

**Ce mois-ci, l'Ombudsfin a choisi un dossier concernant des réservations effectuées sur une carte de crédit qui, selon le client, n'ont pas été débloquées assez rapidement.**

*Le texte qui suit est la traduction d'un dossier en néerlandais.*

## **1. VOTRE PLAINTE**

Vous vous plaignez que les réservations libérées par un commerçant ne sont pas traitées immédiatement par Worldline. Le montant semble ne pas être libéré, de sorte que le solde disponible est inférieur au solde réel. Dans la pratique, cela vous a déjà posé des problèmes lors de la location d'une voiture pendant deux vacances consécutives : lors des deuxièmes vacances, le solde disponible était insuffisant pour effectuer une autre réservation. Or, la réservation précédente avait été libérée quelques semaines auparavant. Heureusement, dans votre cas, il s'agissait de la même société de location et celle-ci vous a permis de mettre une garantie d'un montant inférieur.

Vous estimez qu'il n'est pas acceptable qu'un client doive demander une limite d'utilisation plus élevée, par exemple, pour éviter de tels incidents. Cela augmente en effet le risque en cas de fraude.

En outre, il vous est apparu clairement que le solde disponible que vous voyez vous-même sur votre aperçu peut différer du solde disponible réel. Pour connaître le solde disponible réel, vous devez contacter Wordline.

Vous demandez à la banque de résoudre ces problèmes une fois pour toutes.

## **2. POSITION DE LA BANQUE**

Au début de notre analyse et de notre médiation, nous avons reçu la position suivante de la banque :

*"A l'époque, la banque a accordé au client une carte de crédit Mastercard. Lors de la demande ou de l'émission de la carte, il était fait référence au règlement de la carte. En principe, le client recevait également une copie de ce règlement. Le règlement régit les droits, obligations et responsabilités particuliers que l'utilisation de la carte entraîne tant pour le titulaire du compte et le détenteur de la carte que pour la banque et la société (Worldline).*

*Les transactions effectuées au moyen de cette carte impliquent essentiellement 4 parties :*

- 1. L'émetteur de la carte, qui, selon le code de droit économique, est le prestataire de services de paiement.*
- 2. Le titulaire de la carte, la partie qui utilise la carte*
- 3. Le commerçant*
- 4. L'acquéreur, l'institution qui a conclu un accord avec le commerçant pour l'utilisation des cartes de crédit et qui veille à ce que le commerçant soit payé après une transaction effectuée avec la carte. En Belgique, Worldline est le principal processeur.*

*Lorsque le titulaire de la carte effectue une transaction avec sa carte de crédit, l'acquéreur, Worldline, envoie les informations relatives à cette transaction ainsi qu'un relevé des montants réservés à l'émetteur de la carte. Pour certaines transactions, le montant de la transaction est d'abord réservé plutôt qu'immédiatement encaissé. Si une réservation n'est que libérée, l'émetteur de la carte n'en*

*est pas informé. Une fois qu'une transaction est effectivement traitée ou que le commerçant autorise Wordline à débloquer le montant réservé/la garantie, la réservation est supprimée.*

*Nous avons également fourni au client les informations mentionnées au paragraphe précédent. Ce faisant, nous avons indiqué que nous avons transmis son commentaire au service concerné, ce qui a été fait, afin qu'il puisse poursuivre l'examen de la question avec Wordline. Malheureusement, le client n'était pas satisfait de cette démarche car, selon lui, il n'avait rien à voir avec Wordline. Cependant, comme nous l'avons déjà dit, nous pensons que c'est le cas.*

### **Conclusion**

*En tant qu'émetteur de la carte de crédit du client, nous ne pensons pas que la banque puisse être tenue responsable de la manière dont Wordline gère les montants réservés. Toutefois, nous sommes conscients que cela peut poser un problème au titulaire de la carte lorsque le commerçant a débloqué le montant réservé mais que Wordline n'ajuste pas immédiatement la limite de la carte. C'est pourquoi la banque a soulevé ce problème (général) auprès de Wordline. À ce jour, la banque n'a reçu aucune réponse."*

### **3. NOTRE AVIS**

Après avoir pris connaissance de la position de la banque, nous avons repris contact avec vous et avec la banque. Des éclaircissements supplémentaires étaient en effet nécessaires sur un certain nombre de points.

Au départ, la banque s'est concentrée sur le problème de l'écart entre le solde que le client voit dans ses applications bancaires et le solde disponible réel (vérifiable avec Wordline).

Sur ce point, la banque nous a informés que ce problème est connu et qu'il a été abordé avec Wordline depuis un certain temps. La banque a déclaré à ce sujet :

*"Le solde que le client voit dans ses applications en ligne n'est pas en temps réel parce qu'il fonctionne avec des échanges de fichiers entre Wordline (l'acquéreur, qui traite les transactions) et les émetteurs de cartes (y compris cette banque). Wordline dispose à tout moment du solde en temps réel du client, mais n'envoie qu'une fois par jour aux émetteurs de cartes un fichier des transactions traitées ce jour-là. La banque télécharge ensuite ce fichier dans ses applications en ligne.*

*Si le client souhaite connaître son solde en temps réel, il doit contacter Wordline par téléphone. En effet, le flux en temps réel des transactions de Wordline vers les émetteurs de cartes n'est pas encore suffisamment stable pour être utilisé. Wordline y travaille. La banque a soulevé ce problème auprès de Wordline à plusieurs reprises au cours des deux dernières années et continue de le faire. D'ailleurs, ce problème ne concerne pas seulement les clients de cette banque, mais aussi les clients d'autres banques."*

Ces explications ne nous permettent toutefois pas de déterminer à quelle fréquence une mise à jour est effectuée. Dans l'explication, il semble que ce soit quotidiennement. L'explication complémentaire de la banque nous apprend que des informations sont effectivement échangées quotidiennement, mais uniquement pour les clients dont les transactions sont exécutées (à l'exception d'une réservation, car il s'agit "purement" d'une réservation) :

*"Lorsqu'une transaction a effectivement eu lieu, par exemple lors de la réservation d'une caution pour une voiture de location, Wordline fournit à l'émetteur de la carte la nouvelle position en temps réel par le biais d'un fichier. La banque télécharge ensuite ce fichier dans ses applications en ligne*

*afin que le titulaire de la carte puisse consulter le solde disponible de sa carte dans Mobile/online banking.*

*Une fois par mois, le titulaire de la carte reçoit un relevé de dépenses indiquant les transactions effectuées. Les titulaires de cartes qui n'utilisent pas Mobile/online banking et qui souhaitent connaître le solde disponible ou les titulaires de cartes qui utilisent Mobile/online banking mais qui ont des questions sur leur solde disponible doivent contacter Worldline.*

*Dans l'exemple cité par le client, nous devons supposer que le déblocage du montant du premier dépôt (qui doit être transmis par le commerçant à Worldline) n'a pas eu lieu ou n'est pas parvenu à Worldline pour une raison quelconque."*

Bien que l'écart entre le solde disponible vu par le client et le solde disponible réel doive effectivement être corrigé et faire l'objet de discussions permanentes entre les banques et Worldline jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée, nous pensons qu'il ne s'agit pas nécessairement du point le plus important de votre problème.

Le point essentiel est que vous avez constaté que le solde apparemment disponible ne correspond pas toujours à la réalité. Nous avons également interrogé la banque à ce sujet afin de détecter où se situe le problème : est-ce que Worldline ne libère pas les réservations immédiatement après la notification du commerçant ou est-ce le commerçant qui ne transmet pas correctement les libérations à Worldline.

La banque nous a confirmé que Worldline libère effectivement les montants des réservations immédiatement après en avoir été informée par le commerçant. Ce que la banque considère comme possible, c'est que les commerçants regroupent parfois les libérations de réserves et ne les transmettent que périodiquement à Worldline (en principe au moins une fois toutes les deux semaines).

Dans son règlement relatif aux cartes de crédit, la banque écrit ce qui suit au sujet des réservations :

*"Début de la réglementation : Certains commerçants peuvent réserver une partie de la limite d'utilisation de la carte, rendant ce montant temporairement indisponible (par exemple les loueurs de voitures et les hôtels).*

*Art. 12 Règlement : Pour juger du dépassement de la limite d'utilisation, il est tenu compte des transactions enregistrées décrites aux articles 5 à 11. Pour un paiement par carte dans une station-service, le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance et un montant fixe de la limite d'utilisation est réservé lors de l'opération de ravitaillement. Le montant exact du paiement sera déduit du solde de la limite d'utilisation de la carte immédiatement après le ravitaillement. Le montant réservé sera libéré à ce moment-là. D'autres commerçants peuvent également effectuer des réservations dans certains cas, ce qui peut réduire temporairement la limite d'utilisation (par exemple, les sociétés de location de voitures, les hôtels, etc.) Le montant réservé sera libéré au plus tard 14 jours après la fin du service."*

Bien que les problèmes puissent également être liés au commerçant lui-même (scénario avancé par la banque), il est indéniable qu'en termes de traitement des transactions et d'information des clients, des optimisations peuvent également être apportées du côté de la banque. La banque devrait continuer à inciter Worldline à :

- la possibilité de fournir au client des informations aussi précises que possible sur les transactions exécutées ainsi que sur les réservations (qu'il s'agisse de les établir ou de les lever).

- la libération immédiate des réservations s'il s'avère que d'autres clients font la même expérience que vous et que le problème ne vient donc pas uniquement du commerçant. Nous notons que, dans le cadre de la présente procédure, la banque nous a assuré qu'elle n'avait pas connaissance du fait que le problème concernait Worldline. La banque n'a pas d'autres documents qui vont dans ce sens.

Pour être complet, il convient de noter que la question de la libération des réservations a déjà été soulevée dans certains dossiers d'Ombudsfina dans un passé plus lointain. Des discussions plus approfondies ont alors révélé que les commerçants ne procédaient pas toujours à la libération selon la procédure calibrée. Le commerçant le faisait parfois uniquement via son terminal de paiement, alors que cela devait apparemment être confirmé en plus par un formulaire spécifique à envoyer à Worldline par fax ou via le site web de Worldline. Il n'est pas exclu que cela se soit également produit dans le cas présent.

Ombudsfina a ensuite été informé que les clients pouvaient demander de manière proactive la libération de la réservation auprès de Worldline, sur la base de la preuve/l'accord reçu(e) du commerçant concernant la libération. Nous pensons qu'il est utile de le mentionner, car cela peut également fournir une solution alternative pour vous si vous êtes préoccupé par le fait que certaines réservations pourraient (en fait à tort) être encore actives sur votre carte de crédit.

Compte tenu des problèmes que vous avez rencontrés avec votre carte de crédit et des possibilités d'amélioration mentionnées ci-dessus, nous avons demandé à la banque de faire une proposition de médiation, spécifiquement dans ce cas, en reconnaissance de votre désagrément.

La banque n'est toutefois pas disposée à le faire. Elle déclare :

*"Bien que la limite de dépenses dans nos applications numériques puisse ne pas être correcte (à jour) en raison des réservations, le client peut toujours disposer efficacement de la limite de dépenses telle qu'elle est traitée par Worldline. C'est pourquoi nous ne sommes pas prêts à envisager une quelconque réparation commerciale dans cette affaire."*

## Conclusion

Dans ces conditions, nous devons mettre fin à notre intervention (du moins pour le moment), sans résultat concret ou positif. Nous espérons toutefois que vous êtes satisfait de nos efforts et des informations supplémentaires que nous avons pu obtenir dans le cadre de cette procédure.

Si vous souhaitez clarifier davantage cette affaire, il convient que vous contactiez le commerçant et que vous lui demandiez de vous indiquer objectivement/techniquement par quel canal et à quel moment il a transmis la libération de la garantie à Worldline. Si cette information ne correspond pas aux explications et confirmations de la banque, nous pensons qu'il pourrait s'agir d'un nouvel élément justifiant une réouverture de la médiation.

Vous pourrez nous écrire à nouveau à ce moment-là.