

# Plus de transparence pour les titulaires de carte

## Modification des exigences pour les modèles de facturation à abonnement ou à adhésion par défaut

### Modifications

À compter du 11 octobre 2022, Mastercard a modifié ses exigences pour les commerçants qui offrent des abonnements ou des essais à faible prix ou gratuits récurrents pour des produits physiques ou numériques ou des services.

### Raison

Les pratiques de facturation à adhésion par défaut peuvent imposer aux consommateurs des paiements récurrents pour des produits et services qu'ils ne désirent pas acheter ou pour lesquels ils n'ont aucun intérêt, ce qui entraîne un nombre important de rétrofacturations.

### Avantages

Ces exigences incitent les commerçants à communiquer de manière ouverte et honnête avec les consommateurs. La plus grande transparence et clarté en matière de transactions à adhésion aidera à réduire le nombre de plaintes et offrira une meilleure expérience aux titulaires de carte.

Les données indiquent que les transactions récurrentes, telles que les services à abonnement, sont plus susceptibles d'entraîner des rétrofacturations que les transactions récurrentes.

60%

des rétroactions concernaient des transactions récurrentes

76%

des rétrofacturations concernant un paiement récurrent faisaient l'objet d'un litige parce que le titulaire de carte a indiqué ne pas avoir autorisé la transaction

*Rétroactions GCMS Mastercard pour le code MCC 5698 en 2020*

## Offrir une meilleure expérience aux titulaires de carte

Les modèles de facturation à abonnement ou récurrente peuvent être un moyen sûr et pratique pour les titulaires de carte de recevoir des biens et des services de manière continue.

Cependant, si les transactions avec abonnement ne sont pas claires pour les titulaires de carte, elles peuvent souvent entraîner une rétrofacturation et une mauvaise expérience pour le consommateur. Afin de garantir une meilleure expérience pour les titulaires de carte, Mastercard a mis en place les exigences et recommandations suivantes à l'intention des commerçants :

- Faire preuve de transparence auprès des titulaires de carte au moment de l'abonnement ou des achats
- Envoyer un courriel de confirmation au moment de l'abonnement
- Offrir un moyen d'annuler l'abonnement en ligne
- Envoyer une facture à chaque facturation
- Envoyer un avis préalable de 7 jours avant la facturation des abonnements annuels

**Qu'est-ce que la facturation à adhésion par défaut?** Il s'agit d'une pratique commerciale où un commerçant offre une période d'essai gratuite ou à faible prix pour des biens physiques ou numériques ou des essais, puis abonne automatiquement le titulaire de carte à un forfait de facturation récurrente ou d'abonnement une fois la période d'essai terminée.

