

AIDE-MÉMOIRE BANCOMAT

Traitement des cartes retenues ou oubliées et de l'argent non retiré ou oublié au BANCOMAT



TABLE DES MATIÈRES

	Applications du présent aide-mémoire	4
1. TRAITEMENT DES CARTES RETENUES OU OUBLIÉES AU BANCOMAT		
1.1	Explications préliminaires	5
1.2	Motifs de rétention des cartes	5
1.2.1	L'Issuer a forcé la rétention	5
1.2.2	Time out	5
1.3	Procédure et adresse de renvoi	5
1.4	Restitution de la carte à son titulaire	5
2. TRAITEMENT DE L'ARGENT OUBLIÉ AU BANCOMAT		
2.1	Explications préliminaires	5
2.2	Procédure valable pour les exploitants BANCOMAT avec crédit exploitant	5
2.2.1	Crédit exploitant	5
2.2.2	Restitution de l'argent au titulaire de carte	6
2.3	Procédure valable pour les exploitants BANCOMAT sans crédit exploitant	6
2.3.1	Virement de l'argent à l'émetteur de cartes	6
2.3.1.1	Pour les cartes de débit suisses (Maestro)	6
2.3.1.2	Pour toutes les autres cartes (MasterCard, VISA, American Express, Cirrus, PostFinance Card Direct, myOne, etc.)	6
2.3.1.3	Autres situations de retrait	6
2.3.2	Restitution de l'argent au titulaire de carte	6
A1	Procédure et adresses de renvoi des cartes	7

Applications du présent aide-mémoire

Le présent aide-mémoire décrit le traitement des cartes de débit, de crédit, CASH et cartes-clients retenues au BANCOMAT ou reprises par celui-ci en raison du non-retrait de la carte. Cet aide-mémoire décrit en outre le traitement de l'argent oublié au BANCOMAT, puis «avalé» par ce dernier.

L'exploitant BANCOMAT est responsable de l'observation des règles énumérées dans le présent document et répond d'une éventuelle utilisation abusive des cartes retenues ou oubliées et/ou de l'argent non retiré ou oublié. Pour les Postomat proposant également les fonctionnalités BANCOMAT, cette réglementation s'applique corrélativement.

L'aide-mémoire s'applique de la même manière aux cartes de paiement oubliées par leurs titulaires auprès d'une banque et traitées par Telekurs Card Solutions SA ou trouvées par des tierces personnes et déposées au guichet. L'aide-mémoire n'est pas applicable aux cartes qui ne sont pas traitées par Telekurs Card Solutions SA; celles-ci sont soumises aux règles des établissements en question.

Le présent aide-mémoire remplace toutes les précédentes versions et entre en vigueur au 1 janvier 2008.

1. TRAITEMENT DES CARTES RETENUES OU OUBLIÉES AU BANCOMAT

1.1 Explications préliminaires

Le BANCOMAT stocke les cartes retenues ou oubliées dans un casier spécialement prévu à cet effet. L'opération est enregistrée sur la bande-journal et signalée par une ligne complète de «K».

Le traitement de tels cas s'effectue sur la base des données figurant sur la bande-journal et des cartes retenues dans le casier. L'exploitant du BANCOMAT n'est pas en droit de percevoir des frais de traitement.

1.2 Motifs de rétention des cartes

1.2.1 L'Issuer a forcé la rétention

L'émetteur de cartes (Issuer) peut demander la rétention au BANCOMAT des cartes qu'il a émises et la forcer par le biais du réseau Issuer/Acquérir. Une fois introduite, la carte est «avalée» par le BANCOMAT.

1.2.2 Time out

Le titulaire de la carte tarde à reprendre sa carte ou l'oublie au BANCOMAT. Le BANCOMAT l'avale.

1.3 Procédure et adresse de renvoi

L'adresse de renvoi figure sur la carte elle-même et la procédure ressort du tableau de **l'annexe 1**.

1.4 Restitution de la carte à son titulaire

Sur demande du titulaire de la carte, l'exploitant du BANCOMAT peut lui restituer une carte oubliée ou retenue suite à une défaillance technique du BANCOMAT, en respectant les mesures de sécurité suivantes:

1. Vérifier le motif de la rétention au moyen du journal de l'appareil.
2. Vérifier les affirmations du titulaire de la carte concernant la date et l'heure de la rétention.
3. Vérifier l'identité du titulaire de la carte à l'aide d'une pièce d'identité officielle.

Si l'exploitant du BANCOMAT a des doutes quant à l'identité du titulaire de carte, il doit demander à ce dernier de s'adresser à la banque qui a émis la carte. Dans ce cas-là, la carte doit impérativement être traitée conformément au point 1.3.

2. TRAITEMENT DE L'ARGENT OUBLIÉ AU BANCOMAT

2.1 Explications préliminaires

L'argent qui n'est pas retiré par le titulaire de carte pendant un laps de temps prédéterminé (time out) est «avalé» par le BANCOMAT et stocké dans un casier spécial pour billets de banque (casier reject). L'opération est enregistrée sur la bande-journal et signalée par une ligne complète de «N».

Un tel retrait est facturé normalement au titulaire de carte. Par conséquent, ce dernier a en principe droit au crédit ou au versement ultérieur du montant «avalé» par l'appareil. Le traitement de tels cas s'effectue sur la base des données de retrait figurant sur la bande-journal et de la somme de l'argent non retiré, stocké dans le casier à billets de banque. A noter que, dans certaines circonstances, seule une partie du montant du retrait est retenue. L'exploitant du BANCOMAT n'est pas en droit de percevoir des frais de traitement.

Nous distinguons ci-après les exploitants BANCOMAT qui ont introduit la fonction «crédit exploitant» auprès de leur BANCOMAT et ceux qui n'en disposent pas encore.

2.2 Procédure valable pour les exploitants BANCOMAT avec crédit exploitant

2.2.1 Crédit exploitant

L'argent oublié est traité via la fonction crédit exploitant de l'appareil de saisie BANCOMAT (tableau exploitant). Un crédit exploitant n'est possible qu'une fois pour chaque cas. Il peut être déclenché ou supprimé (voir point 2.2.2).

Les crédits exploitants sont possibles **à compter du jour du retrait et dans les 30 jours qui suivent la rétention de l'argent**. Passé ce délai, ils sont proscrits et refusés par l'hôte Telekurs. L'argent oublié doit impérativement être traité conformément au point 2.3.

Les exploitants BANCOMAT trouveront une description détaillée du crédit exploitant par type d'appareil dans le manuel du fabricant en question.

2.2.2 Restitution de l'argent au titulaire de carte

Pour autant que le crédit exploitant n'ait pas encore été déclenché, l'exploitant du BANCOMAT peut remettre l'argent non retiré au client contre une quittance le jour où l'argent est retenu ou le jour où le casier à billets de banque est vidé, en respectant les mesures de sécurité suivantes:

1. Confronter la carte avec les données de carte enregistrées sur la bande-journal.
2. Confronter les affirmations du client concernant le montant, la date et l'heure de la transaction avec les indications du journal.
3. Vérifier l'identité du titulaire de carte à l'aide d'une pièce d'identité officielle.

Si l'exploitant du BANCOMAT a des doutes quant au droit du titulaire de carte à récupérer l'argent, il doit demander à ce dernier de faire annuler le retrait avorté auprès de sa banque émettrice.

Après restitution de l'argent au titulaire de carte, le crédit exploitant doit être **supprimé** auprès de l'appareil de saisie BANCOMAT.

Si un crédit exploitant est supprimé et que l'argent n'est pas restitué au titulaire de la carte, l'argent oublié doit impérativement être traité conformément au point 2.3.

2.3 Procédure valable pour les exploitants BANCOMAT sans crédit exploitant

2.3.1 Virement de l'argent à l'émetteur de cartes

2.3.1.1 Pour les cartes de débit suisses (Maestro)

Au moyen des données enregistrées sur le journal de l'appareil (numéro CB de la carte) et du répertoire des numéros de clearing bancaire (www.sic.ch), l'exploitant du BANCOMAT doit rechercher la banque du titulaire de carte et convenir avec celle-ci du compte sur lequel l'argent doit être versé, si possible dans la monnaie originale du retrait. La banque règle ensuite directement le cas avec le titulaire de carte. Ce processus a lieu de banque à banque, sans l'intermédiaire de Telekurs Card Solutions SA.

2.3.1.2 Pour toutes les autres cartes (MasterCard, VISA, American Express, Cirrus, PostFinance Card Direct, myOne, etc.)

L'exploitant du BANCOMAT conserve l'argent oublié et attend l'annulation du retrait avorté par le titulaire de la carte auprès de son émetteur de cartes.

2.3.1.3 Autres situations de retrait













Lorsque le traitement des retraits n'est pas exécuté par/ via Telekurs Card Solutions SA, les règles convenues entre l'exploitant BANCOMAT et l'émetteur de cartes concerné s'appliquent.

2.3.2 Restitution de l'argent au titulaire de carte

Le jour où l'argent est retenu ou le jour où le casier à billets de banque est vidé, l'exploitant du BANCOMAT peut remettre l'argent non retiré au client contre une quittance, en respectant les mesures de sécurité suivantes:

1. Confronter la carte avec les données de carte enregistrées sur la bande-journal.
2. Confronter les affirmations du client concernant le montant, la date et l'heure de la transaction avec les indications du journal.
3. Vérifier l'identité du titulaire de carte à l'aide d'une pièce d'identité officielle.

Si l'exploitant du BANCOMAT a des doutes quant au droit du titulaire de carte à récupérer l'argent, il doit demander à ce dernier de faire annuler le retrait avorté auprès de sa banque émettrice.

	Désignation de la carte	Destinataire des renvois de cartes
	Cartes Maestro suisses ¹⁾	Envoyer la carte intacte à l'adresse au verso; si absente, détruire la carte sur place
	PostFinance Card Direct	Envoyer la carte intacte à l'adresse au verso
 	Cartes VISA ou MasterCard suisses	Envoyer la carte coupée en morceaux à l'adresse au verso (non valable pour les cartes au Postomat)
	Cartes VISA ou MasterCard étrangères	Envoyer la carte coupée en morceaux à: Telekurs Card Solutions SA Kartensammelstelle Hardturmstrasse 201 8021 Zurich (non valable pour les cartes au Postomat)
  	Cartes de débit étrangères (Maestro, Cirrus, V PAY)	Détruire la carte sur place
	Cartes American Express	Envoyer la carte intacte à: Swisscard AECS Bachtobelstrasse 4 8810 Horgen (s'il ne s'agit pas d'un point d'acceptation, détruire la carte sur place)
	Cartes Diners Club	Détruire la carte sur place
	Cartes JCB	Détruire la carte sur place
	Cartes myOne	Dans les points d'acceptation, envoyer la carte intacte à l'adresse au verso. S'il ne s'agit pas d'un point d'acceptation, détruire la carte sur place
	Cartes China UnionPay	Détruire la carte sur place
	Cartes Co-CASH	Détruire la carte sur place
	Cartes propres aux banques	Envoyer la carte intacte à la banque en question
	Autres cartes	Conformément aux indications de l'émetteur de cartes en question

¹⁾ Le solde CASH est automatiquement crédité au titulaire de carte après son expiration



Telekurs Multipay AG

Hardturmstrasse 201

Postfach

CH-8021 Zürich

Telefon +41 1 832 91 11

Telefax +41 1 832 91 15

info.multipay@telekurs.com

www.telekurs-multipay.com