



**Commentaires d'Option consommateurs sur le *Code de conduite destiné  
à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit***

Présentés au ministère des Finances du Canada

Le 18 janvier 2010

## Table des matières

<b>RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>3</b>
<b>1. PRÉSENTATION DE L'INTERVENANTE .....</b>	<b>5</b>
<i>Mission.....</i>	<i>5</i>
<i>Principales activités.....</i>	<i>5</i>
<b>2. CONTEXTE.....</b>	<b>6</b>
2.1 UNE APPROCHE MORCELÉE .....	6
2.2 DE LA NATURE VOLONTAIRE DU CODE .....	7
3. COMMENTAIRES SUR LE CODE.....	8
3.1 Article 4.....	8
3.2 Article 5.....	9
3.3 Article 6.....	12
3.4 Article 9.....	15
<b>ANNEXE 1 : OBSERVATIONS SUR L'APPLICATION DU CODE DE PRATIQUE CANADIEN DES SERVICES DE CARTES DE DÉBIT .....</b>	<b>18</b>
<b>ANNEXE 2 : CODE DE PRATIQUE CANADIEN DES SERVICES DE CARTES DE DÉBIT.....</b>	<b>20</b>
<b>ANNEXE 3 : CODE DE CONDUITE DESTINÉ À L'INDUSTRIE CANADIENNE DES CARTES DE CRÉDIT ET DE DÉBIT .....</b>	<b>34</b>

## Recommandations

En ordre de présentation dans le mémoire :

### En matière d'encadrement

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'élaborer une loi sur les paiements électroniques afin d'assurer la protection des consommateurs.**

### En matière de surveillance et de recours des consommateurs

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances de désigner un organisme de surveillance qui s'assurera du respect du *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*.**

**Option consommateurs recommande au gouvernement fédéral de s'assurer que les institutions financières sous son autorité adhèrent à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement pour régler leurs différends avec les consommateurs.**

### Article 4

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances de faire en sorte que l'affichage indiquant qu'un commerçant accepte différents modes de paiement soit fait de manière à distinguer clairement si l'on accepte la carte de crédit ou la carte de débit d'un même réseau de paiement.**

### Article 5

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'encourager les commerçants à uniformiser la façon de présenter les rabais accordés aux consommateurs en fonction du mode de paiement utilisé, afin que les rabais soient exprimés toujours, soit en %, soit en \$.**

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'interdire explicitement aux commerçants de surfacturer en fonction du mode de paiement utilisé par les consommateurs.**

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances de formuler clairement le principe sur lequel repose la décision de permettre à certaines entreprises de faire du cobadging. Le principe et l'article en découlant devraient être soumis aux intervenants avant leur adoption.**

#### Article 6

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances de revoir la formulation de l'article 6 qui se lirait alors comme suit : « Les commerçants peuvent décider s'ils accepteront plusieurs formes de paiement par carte de débit. Lorsqu'un consommateur utilise une carte de débit mixte chez un commerçant qui accepte les deux types de produits de débit sur la carte, le consommateur choisira l'option de paiement de débit qui sera utilisée pour l'opération. »**

#### Article 9

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances de mieux définir ce qu'il entend par carte privilège.**

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances de vérifier si l'interprétation que l'on peut faire de l'article 9 reflète l'intention de celui-ci.**

## **1. Présentation de l'intervenante**

### **Mission**

Option consommateurs est une association sans but lucratif qui a pour mission de promouvoir et défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés.

L'association existe depuis 1983. Son siège social est à Montréal, mais depuis septembre 2008, elle a également un bureau à Ottawa.

### **Principales activités**

Option consommateurs compte sur une équipe d'une trentaine d'employés œuvrant au sein de cinq services : le Service budgétaire, le Service juridique, le Service d'efficacité énergétique, le Service d'agence de presse et le Service de recherche et de représentation.

Au fil des ans, Option consommateurs a développé une expertise notamment dans les domaines des services financiers, de la santé et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales, de l'endettement et de la protection de la vie privée.

Chaque année, Option consommateurs aide directement près de 10 000 consommateurs par le biais de consultations budgétaires, de visites en efficacité énergétique ou de séances d'information budgétaires et juridiques.

Option consommateurs s'intéresse activement aux questions relatives aux paiements électroniques. L'organisme est d'ailleurs membre du Comité consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements. De plus, il a récemment présenté ses commentaires sur le système de cartes de crédit et de débit au Canada au comité sénatorial permanent des banques et du commerce.

Depuis sa création, Option consommateurs a réalisé et publié une quinzaine d'études, notamment sur l'accès aux services bancaires de base, l'encadrement juridique des modes

de paiements électroniques, les cartes prépayées, les processus de plaintes dans le domaine financier ou encore l'intelligibilité et la lisibilité des états de compte de cartes de crédit.

En mars 2009, à Montréal, Option consommateurs a, par ailleurs, organisé un colloque international sur la consommation ayant pour thème le crédit et l'endettement des consommateurs canadiens, en collaboration avec le magazine *Protégez-vous*.

## **2. Contexte**

### ***2.1 Une approche morcelée***

Option consommateurs comprend la volonté du ministère des Finances d'essayer de résoudre plusieurs situations problématiques qui touchent autant les consommateurs que les commerçants et les autres intervenants du système de cartes de crédit et de cartes de débit au Canada. Cependant, il nous semble que les interventions récentes du ministère ne tiennent pas compte du portrait global du développement du marché des paiements électroniques et de l'impact de ces changements sur les consommateurs canadiens.

En effet, à la lecture de l'ébauche du présent Code, la démarche entreprise par le gouvernement ne semble pas avoir été accompagnée d'une analyse des risques que peuvent entraîner l'arrivée de nouveaux concurrents et l'introduction de nouvelles technologies dans le marché des paiements électroniques. Or, selon nous, le gouvernement devrait avoir pour priorité de maintenir un système de paiements sécuritaire pour les utilisateurs, ne serait-ce que pour maintenir la confiance de ceux qui l'utilisent quotidiennement.

Certes, il existe un code pour encadrer les services par carte de débit, soit le *Code de pratique canadien des services de cartes de débit*.<sup>1</sup> Mais, selon nos recherches et notre

---

<sup>1</sup> [www.fcac-acfc.gc.ca/fra/industrie/RefDocs/DebitCardCode/DebitCardCode-fra.pdf](http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/industrie/RefDocs/DebitCardCode/DebitCardCode-fra.pdf)

expérience, ce code ne protège pas suffisamment les consommateurs utilisant les paiements électroniques (voir argumentaire à l'annexe 1).

Notre organisation tient donc à rappeler que le recours croissant aux paiements électroniques n'a pas été accompagné de la mise en place d'un cadre juridique cohérent et efficace. De plus, le présent Code demeure muet au chapitre de la protection des consommateurs utilisant les paiements électroniques.

Cela nous incite à faire la recommandation suivante :

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'élaborer une loi sur les paiements électroniques afin d'assurer la protection des consommateurs.**

## **2.2 De la nature volontaire du Code**

Pour qu'elles soient respectées, des règles doivent faire l'objet d'une certaine surveillance, surtout si elles sont volontaires, comme dans le Code. En effet, sans organisme de surveillance, comment pourrions-nous avoir l'assurance que le Code est respecté? Et que se passera-t-il si les intervenants qui adhèrent au Code ne le respectent pas? En cas de problème, quels seront les recours des consommateurs? Voici autant de questions qui nous poussent à faire la recommandation suivante :

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances de désigner un organisme de surveillance qui s'assurera du respect du *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*.**

Par ailleurs, en cas de problème, Option consommateurs s'inquiète de la possibilité qu'ont les institutions financières de se retirer de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Celui-ci constitue une tierce partie indépendante qui représente le dernier recours du consommateur qui se sent lésé par son institution financière.

**Option consommateurs recommande au gouvernement fédéral de s'assurer que les institutions financières sous son autorité adhèrent à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement pour régler leurs différends avec les consommateurs.**

### **3. Commentaires sur le Code**

Option consommateurs a pris connaissance du document intitulé *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*, qui a été publié le 19 novembre 2009 par le ministère des Finances du Canada. Dans sa forme actuelle, le Code soulève un certain nombre d'inquiétudes en matière de protection des intérêts des consommateurs. Notre organisation répond donc à l'appel du ministère qui invitait les intervenants à transmettre leurs commentaires 60 jours après la publication du document.

Pendant cette période, Option consommateurs a discuté du Code avec plusieurs intervenants importants du marché des paiements électroniques. On pense notamment aux représentants de Visa, d'Interac, de certaines institutions financières et à certains fonctionnaires du ministère des Finances qui travaillaient directement ou indirectement à l'élaboration du Code.

Option consommateurs a examiné particulièrement quatre des neuf articles proposés dans le Code. Veuillez noter que l'absence de commentaire sur une proposition présentée par le ministre n'indique qu'on l'approuve ou la désapprouve.

#### **3.1 Article 4**

L'article 4, tel que proposé par le ministère des Finances stipule que :

*4. Les commerçants qui acceptent les cartes de crédit comme mode de paiement ne seront pas obligés d'accepter les cartes de débit d'un même réseau de paiement, et vice versa.*



*Les réseaux de cartes de paiement n'exigeront pas des commerçants qu'ils acceptent à la fois leurs cartes de crédit et leurs cartes de débit. Un commerçant pourra choisir d'honorer seulement les paiements par cartes de crédit ou par carte de débit d'un réseau, sans avoir à honorer les deux.*

### **Commentaires d'Option consommateurs**

Option consommateurs est en accord avec cette disposition. Par contre, pour éviter de confondre les consommateurs, une attention particulière devrait être apportée sur l'affichage des modes de paiement acceptés par le commerçant.

Ainsi, l'affichage indiquant qu'un commerçant accepte différents modes de paiement devrait être fait de manière à distinguer si l'on accepte la carte de crédit ou la carte de débit d'un même réseau de paiements. Par exemple, si un commerçant accepte les cartes de crédit Visa, le consommateur devrait pouvoir lire, à l'entrée du commerce : Visa crédit (et non pas uniquement Visa).

### **Recommandation**

<p><b>Option consommateurs recommande au ministère des Finances de faire en sorte que l'affichage indiquant qu'un commerçant accepte différents modes de paiement soit fait de manière à distinguer clairement si l'on accepte la carte de crédit ou la carte de débit d'un même réseau de paiement.</b></p>
--

## **3.2 Article 5**

L'article 5, tel que proposé par le ministère des Finances stipule que :

*5. Les commerçants seront autorisés à accorder des rabais pour différents modes de paiement (p. ex. en espèces, par carte de débit, par carte de crédit). Les commerçants auront aussi la possibilité de pratiquer des rabais différents selon la marque.*

*Les commerçants pourront accorder des rabais, peu importe le mode de paiement. De plus, il sera permis de différencier les rabais selon le mode de paiement et la marque. Le consommateur doit pouvoir obtenir le prix annoncé, quel que soit son mode de paiement. Les rabais doivent être clairement indiqués au point de vente.*

## **Commentaires d'Option consommateurs**

Option consommateurs trouve intéressant qu'un commerçant soit autorisé à accorder des rabais selon le mode de paiement utilisé par le consommateur. Ainsi, au moment de l'achat, les consommateurs pourraient choisir le mode de paiement qu'ils considèrent le plus avantageux.

Par contre, pour faciliter la prise de décision du consommateur, Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'uniformiser la façon de présenter ces rabais à la caisse. Par exemple, un commerçant pourrait décider d'offrir un rabais de 0,5 % si le consommateur paie avec une carte de crédit, mais de 2 \$ s'il paie avec une carte de débit Interac. Or, si le consommateur se présente à la caisse avec deux articles affichant des prix différents, auxquels il faut ajouter les taxes, il aura du mal à calculer mentalement le mode de paiement le plus avantageux à utiliser.

## **Recommandation**

<p><b>Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'encourager les commerçants à uniformiser la façon de présenter les rabais accordés aux consommateurs en fonction du mode de paiement utilisé, afin que les rabais soient exprimés toujours, soit en %, soit en \$.</b></p>
--

**Par souci de clarté, Option consommateurs souhaite également que le Code interdise explicitement l'ajout d'une surcharge en fonction du mode de paiement.** Cette pratique complique la comparaison des prix d'un magasin à l'autre. De plus, elle est

contraire à certaines lois provinciales dont la Loi sur la protection du consommateur du Québec.

## **Recommandation**

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances d'interdire explicitement aux commerçants de surfacturer en fonction du mode de paiement utilisé par les consommateurs.**

Finalement, Option consommateurs s'interroge sur les principes sous-jacents à la décision de permettre le cobadging, c'est-à-dire d'autoriser les réseaux de débit privés à partager une carte de paiement avec le réseau Interac. Si le gouvernement a pour but de réduire le nombre de cartes détenues par le consommateur, pourquoi ne pas opter pour les cartes multimarques<sup>2</sup> où plusieurs réseaux apparaîtraient sur une seule carte? S'il vise à simplifier le marché pour les consommateurs, pourquoi ne pas interdire le cobadging ou les cartes multimarques? Bref, en ignorant les intentions du ministère, il est difficile pour notre organisation d'être en faveur du cobadging.

Néanmoins, Option consommateurs s'inquiète de la complexification du marché que peuvent entraîner le cobadging et le multimarquage. Ne serait-il pas plus simple de n'avoir qu'un seul réseau par carte?

---

2 Même si les règles de Visa et MasterCard, pour ne nommer que ces réseaux, empêchent actuellement les émetteurs de faire apparaître ces deux concurrents sur une même carte, rien n'empêcherait le gouvernement fédéral de forcer les réseaux à éliminer ce type de contrainte dans les règles qu'ils établissent avec les émetteurs. D'ailleurs, le ministère s'immisce déjà, à l'article 4 du présent code, dans le contenu des règlements en les empêchant de forcer un commerçant à accepter à la fois leur carte de crédit et leur carte de débit.

## **Recommandation**

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances de formuler clairement le principe sur lequel repose la décision de permettre à certaines entreprises de faire du cobadging. Le principe et l'article en découlant devraient être soumis aux intervenants avant leur adoption.**

### **3.3 Article 6**

L'article 6, tel que proposé par le ministère des Finances stipule que :

*6. Les commerçants peuvent décider s'ils accepteront plusieurs formes de paiement par carte de débit. Dans ce cas, ils peuvent choisir l'option la moins coûteuse sur les opérations faites à l'aide de cartes de débit mixtes.*

*Lorsqu'un consommateur utilise une carte de débit mixte chez un commerçant qui accepte les deux types de produits de débit sur la carte, le commerçant décidera laquelle des options de paiement de débit sera utilisée pour l'opération.*

#### **Commentaires d'Option consommateurs**

Option consommateurs est d'accord avec la première phrase de cet article signifiant qu'un commerçant doit être libre de proposer les modes de paiements qui lui conviennent. Nous comprenons aussi l'effort du gouvernement d'essayer d'empêcher l'acheminement prioritaire que préconisent actuellement les émetteurs de cartes de débit.

Cependant, Option consommateurs est en désaccord avec la deuxième phrase de cet article. Selon nous, celle-ci est contraire au principe de base d'une économie de marché qui soutient que les choix des consommateurs (et non pas ceux des commerçants) assurent une utilisation optimale des ressources produites par la société. En outre, le droit

de choisir constitue l'un des droits fondamentaux des consommateurs reconnus par les Nations Unies.

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances de revoir la formulation de l'article 6 qui se lirait alors comme suit : « Les commerçants peuvent décider s'ils accepteront plusieurs formes de paiement par carte de débit. Lorsqu'un consommateur utilise une carte de débit mixte chez un commerçant qui accepte les deux types de produits de débit sur la carte, le consommateur choisira l'option de paiement de débit qui sera utilisée pour l'opération. »**

Par ailleurs, d'autres arguments nous portent à croire que le consommateur devrait pouvoir choisir le réseau qu'il utilisera pour effectuer son paiement.

1. Le consommateur paie toujours directement ou indirectement pour utiliser le réseau Interac, ce qui ne sera pas nécessairement le cas pour les réseaux de débit privés. Cette facturation se fait de trois façons :

- **Les forfaits**

Pour faire des économies en utilisant la carte de débit Interac, les consommateurs choisissent habituellement un forfait bancaire qui donne droit à un nombre prédéterminé de transactions. Ainsi, la Banque Royale facture 4 \$ par mois pour 15 débits<sup>3</sup>, soit un coût moyen de 0,27 \$ par transaction. La TD demande 3,95 \$ par mois à ses clients pour 10 débits<sup>4</sup>, soit un coût moyen de 0,40 \$ par transaction.

- **Frais de dépassement**

Si le consommateur n'a pas de forfait ou s'il dépasse le nombre de transactions autorisées par son forfait, il paie jusqu'à 0,65 \$ par transaction.

---

<sup>3</sup> Voir ce forfait au [www.rbcbanqueroyale.com/RBC:S0IO6I71JsYADYD2FE8/cgi-bin/servicesdedepot/compare/accounts.cgi?left\\_select=daytodaybanking&left\\_expand=0&g0=1&g1=1&g2=1&g3=1&g4=1&g5=1](http://www.rbcbanqueroyale.com/RBC:S0IO6I71JsYADYD2FE8/cgi-bin/servicesdedepot/compare/accounts.cgi?left_select=daytodaybanking&left_expand=0&g0=1&g1=1&g2=1&g3=1&g4=1&g5=1), consulté le 4 janvier 2010.

<sup>4</sup> Voir ce forfait au [www.tdcanadatrust.com/francais/comptes/value.jsp](http://www.tdcanadatrust.com/francais/comptes/value.jsp), consulté le 4 janvier 2010.

- **Coût de renonciation**

Plusieurs institutions financières offrent gratuitement leurs forfaits bancaires si le consommateur maintient un certain montant d'argent dans son compte-chèques. Or, comme les comptes-chèques n'offrent pas d'intérêt, cela occasionne un coût de renonciation au consommateur. Par exemple, à la Banque TD, en maintenant un solde de 1 000 \$ dans un compte bancaire, les consommateurs obtiennent gratuitement un forfait de 10 transactions. Or, à un taux d'intérêt sur les dépôts de 3 %<sup>5</sup>, le consommateur qui maintient 1 000 \$ dans son compte-chèques renonce à environ 30 \$ d'intérêt par an, ce qui équivaut à 2,50 \$ par mois. Donc, si le consommateur fait 10 transactions, chacune d'entre elles lui aura coûté environ 0,25 \$.

Or, on ne peut présumer que les consommateurs paieront moins cher en utilisant les cartes de débit des réseaux privés. D'ailleurs, si les réseaux privés (dont Visa et MasterCard) adoptent le modèle de facturation qui prévaut actuellement avec leurs cartes de crédit, les consommateurs ne payeraient pas de frais pour utiliser leur carte de débit. De plus, certains consommateurs pourraient bénéficier de programmes de récompense (miles aériens, points bonis, remises en argent, etc.) en utilisant les cartes des réseaux privés. Bref, si le gouvernement devait adopter l'article 6 tel quel, le consommateur pourrait devoir payer davantage de frais de transaction.

**2.** Si le commerçant juge qu'un mode de paiement est trop coûteux, rien ne l'oblige à l'offrir. D'ailleurs, en vertu de l'article 4 du code, le commerçant est libre d'offrir les modes de paiement qu'il désire.

**3.** Si les commerçants désirent encourager l'utilisation d'un mode de paiement parce qu'ils en tirent un bénéfice économique, ils peuvent amener les consommateurs à utiliser le réseau qu'ils préfèrent en leur offrant un rabais, tel que le stipule l'article 5 du code.

---

<sup>5</sup> En date du 4 janvier, la Banque ING Direct offre 3 % d'intérêt sur l'épargne laissée dans un compte CÉLI assuré par la SADC. Les consommateurs n'ont pas à payer de frais de transaction. Voir au [www.ingdirect.ca/fr/accounts-rates/ourrates/index.html](http://www.ingdirect.ca/fr/accounts-rates/ourrates/index.html).

4. Option consommateurs n'est pas entièrement d'accord avec l'idée que l'augmentation des frais de transactions payés par les commerçants entraîne automatiquement une augmentation des prix des produits et services payés par les consommateurs.

Certes, dans une économie où il n'y a aucune marge de profit, l'augmentation d'un frais occasionne automatiquement une augmentation des prix. Par contre, dans une économie où les commerçants tirent bénéfice d'une vente, le prix d'un produit n'est pas principalement déterminé par son coût, mais par le montant d'argent que les consommateurs sont prêts à payer pour l'obtenir. De même, une diminution des coûts assumés par le commerçant n'occasionne pas nécessairement une baisse de ses prix.

D'ailleurs, d'autres facteurs beaucoup plus importants que les frais de transaction ont des répercussions sur le prix des produits. On pense notamment à l'état de la concurrence entre les détaillants et les producteurs des produits et services, le coût de l'espace occupé par un commerçant, les taux d'intérêt, les frais de marketing, le coût de la main-d'œuvre, le prix de l'énergie, etc. Les frais de transaction ne sont qu'un facteur parmi tant d'autres. D'ailleurs, les commerçants peuvent éviter de les payer en refusant les modes de paiement qu'ils considèrent trop onéreux.

### **3.4 Article 9**

L'article 9, tel que proposé par le ministère des Finances stipule que :

*9. Seuls les consommateurs qui en font la demande ou qui donnent leur consentement peuvent recevoir une carte de crédit privilège. En outre, les cartes privilèges ne doivent être accordées qu'à un groupe bien précis de détenteurs de cartes.*

*Les cartes privilèges ont été conçues dans le but d'attirer une clientèle particulière dont les dépenses et les revenus atteignent un seuil donné. Les émetteurs de cartes de crédit doivent respecter ces critères.*

### **Premier commentaire d'Option consommateurs**

Option consommateurs croit que la deuxième phrase et le second paragraphe de cet article risquent de porter préjudice aux consommateurs. En effet, Option consommateurs s'interroge d'abord sur les critères qui seront pris en compte pour déterminer ce qu'est une carte privilège, dans le cadre de l'application de ce Code. Car, à la lumière de nos récentes recherches, nous avons noté que l'offre de cartes de crédit classiques (c'est-à-dire des cartes de crédit sans privilège) tend à diminuer. Ainsi, cette proposition réduirait le choix dont pourraient se prévaloir certains consommateurs.

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances de mieux définir ce qu'il entend par carte privilège.**

### **Deuxième commentaire d'Option consommateurs**

Option consommateurs se demande si la première phrase de cet article pourrait être interprétée, par les émetteurs de cartes de crédit, de la manière suivante : *si seuls les consommateurs qui en font la demande ou qui donnent leur consentement peuvent recevoir une carte de crédit privilège*, donc les consommateurs qui n'en font pas la demande pourrait recevoir une carte de crédit classique? Cette phrase mériterait d'être revue pour s'assurer qu'elle correspond bien au sens que le ministère souhaite y donner.

**Option consommateurs recommande au ministère des Finances de vérifier si l'interprétation que l'on peut faire de l'article 9 reflète l'intention de celui-ci.**



**Pour plus de renseignements, veuillez contacter :**

Madame Geneviève Reed  
Responsable  
Service de recherche et de représentation  
514 598-7288, poste 240

ou

Monsieur Jean-François Vinet  
Analyste  
Services financiers  
514 598-7288, poste 242

## **Annexe 1 : Observations sur l'application du Code de pratique canadien des services de cartes de débit**

Selon nous, le *Code de pratique canadien des services de cartes de débit* est insuffisant pour encadrer l'activité des nouveaux joueurs dans le marché du débit.

Dans un premier temps, nous avons observé que le *Code de pratique canadien des services de cartes de débit* n'est que partiellement respecté par les institutions financières et est méconnu des consommateurs et du personnel des institutions financières.

Dans un deuxième temps, dans la mesure où l'on envisage d'utiliser le *Code de pratique canadien des services de cartes de débit* pour encadrer l'activité des nouveaux joueurs dans le marché du débit, cet outil présente notamment les problèmes suivants :

- Il n'a pas été mis à jour depuis 2004.
- Il ne s'applique pas aux transactions pouvant être effectuées sur Internet et par téléphone.
- Il ne s'applique pas aux transactions par carte de débit qui n'exigent pas un numéro d'identification personnel (NIP) ou aux transactions qui n'exigent pas de signature. On pense par exemple aux transactions par radiofréquence.
- En cas de problème, il ne prévoit pas de délai précis pour que les institutions financières règlent leurs différends avec les consommateurs.
- En cas de fraude, il n'oblige pas l'institution financière à remettre, dans un délai précis, des fonds aux consommateurs.
- En cas d'erreurs de la part d'une institution financière ou d'un commerçant qui occasionneraient des dommages aux consommateurs, il ne prévoit pas la répartition des responsabilités financières.
- Il ne s'applique pas aux débits préautorisés qui peuvent être conclus entre un commerçant et un consommateur.

- En cas d'erreur de facturation, il ne prévoit pas les délais précis de rétrofacturation.
- Il n'oblige pas les institutions financières à adhérer au service de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Ainsi, en 2008, la Banque Royale a décidé de se soustraire de l'OSBI et de retenir les services d'une firme privée pour régler ses différends avec les consommateurs. Notre organisation est en désaccord avec ce choix en raison des conflits d'intérêt qui peuvent en résulter.
- Il ne prévoit pas de sanction pour les joueurs qui ne le respectent pas.

En somme, selon nous, le gouvernement fédéral ne peut pas compter sur ce code pour protéger les consommateurs qui font des débits par voie électronique, et cela, au moment même où ce marché est en profonde mutation en raison de l'introduction de nouvelles technologies et de l'arrivée de nouveaux joueurs. En s'abstenant de légiférer, le gouvernement laisse aux concurrents le loisir de choisir le degré de protection qu'ils offriront aux consommateurs. Une situation que notre organisation juge déplorable.

D'ailleurs, pour adopter un règlement, le gouvernement fédéral pourrait entre autres s'inspirer des nombreuses lois adoptées ailleurs dans le monde pour encadrer les transactions électroniques et protéger les consommateurs. On pense notamment aux États-Unis qui ont, depuis 1978, adopté l'Electronic Fund Transfer Act<sup>6</sup> et à la France qui a adopté des dispositions à ce chapitre dans son Code monétaire et financier.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Voir [www.fdic.gov/regulations/laws/rules/6500-1350.html](http://www.fdic.gov/regulations/laws/rules/6500-1350.html)

<sup>7</sup> Voir [www.lexinter.net/Legislation/carte\\_de\\_paiement.htm](http://www.lexinter.net/Legislation/carte_de_paiement.htm)

## **Annexe 2 : Code de pratique canadien des services de cartes de débit<sup>8</sup>**

Préparé par le Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds

Mai 1992

Révisé 1996

Révisé 2002

**RÉVISION 2004\***

**\* Note: Les sections en surbrillance du Code révisé de 2004 entreront en vigueur le 30 septembre 2005.**

### **Table des matières**

1. À propos du présent Code
2. Émission de cartes de débit et de numéros d'identification personnels (NIP)
3. Ententes liant les titulaires d'une carte de débit
4. Opérations avec cartes de débit
5. Responsabilités en cas de perte
6. Marche à suivre pour signifier une opération non autorisée et d'autres problèmes liés aux opérations
7. Règlement des différends
8. Organisations ayant entériné le Code
9. Glossaire

Annexe A : Guide d'interprétation de la section 5 : Responsabilités en cas de perte

### **1. À propos du présent Code**

1. Le présent code de pratique volontaire a été élaboré par voie de consultations menées auprès du Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds - qui est constitué de représentants d'organisations de consommateurs, d'établissements financiers, de détaillants ainsi que des paliers de gouvernements fédéral et provinciaux.

---

<sup>8</sup> Disponible sur le site de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au [www.fcac-acfc.gc.ca/fra/industrie/RefDocs/DebitCardCode/DebitCardCode-fra.asp](http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/industrie/RefDocs/DebitCardCode/DebitCardCode-fra.asp)

2. Le code a été élaboré en 1992 et révisé en 1996. En janvier 2002, le Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds a convenu d'un guide d'interprétation de la section 5, intitulée Responsabilité en cas de perte. Ce guide a été ajouté au présent document, dont il constitue l'annexe A. Il vise à fournir au personnel des institutions financières et aux consommateurs des précisions additionnelles quant à l'interprétation qui peut être faite des questions relatives à la responsabilité en cas de perte, décrite à la section 5 du code. Le code a été examiné à nouveau en 2004 afin de préciser la procédure de prise en compte des opérations non autorisées et d'autres problèmes relatifs aux opérations.
3. Les organismes qui auront entériné le présent Code devront assurer une protection du consommateur égale ou supérieure à celle établie dans ledit Code. Le Code n'exclut pas la protection prévue par les lois et normes en vigueur.
4. Sont exposées dans le Code les pratiques du milieu ainsi que les obligations incombant aux consommateurs et à l'industrie, qui visent à protéger les consommateurs qui feront usage des services de carte de débit au Canada. Le Code s'applique uniquement aux opérations faites à l'aide de cartes de débit et de numéros d'identification personnels (NIP) utilisés pour accéder à des terminaux de point de service, notamment les guichets automatiques (GA), les terminaux aux points de vente (PV) et les terminaux de carte de débit à domicile. Le Code ne vise pas les opérations effectuées à l'extérieur du Canada ni les opérations de transfert de fonds à destination ou en provenance du Canada. D'autres dispositions s'appliquent à ces transactions. Cependant, les émetteurs de cartes devront faire tout ce qui est en leur pouvoir pour protéger les consommateurs effectuant de telles opérations et résoudre tout problème pouvant se poser.
5. Le Code sera soumis à un examen périodique afin de s'assurer qu'il tient compte de l'évolution technologique et des pratiques commerciales et qu'il contribue efficacement à protéger les consommateurs effectuant des transferts électroniques de fonds.
6. Les cartes de débit constituent une méthode de paiement différente et pratique pour les consommateurs. L'utilisation d'une carte de débit n'est pas destinée à limiter la liberté de choix des consommateurs en ce qui regarde les modes de paiement disponibles aux points de vente, tels les chèques, l'argent comptant ou les cartes de crédit.
7. Un glossaire expliquant certains des termes utilisés dans le Code se trouve à la section 9.

## **2. Émission de cartes de débit et de numéros d'identification personnels (NIP)**

1. Deux organisations distinctes peuvent émettre la carte de débit et le NIP correspondant. Par exemple, il serait possible qu'un détaillant ou un autre organisme émette la carte et que l'établissement financier émette le NIP. C'est

pourquoi les responsabilités des émetteurs de cartes de débit et celles des émetteurs de NIP sont décrites ci-après séparément.

À l'émission d'une carte, d'un NIP, ou des deux,

2. L'émetteur du NIP doit :
  1. donner accès au service de la carte de débit seulement sur réception d'une demande signée par le demandeur;
  2. permettre au demandeur de choisir les comptes admissibles pouvant être débités; l'autorisation d'accéder aux comptes inclut celle d'accéder à toutes les caractéristiques des comptes choisis par le demandeur, comme la protection en cas de découvert;
  3. renseigner le demandeur sur :
    - les frais liés à la détention et à l'utilisation d'un NIP;
    - l'objet et les fonctions d'un NIP;
    - l'obligation du titulaire de la carte d'assurer la confidentialité de son NIP et les conséquences possibles d'un manquement à cette obligation;
    - la façon de communiquer avec l'émetteur du NIP en cas de difficulté;
  4. veiller à ce que le NIP ne soit divulgué qu'au titulaire de la carte ou qu'il soit choisi seulement par cette personne;
  5. informer le titulaire :
    - de la façon d'éviter l'utilisation non autorisée de sa carte et de son NIP, notamment des combinaisons de NIP à éviter, pour des raisons de sécurité, au moment de choisir son NIP;
    - de l'étendue des pertes qui pourraient résulter de l'utilisation non autorisée de sa carte et de son NIP.
  
3. L'émetteur de la carte doit :
  1. renseigner le demandeur sur :
    - les frais liés à l'utilisation et à la détention d'une carte de débit;
    - l'objet et l'utilité de la carte;
    - l'obligation du titulaire de la carte d'assurer la sécurité de la carte et les conséquences possibles d'un manquement à cette obligation;
    - la façon de communiquer avec l'émetteur de la carte en cas de difficulté;
  2. livrer la carte au titulaire auquel elle est destinée;
  3. remettre au titulaire de la carte une copie de l'entente relative à l'utilisation de sa carte;
  4. informer le titulaire :
    - de la façon d'éviter l'utilisation non autorisée de sa carte;
    - de l'étendue des pertes qui pourraient résulter de l'utilisation non autorisée de sa carte.

### **3. Ententes liant les titulaires d'une carte de débit**

1. Les ententes liant les titulaires d'une carte doivent être rédigées en langage usuel.
2. Une copie de l'entente, ou des ententes, liant le titulaire d'une carte doit être remise à celui-ci ou encore à la personne ayant demandé une carte de débit :
  1. au moment où une carte est émise, ou un NIP est émis ou choisi pour la première fois;
  2. sur demande.
3. Les rubriques suivantes ou un libellé équivalent doivent figurer dans les ententes liant les titulaires d'une carte de débit : Définitions, Règlement de différends, Responsabilités, Perte ou vol de la carte, Confidentialité du NIP, Frais de service, et Résiliation de l'entente.
4. Les titulaires d'une carte doivent être informés :
  1. dès que les modalités et les conditions d'une entente les liant sont modifiées;
  2. de l'endroit où ils peuvent se procurer une copie des changements ou une version révisée de l'entente.

### **4. Opérations avec cartes de débit**

1. Le relevé d'opération ainsi que les relevés périodiques ou les écritures au livret doivent renfermer suffisamment de renseignements pour que les titulaires d'une carte puissent vérifier les inscriptions portées à leur compte. Les données doivent figurer sous forme d'abréviations ou de codes, à condition que la signification des codes soit clairement indiquée dans le document où les codes sont utilisés.
  1. Relevé d'opération  
Au moment où il effectue une opération au moyen de sa carte de débit, le titulaire de la carte se verra offrir un relevé d'opération, sur papier ou sous format électronique, renfermant les renseignements suivants :
    - le montant de l'opération;
    - la date de l'opération;
    - l'heure de l'opération, si c'est possible. Si l'heure de l'opération ne figure pas sur le relevé, l'émetteur de la carte doit être en mesure de la fournir;
    - le genre d'opération (p. ex. dépôt, retrait, achat, remboursement);
    - le genre de compte auquel le crédit ou le débit est porté;
    - le numéro de la carte (au long ou abrégé);
    - le numéro de l'opération;
    - le nom de la partie acceptant la carte : le nom commercial et l'adresse de l'établissement commercial participant à l'opération (appellation connue du public); et

- l'identification du terminal, y compris plus particulièrement le nom sous lequel est exploité l'appareil. Lorsque l'emplacement de l'appareil est indiqué sur le relevé d'opération uniquement au moyen d'un numéro, l'émetteur de la carte doit fournir l'adresse sur demande.

S'il est impossible d'obtenir un relevé d'opération, par exemple si le guichet ne dispose plus de bordereaux d'opération, le titulaire de la carte pourra décider s'il poursuit ou non l'opération au moyen de sa carte de débit.

## 2. Relevés périodiques

Dans le cas d'un compte autre qu'un compte avec livret, le titulaire de la carte doit recevoir un relevé périodique concernant les renseignements ci-dessous à propos de toutes les opérations effectuées au moyen d'une carte de débit depuis le dernier relevé :

- le montant de l'opération;
- la date de l'opération;
- le genre d'opération (p. ex. dépôt, retrait, achat, remboursement);
- le numéro de l'opération si c'est possible;
- si c'est possible, le nom de la partie acceptant la carte : le nom commercial et l'adresse de l'établissement commercial participant à l'opération (appellation connue du public);
- l'identification du terminal, y compris plus particulièrement le nom sous lequel est exploité l'appareil.

## 3. Compte avec livret

Pour le compte avec livret, les renseignements ci-après concernant les opérations avec la carte de débit doivent être imprimés dans le livret lorsque le titulaire le fait mettre à jour :

- le montant de l'opération;
- la date de l'opération;
- le genre d'opération (p. ex. dépôt, retrait, achat, remboursement).

## 2. Sécurité liée aux opérations

1. Les terminaux de point de service ne doivent donner accès à l'information relative aux comptes du titulaire d'une carte que s'ils sont utilisés avec la carte et le NIP du titulaire.
2. Lorsque les terminaux de point de service, dans un endroit public, sont installés ou remplacés, les environs immédiats seront aménagés de façon à



minimiser le risque que d'autres personnes puissent prendre connaissance du NIP lorsque celui-ci est enregistré par le titulaire de la carte.

## 5. Responsabilités en cas de perte

*Le guide d'interprétation de la présente section se trouve à l'annexe A.*

1. Le titulaire d'une carte est responsable de toute utilisation autorisée de sa carte valide.
2. Le titulaire est tenu responsable des erreurs qu'il commet en faisant des entrées aux terminaux de point de service, ou encore s'il fait un dépôt frauduleux ou sans valeur.
3. Le titulaire d'une carte n'est pas responsable des pertes attribuables à des situations indépendantes de sa volonté. Ces situations comprennent, par exemple:
  1. des défauts techniques, des erreurs causées par l'émetteur de la carte ou tout autre problème de fonctionnement du système;
  2. l'utilisation non autorisée d'une carte et d'un NIP lorsqu'il incombe à l'émetteur de la carte d'empêcher une telle situation, par exemple à partir du moment où :
    - le titulaire a signalé la perte ou le vol de sa carte,
    - la carte est annulée ou périmée,
    - le titulaire a signalé qu'une autre personne connaît peut-être son NIP;
  3. une utilisation non autorisée de la carte, lorsque le titulaire a involontairement contribué à une telle utilisation, à la condition qu'il collabore à toute enquête ultérieure.
4. Dans tous les autres cas où le titulaire d'une carte contribue à l'utilisation non autorisée de celle-ci, il est responsable des pertes en résultant. Ces pertes n'excéderont pas le montant maximal des retraits avec carte de débit permis par convention. Toutefois, dans certaines circonstances, les pertes peuvent être supérieures au montant qui se trouve en réalité dans le compte. Par exemple, dans le cas où:
  - un compte comporte une marge de crédit ou une protection en cas de découvert, ou encore est relié à un autre compte ou à d'autres comptes;
  - une opération au moyen d'une carte de débit est faite après un dépôt frauduleux à un GA.
5. Le titulaire d'une carte contribue à l'utilisation non autorisée :
  0. s'il divulgue volontairement son NIP, notamment s'il inscrit son NIP sur sa carte ou conserve à proximité de la carte une inscription mal camouflée du NIP;

1. s'il néglige d'aviser, dans un délai raisonnable, l'émetteur de la carte de la perte, du vol ou d'un mauvais usage de sa carte ou de la possibilité que quelqu'un d'autre connaisse son NIP.

## **6. Marche à suivre pour signifier une opération non autorisée et d'autres problèmes liés aux opérations**

1. Si un problème quelconque se pose au cours d'une opération effectuée au moyen de sa carte de débit, le titulaire essaie d'abord de le régler avec l'émetteur de NIP.  
**(Nota : L'article 6.1 était l'article 6.2 dans la version antérieure du Code, soit la version révisée en 2002.)**
2. Dans l'éventualité d'un problème découlant de l'utilisation d'un terminal de carte de débit à domicile, le titulaire peut également communiquer avec la partie acceptant la carte, qui repère la source du problème et conseille le titulaire sur la partie à joindre afin de résoudre le problème.  
**(Nota : L'article 6.2 était l'article 6.3 dans la version antérieure du Code, soit la version révisée en 2002.)**
3. Dans l'éventualité d'un problème découlant d'une marchandise ou d'un service au détail dont le paiement a été acquitté au moyen d'une carte de débit, le titulaire résout le problème avec le détaillant concerné.  
**(Nota : L'article 6.3 était l'article 6.4 dans la version antérieure du Code, soit la version révisée en 2002.)**
4. Les émetteurs de NIP établissent une marche à suivre précise pour régler, dans un délai raisonnable, les problèmes liés à une opération effectuée au moyen d'une carte de débit:  
**(Nota : Cette partie de l'article 6.4 était l'article 6.1 dans la version antérieure du Code, soit la version révisée en 2002.)**
  - une marche à suivre pour faire enquête sur l'opération portée à leur attention;
  - des dispositions prévoyant l'examen des problèmes à un niveau supérieur de l'organisation.  
**(Nota : Nouvel article qui entre en vigueur le 30 septembre 2005.)**
5. Au moment où le titulaire d'une carte communique avec l'émetteur de NIP pour lui signifier une opération non autorisée, ce dernier informe le titulaire :
  - que l'émetteur de NIP fera enquête sur l'opération ou les opérations concernées;
  - que toute décision d'effectuer un remboursement sera prise à la suite de cette enquête;
  - que l'émetteur de NIP répondra dès que possible à la communication du titulaire de carte concernant l'opération non autorisée, au plus tard dans un délai ne dépassant pas 10 jours ouvrables;

- o que l'émetteur de NIP pourra demander au titulaire de la carte, au cours de cette enquête, de produire une déclaration écrite signée ou, le cas échéant, une déclaration assermentée, et que le délai de 10 jours peut cesser temporairement de s'écouler jusqu'à ce que cette information ait été reçue.  
**(Nota : Nouvel article qui entre en vigueur le 30 septembre 2005.)**
6. Dans le cas où les résultats de l'enquête amènent l'émetteur de NIP à ne pas rembourser le montant complet au titulaire de la carte, l'émetteur de NIP a la responsabilité de démontrer que, selon la prépondérance des probabilités, le titulaire de la carte a contribué à l'utilisation non autorisée de celle-ci, sous réserve des dispositions énoncées à la section 5 du présent code.  
**(Nota : Nouvel article qui entre en vigueur le 30 septembre 2005.)**
  7. Dans le cas où, au cours d'une enquête, l'émetteur de NIP demande au titulaire de la carte de produire une déclaration écrite signée ou, le cas échéant, une déclaration assermentée concernant l'opération non autorisée ayant été signifiée, le délai de 10 jours ouvrables pour faire enquête peut temporairement cesser de s'écouler, jusqu'à ce que cette déclaration ait été reçue.  
**(Nota : Nouvel article qui entre en vigueur le 30 septembre 2005.)**

## 7. Règlement des différends

1. Dans les cas suivants, l'émetteur de NIP fournira de l'information, par écrit, concernant le fonctionnement du processus de règlement des différends :
  1. lorsque le problème concernant une opération par carte de débit ne peut être réglé au dépôt de la plainte originale par le titulaire de la carte; ou
  2. sous réserve du paragraphe 6(5), lorsque le titulaire d'une carte communique avec l'émetteur de NIP en indiquant ne pas avoir obtenu réponse à une plainte déjà formulée au sujet d'une opération non autorisée.**(Nota : Nouvel article qui entre en vigueur le 30 septembre 2005.)**
2. Si l'émetteur de NIP ne réussit pas à résoudre le problème soumis par le titulaire, il lui donne les raisons sur lesquelles il fonde sa position dans cette affaire. Il lui indique ensuite avec qui communiquer pour tenter de régler le différend.  
**(Nota : L'article 7.2 était l'article 6.6 dans la version antérieure du Code, soit la version révisée en 2002.)**
3. Au cours du processus de règlement des différends, le titulaire ne doit pas être empêché, sans raison valable, d'utiliser les fonds qui font l'objet du différend  
**(Nota : L'article 7.3 était l'article 6.7 dans la version antérieure du Code, soit la version révisée en 2002.)**

## 8. Organisations ayant entériné le Code

1. Les organisations suivantes ont entériné le Code :

- l'Association des banquiers canadiens
  - la Centrale des caisses de crédit du Canada
  - la Fédération des caisses Desjardins du Québec
  - le Conseil canadien du commerce de détail
  - la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante
  - l'Association des consommateurs du Canada
2. Le Code a aussi obtenu l'appui des organismes suivants :
- l'Association canadienne des paiements

**(Nota : Cet article a été modifié dans la version révisée en 2004.)**

## **9. Glossaire**

1. Carte de débit : Carte qui renferme des données lisibles par machine et qui, utilisée avec un NIP, sert à confirmer l'identité du titulaire et permet des opérations de débit.
2. Émetteur de cartes : Organisation qui émet une carte de débit valide au nom d'un titulaire.
3. Émetteur de NIP : Établissement financier qui attribue des numéros d'identification personnels employé avec des cartes de débit.
4. Guichet automatique (GA) : Terminal électronique au moyen duquel les consommateurs ont accès aux services de la carte de débit d'un établissement financier où ils possèdent un compte ou plusieurs comptes.
5. Numéro d'identification personnel (NIP) : Code confidentiel réservé au titulaire d'une carte de débit et employé avec la carte pour confirmer l'identité du titulaire et lui permettre d'effectuer des opérations.
6. Opérations faites avec une carte de débit : Dépôts, retraits, paiements ou autres transferts de fonds effectués à des terminaux de point de service au moyen d'une carte de débit.
7. Partie acceptant la carte : L'établissement financier, le détaillant ou encore un autre fournisseur de services, qui possède ou exploite un terminal de point de service qui accepte les cartes de débit.
8. Service de carte de débit : Service permettant au titulaire d'une carte d'effectuer des opérations financières à des terminaux de point de service.
9. Terminal de carte de débit à domicile : Terminal électronique à domicile que le titulaire d'une carte utilise pour effectuer des opérations au moyen d'une carte de débit.

10. Terminal de point de service : Terminal électronique, muni d'un lecteur de carte et d'un clavier pour NIP, qui sert à effectuer des opérations au moyen d'une carte de débit. Les guichets automatiques, les terminaux de point de vente et les terminaux à domicile sont des exemples de terminaux de point de service.
11. Terminal de point de vente : Terminal électronique que le titulaire d'une carte utilise pour payer les biens ou services à un point de vente au détail ou à la place d'affaires d'un fournisseur de services.
12. Titulaire d'une carte : Personne au nom de laquelle un émetteur établit une carte de débit valide.
13. Transfert électronique de fonds : Transfert de fonds effectué au moyen d'instructions transmises électroniquement. Par exemple :
  - paiement de biens ou de services à un terminal de point de vente;
  - dépôts, retraits et transferts de fonds effectués à un GA dans les comptes du titulaire d'une carte;
  - paiements ou virements effectués à un terminal à domicile.

Les définitions en langage usuel données ci-dessus s'inspirent des définitions techniques que l'Association canadienne des paiements utilise dans sa Règle E1 portant sur la compensation et le règlement de paiements à des points de services électroniques partagés (*Clearing and Settlement of Shared Electronic Point-of-Service Payment Items*). L'Association canadienne des paiements est un organisme qui régit la façon dont les paiements sont faits support papier (comme les chèques) et les paiements électroniques (au moyen notamment des GA et des TEF/PV) sont compensés et réglés entre les établissements financiers. On peut obtenir un exemplaire de la Règle E1 en s'adressant à leur site web [www.cdnpay.ca](http://www.cdnpay.ca) ou s'adressant à :

L'Association canadienne des paiements  
50, rue O'Connor, bureau 1212  
Ottawa (Ontario)  
K1P 6L2

## **ANNEXE A**

### **Guide d'interprétation de la section 5 : Responsabilités en cas de perte**

Nota : Aux fins du présent guide, une perte est un montant retiré d'un compte sans l'autorisation du titulaire de la carte, qui comprend les frais d'intérêt et de service associés.

#### **Clause (1) - Le titulaire d'une carte est responsable de toute utilisation autorisée de sa carte valide.**

*Interprétation*

1. *Par opération autorisée, on entend une opération qui a été effectuée au moyen de la carte et du NIP et pour laquelle le titulaire de la carte n'a pas été victime de supercherie, de violence, d'intimidation ni de vol.*

**Clause (2) - Le titulaire de la carte est tenu responsable des erreurs qu'il commet en faisant des entrées aux terminaux de point de service, ou encore s'il fait un dépôt frauduleux ou sans valeur.**

*Interprétation*

1. *Dans une situation où le titulaire d'une carte est responsable, l'entrée erronée sera corrigée par l'émetteur de la carte, mais le titulaire peut être tenu responsable des coûts indirects pouvant en résulter, tels les frais de service, de chèque sans provision ou d'intérêt.*

2. *À un guichet automatique, le titulaire d'une carte est tenu responsable s'il compose par erreur deux fois le même montant, s'il compose un montant plus élevé ou moins élevé que le montant réel du dépôt ou s'il oublie d'inclure l'effet à déposer. Par exemple, si le titulaire d'une carte dépose 1 000 \$, mais compose par erreur le montant de 100 \$, et que, à la suite de cette erreur, l'émetteur de la carte doit retourner un chèque sans provision avant d'avoir pu vérifier l'exactitude du montant réellement déposé préalablement par le titulaire, le titulaire de la carte pourra être tenu responsable des frais pour chèque sans provision.*

3. *Si le titulaire d'une carte commet une erreur parce que les instructions ou messages au guichet automatique ne sont pas rédigés dans un langage clair et compréhensible, il n'est pas tenu responsable de l'erreur et ne verra donc pas son compte être débité des frais de service ou d'intérêt découlant de cette erreur.*

4. *À un terminal de point de vente, l'accepteur de la carte et le titulaire d'une carte doivent tous deux vérifier l'exactitude du montant de la transaction effectuée. En cas d'erreur, il incombe au marchand d'aider le titulaire d'une carte à corriger l'erreur.*

**Clause (3) - Le titulaire d'une carte n'est pas responsable des pertes attribuables à des situations indépendantes de sa volonté. Ces situations comprennent, par exemple :**

1. **des défauts techniques, des erreurs causées par l'émetteur de la carte ou tout autre problème de fonctionnement du système;**
2. **l'utilisation non autorisée d'une carte et d'un NIP lorsqu'il incombait à l'émetteur de la carte d'empêcher une telle situation, par exemple à partir du moment où**
  - **le titulaire a signalé la perte ou le vol de sa carte;**
  - **la carte est annulée ou expirée;**

- **le titulaire a signalé qu'une autre personne connaît peut-être son NIP;**
- 3. **une utilisation non autorisée de la carte, lorsque le titulaire a involontairement contribué à une telle utilisation, à la condition qu'il collabore à toute enquête ultérieure.**

*Interprétation*

1. *Le titulaire d'une carte n'est pas responsable des pertes imputables à des opérations :*

1. *qui résultent d'une défaillance technique du système ou de l'équipement, lorsque l'opération a été acceptée à un terminal conformément aux instructions du titulaire;*
2. *qui sont causées par les agissements frauduleux ou négligents de l'une ou l'autre des personnes suivantes : les employés ou agents de l'émetteur de la carte; les sociétés participant aux arrangements de réseau; les marchands qui sont liés au système de transfert électronique de fonds, ou leurs agents ou employés;*
3. *qui sont causées par l'accepteur de la carte ou l'émetteur de la carte, en débitant incorrectement le compte plus d'une fois pour la même opération;*
4. *relatives à des cartes contrefaites, défectueuses, expirées ou annulées;*
5. *qui sont effectuées avant qu'il n'ait été établi que le titulaire a reçu la carte et le NIP. Ni l'émetteur de la carte, ni l'émetteur du NIP, qu'ils soient ou non la même entité, ne peuvent invoquer uniquement le registre de livraison, par la poste ou par messenger, à l'adresse du titulaire d'une carte, pour prouver que le NIP a été reçu par celui-ci;*
6. *qui sont effectuées après qu'il ait signalé à l'émetteur de la carte que la carte a été mal utilisée, perdue ou volée ou que la sécurité du NIP a été compromise;*
7. *lorsqu'il a été victime de fraude ou de vol ou qu'il a été contraint à agir par la supercherie, la force ou l'intimidation, à condition qu'il signale l'incident promptement et collabore pleinement à toute enquête subséquente.*
8. *qui résultent du manquement de l'émetteur du NIP à remplir ses obligations aux termes de la clause 2 (e) de la section 2 du Code.*

**Clause (4) - Dans tous les autres cas où le titulaire d'une carte contribue à l'utilisation non autorisée de celle-ci, il est responsable des pertes en résultant. Ces pertes n'excéderont pas le montant maximal des retraits avec carte de débit permis par convention.**

**Toutefois, dans certaines circonstances, les pertes peuvent être supérieures au montant qui se trouve en réalité dans le compte. Par exemple, dans les cas où :**

- **un compte comporte une marge de crédit ou une protection en cas de découvert, ou encore est relié à un autre compte ou à d'autres comptes;**
- **une opération au moyen d'une carte de débit est faite après un dépôt frauduleux à un guichet automatique.**

*Interprétation*

1. La plupart des émetteurs de cartes limitent les montants en espèces qui peuvent être retirés quotidiennement au moyen d'un guichet automatique et imposent une limite quotidienne distincte aux achats pouvant être effectués à des terminaux de point de vente. Par exemple, les limites quotidiennes suivantes pourraient s'appliquer aux opérations :

Retrait en espèces au GA 1 000 \$  
Achats à des terminaux de point de vente 2 000 \$  
Limite totale 3 000 \$

*Nota : Les limites varient selon l'institution et la convention du titulaire.*

*Dans l'exemple précité, même si le solde du compte n'est que de 2 000 \$, plus de 3 000 \$ pourraient quand même être retirés une même journée, si :*

1. le compte est doté d'une protection en cas de découvert;
2. le compte est relié à une marge de crédit ou à d'autres comptes;
3. une enveloppe vide ou un chèque frauduleux a été déposé.

**Clause (5) - Le titulaire d'une carte contribue à l'utilisation non autorisée :**

1. **s'il divulgue volontairement son NIP, notamment s'il inscrit son NIP sur sa carte ou conserve à proximité de la carte une inscription mal camouflée du NIP;**
2. **s'il néglige d'aviser, dans un délai raisonnable, l'émetteur de la carte de la perte, du vol ou d'un mauvais usage de sa carte ou de la possibilité que quelqu'un d'autre connaisse son NIP.**

*Interprétation*

1. *Le titulaire d'une carte n'est pas considéré comme ayant divulgué « volontairement » le NIP, si le NIP a été obtenu par contrainte, supercherie, force ou intimidation. Cela inclut les situations où quelqu'un relève le NIP du client à un terminal de point de vente.*

2. *Le fait que le titulaire d'une carte utilise le même NIP pour plus d'une carte ne constitue pas une contribution à une utilisation non autorisée.*

3. *Pour que le titulaire d'une carte soit tenu responsable, une divulgation volontaire du NIP doit contribuer à la perte.*

4. *Le titulaire d'une carte est considéré comme ayant divulgué volontairement le NIP s'il utilise un NIP constitué d'une combinaison basée sur son nom, son numéro de téléphone, sa date de naissance, son adresse ou son numéro d'assurance sociale.*

5. *Un NIP est mal dissimulé quand :*



1. *Il est écrit sur la carte.*
2. *Il est inscrit sur un document sans que ne soit fait un effort réfléchi pour cacher ou dissimuler le numéro, lequel document pourrait être perdu ou volé en même temps que la carte. Par exemple, s'il est conservé dans un objet qui pourrait lui-même être perdu ou volé (p. ex., un portefeuille, un sac à main, un porte-documents ou une valise); ou s'il est conservé au même endroit que la carte, de sorte que l'on puisse établir facilement un lien entre la carte et le numéro de NIP inscrit sur le document.*

6. *L'effort réfléchi fait pour camoufler un NIP devrait être évalué du point de vue d'un titulaire de carte prudent, et non du point de vue du voleur ou du représentant officiel de l'émetteur de la carte qui, par expérience, en sont venus à connaître bon nombre de types de camouflage ainsi que leurs forces et faiblesses.*

7. *Un NIP est camouflé de manière réfléchie s'il est dissimulé sur un document, par exemple, en modifiant l'ordre des chiffres ou en les remplaçant par d'autres chiffres ou symboles, ou si l'on fait en sorte qu'il ressemble à un autre type de numéro en l'entourant d'autres chiffres ou symboles.*

8. *Aviser l'émetteur dans un **déla**i raisonnable*

1. *L'émetteur de la carte devrait être avisé de la perte, du vol ou du mauvais usage d'une carte, ou de la divulgation du NIP, dès que le titulaire se rend compte de la perte de la carte ou de la divulgation du NIP.*

## **Annexe 3 : Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit**

### Objet

Le présent code vise à montrer l'engagement de l'industrie à :

1. veiller à ce que les commerçants soient pleinement informés des coûts associés à l'acceptation de paiements par carte de crédit ou de débit, ce qui leur permet de prévoir raisonnablement les coûts mensuels relatifs à l'acceptation de tels paiements;
2. accorder une marge de manœuvre accrue en matière de tarification, afin d'encourager les consommateurs à choisir l'option de paiement la moins coûteuse;
3. permettre aux commerçants de choisir librement les options de paiements qu'ils accepteront.

### Portée

Le Code s'applique aux réseaux de cartes de crédit et de débit, (ci-après nommés « réseaux de cartes de paiement ») et à leurs participants (p. ex. les émetteurs de carte et les acquéreurs).

Les réseaux de cartes de paiement qui choisissent d'adhérer au Code respectent les politiques décrites ci-après et veillent à ce que leurs participants s'y conforment. Les réseaux de cartes de paiement intégreront les politiques qui suivent dans leurs contrats, leurs règles et leurs règlements.

Certains éléments du Code s'appliqueront immédiatement. Dans le cas des autres éléments, une période de transition sera accordée afin de faciliter les changements opérationnels et contractuels. Ainsi, le Code sera mis en œuvre dans les mois suivant sa signature par les réseaux de cartes de paiement.

Nous invitons les intervenants à présenter des commentaires concernant le calendrier de mise en œuvre des différentes mesures (p. ex. les éléments du Code qui supposent des changements aux terminaux déjà installés aux points de vente) et à exprimer leur point de vue sur la question d'une clause d'antériorité.

### Éléments stratégiques recommandés

1. Les réseaux de cartes de débit et de crédit et les acquéreurs feront preuve d'une plus grande transparence et d'une meilleure communication face aux commerçants.

Les réseaux de cartes de paiement et leurs participants travailleront avec les commerçants, directement ou par l'intermédiaire d'une association de commerçants, pour en arriver à ce que les ententes commerçant – acquéreur et les relevés mensuels soient suffisamment détaillés et faciles à comprendre. Les réseaux de cartes de paiement veilleront à ce que les

taux d'interchange soient aisément accessibles sur leurs sites Web. De plus, ils afficheront tous les changements imminents à ces frais dès qu'ils auront été communiqués aux acquéreurs.

Nous invitons les intervenants à présenter des commentaires et des suggestions précises en vue d'améliorer la transparence et la communication, de façon à assurer la clarté et la pertinence de l'information (p. ex. les frais figurant sur les relevés des commerçants seront communiqués au moyen d'une formulation conforme au barème des taux d'interchange des réseaux de cartes de paiement, le cas échéant, et ils comprendront le taux d'escompte du commerçant, le nombre et le volume de transactions et le montant total des frais en fonction de chaque taux). Cette information sera prise en considération durant l'élaboration de critères plus précis visant à améliorer la transparence et la communication des renseignements.

De plus, nous invitons les intervenants à nous indiquer si, selon eux, cette disposition doit s'appliquer uniquement aux commerçants de petite et de moyenne taille et, dans l'affirmative, à nous suggérer des façons de définir ces catégories de commerçants (p. ex. ceux dont la valeur des transactions par carte de paiement ne dépasse pas 5 millions de dollars par année).

2. Les commerçants recevront un préavis d'au moins 90 jours de toute modification des frais relatifs aux transactions par carte de crédit et de débit.

Les réseaux de cartes de paiement préviendront les acquéreurs suffisamment à l'avance en cas de modifications de leurs taux et de leur structure d'interchange ainsi que de leurs autres frais. Les acquéreurs informeront les commerçants au moins 90 jours avant toute modification de leurs frais.

Nous invitons les intervenants à nous indiquer quel préavis minimum devraient donner les réseaux de cartes de paiement aux acquéreurs en cas de modification des taux et des frais.

3. À la suite d'un avis de modification des frais, les commerçants auront la possibilité d'annuler leur contrat sans pénalité.

Tout au long d'un contrat qu'il aura conclu avec un acquéreur, le commerçant aura droit à une certitude l'égard des coûts. Par conséquent, en cas de modification des frais, les commerçants pourront mettre fin à leur contrat, sans encourir quelque pénalité que ce soit, dans les 90 jours suivant l'avis.

4. Les commerçants qui acceptent les cartes de crédit comme mode de paiement ne seront pas obligés d'accepter les cartes de débit d'un même réseau de paiement, et vice versa.

Les réseaux de cartes de paiement n'exigeront pas des commerçants qu'ils acceptent à la fois leurs cartes de crédit et leurs cartes de débit. Un commerçant pourra choisir d'honorer

seulement les paiements par cartes de crédit ou par carte de débit d'un réseau, sans avoir à honorer les deux.

5. Les commerçants seront autorisés à accorder des rabais pour différents modes de paiement (p. ex. en espèces, par carte de débit, par carte de crédit). Les commerçants auront aussi la possibilité de pratiquer des rabais différents selon la marque.

Les commerçants pourront accorder des rabais, peu importe le mode de paiement. De plus, il sera permis de différencier les rabais selon le mode de paiement et la marque. Le consommateur doit pouvoir obtenir le prix annoncé, quel que soit son mode de paiement. Les rabais doivent être clairement indiqués au point de vente.

Nous invitons les intervenants à présenter des suggestions sur la façon de mettre en pratique la différenciation des rabais pour les cartes de débit « mixtes » ou « co-badgées »<sup>1</sup>.

6. Les commerçants peuvent décider s'ils accepteront plusieurs formes de paiement par carte de débit. Dans ce cas, ils peuvent choisir l'option la moins coûteuse sur les opérations faites à l'aide de cartes de débit mixtes.

Lorsqu'un consommateur utilise une carte de débit mixte chez un commerçant qui accepte les deux types de produits de débit sur la carte, le commerçant décidera laquelle des options de paiement de débit sera utilisée pour l'opération.

Les intervenants sont invités à commenter la période requise pour appliquer cette proposition.

7. Sur les cartes mixtes, les marques des réseaux sont également mises en valeur.

Les émetteurs de cartes mixtes doivent indiquer clairement les options de paiement disponibles avec la carte et éviter que la marque d'un réseau ne ressorte par rapport à celle d'un autre.

Nous invitons les intervenants à exprimer leur point de vue sur ce que représente la mise en valeur égale des marques.

8. Une carte de paiement ne peut pas être employée à la fois comme carte de débit et carte de crédit.

Les cartes de débit et de crédit ont des fonctions distinctes, telles que l'accès à un compte de dépôt et l'accès à un compte-carte de crédit. Ces comptes comportent leurs propres dispositions et frais. Compte tenu des caractéristiques précises liées aux deux types de cartes et à leur compte connexe, ces dernières seront émises en tant que cartes de paiement distinctes.

9. Seuls les consommateurs qui en font la demande ou qui donnent leur consentement peuvent recevoir une carte de crédit privilège. En outre, les cartes privilèges ne doivent être accordées qu'à un groupe bien précis de détenteurs de cartes.

Les cartes privilèges ont été conçues dans le but d'attirer une clientèle particulière dont les dépenses et les revenus atteignent un seuil donné. Les émetteurs de cartes de crédit doivent respecter ces critères.

1 Une carte de débit « mixte » ou « cobadgée » est une carte de débit qui donne accès à plus d'un réseau de débit (p. ex. Interac et Visa Débit sur la même carte de débit). Il convient de noter que Visa Débit et Maestro ne peuvent se trouver ensemble sur une même carte, selon les règles de Visa et de MasterCard. Toutefois, Visa et Maestro peuvent partager une même carte de débit avec Interac.