Une annulation est engendrée lorsque l'émetteur établit l'invalidité de la rétrofacturation. Au moment de l'annulation, si votre compte avait déjà été débité, Global Payments verse un crédit à votre compte et signale l'annulation dans l'outil en ligne ou par le biais du Portail des marchands/d'un rapport stage.
Arbitrage	Dossier de litige rendu à l'étape où l'association de cartes doit prendre une décision.
Banque émettrice	Banque qui a émis la carte au détenteur; nommée également « émetteur » ou « banque ».
CCM	Code de catégorie de marchand. Numéro à quatre chiffres permettant de classer les entreprises en fonction de leurs produits et services.
Code autor	Code alphanumérique d'autorisation fourni par l'agent d'autorisation.
Code de motif	Code attribué par l'association de cartes, qui donne des renseignements supplémentaires sur le dossier.
Code de saisie PDV	Code qui décrit la méthode de saisie au point de vente (« lecture de bande magnétique », par exemple).
Conformité	Dossier de litige portant sur la violation de règles établies par une association de cartes.
Date d'échéance	Date à laquelle vous devez répondre au litige avant qu'il n'expire.
Date de réception du dossier	Date à laquelle Global Payments a reçu le dossier de litige.
Date de réception	Date à laquelle Global Payments a reçu le dossier de litige envoyé par la marque de cartes.
Date de transaction	Date de la transaction d'origine faisant l'objet d'un litige.
Demande de pièce justificative	Demande, de la part du détenteur ou de la banque émettrice, d'une preuve de la validité d'une transaction. Généralement, cette preuve est une copie de la facture.
Description CCM	Description textuelle du code de catégorie de marchand.
Description CM	Description textuelle du code de motif.

Terme	Définition
Entrant	Adjectif se rapportant aux cas d'exception établis par le détenteur ou la banque émettrice (par exemple, un dossier de préarbitrage entrant). Les dossiers entrants sont transmis à l'acquéreur (comme Global Payments) et au marchand.
Étape	Description de l'état actuel du dossier, comme « En attente de l'analyse de l'équipe des litiges ».
Exception	Tout type de dossier qui n'est pas une demande de pièce justificative, une rétrofacturation ou une annulation. Les cas d'exception trouvés dans le portail de gestion des litiges : préarbitrage entrant, préconformité entrant et recouvrement de bonne foi entrant.
Hiérarchie	Ensemble de valeurs utilisées pour classer les comptes de marchands. Comprend cinq éléments : Entrep-Région-Principal-Associé-Chaîne, au format de 000-00-000-000-000. Chaque hiérarchie est liée à un ou plusieurs numéros de marchand. Les valeurs sont généralement numériques, mais peuvent être alphanumériques.
Identifiant de transaction	Code d'identification attribué à la transaction dans la réponse d'autorisation.
Marchand	Organisation qui accepte les paiements par carte, en échange de biens ou de services.
Marque	Visa, Mastercard, AMEX, Discover, etc. Également appelée « association de cartes ».
Montant de transaction	Montant de la transaction faisant l'objet d'un litige.
Nom du marchand	Dans les zones principales du portail, le nom de marchand employé est celui qui figure dans votre correspondance de rétrofacturation; cela peut être votre dénomination sociale, votre nom commercial ou le nom de votre personne-ressource en matière de rétrofacturations.
NRA	Numéro de référence de l'acquéreur.
Numéro de carte	Numéro de compte de la carte de paiement.
Numéro de dossier	Numéro attribué à un litige.
Numéro de facture	Numéro de facture attribué à une transaction (si disponible).
Numéro de marchand	Numéro de compte Global Payments du marchand. Aussi appelé ID marchand ou IDM. Chaque numéro de marchand appartient à une hiérarchie.
Numéro de référence initial	Numéro attribué à une transaction par l'acquéreur.

Terme	Définition
Partage	Cas où un dossier est résolu par le partage de la responsabilité entre plusieurs parties. S'il y a partage, la responsabilité doit être assumée par au moins deux des parties suivantes : marchand, banque (émetteur) et GL (grand livre de Global Payments).
Préarbitrage	Un dossier de préarbitrage est lorsque la banque émettrice (qui représente le détenteur) et l'acquéreur (Global Payments) tentent de résoudre un litige plutôt que de susciter une décision de l'association de cartes.
Préconformité	Type de dossier où la banque émettrice (qui représente le détenteur) et l'acquéreur (Global Payments) tentent de résoudre un litige fondé sur la violation de règles établies par les associations de cartes.
Recouvrement de bonne foi	Si la date limite de résolution d'un dossier de litige est passée, la banque émettrice ou l'acquéreur (Global Payments) peut établir un dossier de recouvrement de bonne foi pour tenter de récupérer les fonds. L'acceptation d'un tel dossier est à l'entière discrétion de la partie ayant reçu la demande.
Répondre	Répondre à une demande de pièce justificative à l'aide des documents requis.
Rétrofacturation	Lorsqu'une transaction de paiement fait l'objet d'un litige, le détenteur ou la banque émettrice peut établir un dossier de rétrofacturation pour recouvrer les fonds auprès du marchand. Dès que le dossier de rétrofacturation est créé, les fonds sont généralement transférés du compte du marchand à la banque émettrice. Les marchands peuvent utiliser le portail de gestion des litiges pour répondre à une rétrofacturation; ils peuvent (a) accepter la rétrofacturation, ou (b) la refuser dans le but de récupérer leurs fonds.
Sortant	Adjectif se rapportant aux cas d'exception établis par le marchand ou l'acquéreur (comme Global Payments). Les dossiers sortants sont transmis à l'émetteur et au détenteur (par exemple, un dossier de préarbitrage sortant). Voir également Entrant.
Type de carte	Type de carte de paiement. Le portail comprend des dossiers sur les cartes suivantes : Visa, Mastercard, Discover et American Express.
Type de dossier	Type de dossier de litige, tel que rétrofacturation ou préarbitrage. Voyez « Types » à la page 5.

8. Index

Accepter	25
Accepter la responsabilité d'une demande de pièce justificative	50
Accès à la gestion des litiges	8
Actions	25
Accepter	25
Contester	25
Refuser	25
Dossier en cours	26
Voir plus de détails	29
Téléverser des documents	31
Affichage des pages	16
Afficher dans le calendrier	27
Aide	49
Ajout ou suppression de colonnes	19
Avis de litige	28
Calendrier	27
Caractère de remplacement	17
Champs clés	23
Clos	18
Code de motif	24
Colonnes – Ajout ou suppression	19
Colonnes – Changement de l'ordre	20
Colonnes – Réduction ou élargissement	20
Contestation d'un dossier de préarbitrage	40
Contestation d'un dossier de préconformité	40
Contestation d'une rétrofacturation en cours	36
Contester	25
Cote de probabilité	26
Date d'échéance	23
Demande de pièce justificative	50

Demande de pièce justificative	
Exécution	37
Données du dossier	26
Dossier de bonne foi – Accepter la responsabilité	51
Dossier de bonne foi – Contestation	51
Dossier de préarbitrage entrant	51
Dossier de préconformité entrant	51
Dossier de recouvrement de bonne foi entrant	51
Dossier en cours	26
Dossiers dans mes favoris	18
Dossiers de litige	6
Exceptions	39
Contestation d'un dossier de préarbitrage	40
Contestation d'un dossier de préconformité	40
Acceptation de la responsabilité d'un dossier de bonne foi	41
Contestation d'un dossier de bonne foi	41
Exceptions en attente	18
Exécution d'une demande de pièce justificative	37
Exportation des résultats de recherche	34
Favoris	24
Files d'attente	18
Changement de l'ordre des colonnes	20
Réduction ou élargissement des colonnes	20
Création de filtres	21
Sauvegarde de filtres	21
Exportation de données	22
Filtres – Création	21
Filtres – Sauvegarde	21
Glossaire	49
Le processus de réfutation	6
Mentions légales	50
Mentions légales	
Rétrofacturations résolues	50

Menu principal	16
Mes mises en attente	18
Numéro de dossier	23
Personnalisation de l’affichage	18
Pièces justificatives	37
Accepter la responsabilité	39
Pièces justificatives en attente	18
Préarbitrage – Accepter la responsabilité	39
Préconformité – Accepter la responsabilité	39
Préférences	13
Rapport de litiges rectifiés	47
Rapport de rétrofacturations reçues	48
Rapports	46
Rapport de demandes de pièce justificative	48
Recherche de dossier	32
Création	32
Sauvegarde	33
Personnalisation	34
Exportation	34
Refuser	25
Rétrofacturations	35
Contestation	36
Rétrofacturations en attente	18
Statut de dossier	23
Tableau de bord	15
Téléverser des documents	31
Types de dossiers de litige	7

9. Révisions

Version	Date	Description
2.2.0	1/10/2021	Notifications par courriel
2.1.0	7/7/2021	Mise à jour de capture d'écran MFA
2.0.2	21/5/2021	Historique des révisions
2.0.1	19/5/2021	Instructions de l'authentification multifacteur
2.0	12/5/2021	Version 2.0 créée
1.0	1/82020	Version 1.0 créée