

Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada

Objectif

Le Code de conduite de l'industrie des cartes de paiement au Canada (le « Code ») a pour objet de démontrer l'engagement de l'industrie des cartes de paiement à :

1. veiller à ce que les commerçants soient pleinement informés des coûts associés à l'acceptation de paiements par carte de paiement, 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 paiement qu'ils accepteront.

Portée

Les exploitants de réseaux de cartes de paiement (« ERCP ») qui choisissent d'adopter le Code respecteront les politiques décrites ci-dessous et exigeront que leurs participants (par exemple, les émetteurs, les acquéreurs et leurs participants en aval, y compris, mais sans s'y limiter, les processeurs de paiement, les facilitateurs de paiement et les agrégateurs) s'y conforment. Le Code sera entièrement intégré aux contrats, aux règles et aux règlements des ERCP.

Le Code s'applique aux ERCP et à tous leurs participants. Les acquéreurs sont responsables de leurs participants en aval.

Définitions

Acquéreur : entité qui permet aux commerçants d'accepter les paiements par carte de paiement, soit par le biais d'une relation contractuelle directe avec un ERCP (par exemple, en tant qu'entité acquéreuse), soit par le biais d'un parrainage par une entité acquéreuse (par exemple, en tant qu'agent d'une entité acquéreuse).

Participant en aval : toute personne ou entité qui :

- i. a une relation directe ou indirecte avec un acquéreur opérant au Canada tel que décrit ci-dessus;
- ii. est directement ou indirectement couvert par les règles de réseau d'un ERCP;
- iii. interagit avec un commerçant situé au Canada pour fournir ou offrir des services de traitement des paiements ou des équipements de traitement des paiements pour les transactions par carte de paiement au Canada.

Émetteur : entité qui fournit des cartes de paiement aux titulaires de carte.

Participants : acquéreurs, participants en aval et émetteurs.

Carte de paiement (« carte ») : carte numérique ou physique d'un émetteur qui permet d'effectuer une transaction de débit, de crédit ou prépayée et qui est liée à un compte spécifique du titulaire de la carte.

Exploitant de réseaux de cartes de paiement (« ERCP ») : entité qui exploite un réseau de cartes de paiement, en établissant des normes et des procédures, notamment en ce qui concerne le respect du code.

Accord de service connexe : accord relatif aux services de traitement des paiements entre un commerçant et un participant en aval :

- i. lorsqu'il existe un accord contractuel ou un arrangement financier entre l'acquéreur et le participant en aval, et tous deux fournissent au commerçant des services liés au traitement des paiements;
- ii. lorsqu'il existe un accord contractuel ou un arrangement financier entre au moins deux participants en aval, et tous fournissent au commerçant des services liés au traitement des paiements.

Pour plus de certitude, si un commerçant, de sa propre initiative, conclut des accords contractuels distincts avec un participant en aval ou une autre entité non liée, le contrat conclu avec le participant en aval ou l'autre entité constitue un accord distinct et n'est pas considéré comme un accord de service connexe en vertu du Code.

Frais d'acquéreur/processeur : montant payé ou payable par un commerçant à l'acquéreur ou au participant en aval de l'acquéreur pour l'acceptation ou le traitement des transactions par carte, à l'exclusion des autres frais d'acquéreur/processeur, des frais de base de l'ERCP et des autres frais de l'ERCP.

Autres frais d'acquéreur/processeur : montant payé ou payable par un commerçant à l'acquéreur ou à son participant en aval :

- i. pour des services optionnels de traitement des cartes fournis par l'acquéreur ou le participant en aval;
- ii. résultant d'activités de traitement de cartes liées à la sécurité, à l'intégrité ou au non-respect des conditions d'un accord avec un acquéreur ou un participant en aval, qui peut être évité en se conformant à l'accord avec le commerçant.

Frais de base de l'ERCP : tout montant fixé ou facturé par un ERCP, payé ou payable par un acquéreur, pour l'acceptation ou le traitement des transactions par carte de paiement, à l'exclusion des autres frais de l'ERCP.

Autres frais de l'ERCP : montant payé ou payable par un acquéreur :

- i. pour des services optionnels de traitement des cartes fournis par l'ERCP;
- ii. résultant d'activités de traitement de cartes liées à la sécurité, à l'intégrité ou au non-respect des conditions d'un accord avec un ERCP qui peut être évité¹ en se conformant à l'accord avec le commerçant.

Modification de frais structurelle : l'introduction :

- i. de nouveaux frais de base de l'ERCP;
- ii. d'exigences, de spécifications ou de critères, nouveaux ou supplémentaires, nécessaires à l'acquéreur pour mettre en œuvre une modification à la structure tarifaire de base existante de l'ERCP;
- iii. d'un nouveau produit de carte.

Modification de frais non structurelle : modification de la valeur existante d'un frais de base de l'ERCP sans exigences, spécifications, ou critères nouveaux ou supplémentaires nécessaires pour mettre en œuvre la modification.

¹Pour plus de certitude, les frais liés à la sécurité et à l'intégrité qui ne peuvent être évités doivent être classés comme des frais de base de l'ERCP. Il peut s'agir, par exemple, de frais de transaction plus élevés imposés à un commerçant ayant un code de catégorie de commerçant à haut risque (c'est-à-dire qu'un commerçant ayant un code de catégorie de commerçant à haut risque n'est pas en mesure de modifier son comportement de traitement pour éviter les frais plus élevés, ces frais sont des frais de base de l'ERCP).

Divulgations et communications

Toutes les divulgations, préavis et communications requis par le Code, qu'ils soient fournis par écrit ou sous forme numérique, doivent être présentés de façon claire, simple et non trompeuse.

Pour que les commerçants comprennent mieux le traitement des paiements, les acquéreurs et les participants en aval rendront l'information facilement accessible sur leurs sites Web (par exemple, des glossaires et des descriptions de produits, de services et de procédures de règlement des différends).

Les ERCP doivent afficher les taux d'interchange standards applicables, les taux de remise en gros et les frais d'évaluation de réseau imputés aux acquéreurs sur leurs sites Web de manière qu'ils soient aisément accessibles.

Éléments stratégiques

1. Transparence et divulgation par les acquéreurs et les participants en aval

Les acquéreurs et les participants en aval doivent veiller à ce que les accords et les déclarations des commerçants relatifs au traitement des cartes soient suffisamment détaillés, facilement accessibles et faciles à comprendre.

1a. Applications de traitement des cartes (en vigueur à compter du 30 avril 2025)

Pour permettre aux commerçants de comparer facilement les prix offerts par différents fournisseurs, les demandes, estimations et propositions de traitement des cartes fournis par les acquéreurs ou les participants en aval doivent inclure la « *Divulgation des coûts par transaction* » (voir l'annexe B) et la « *Divulgation des frais* » (voir l'annexe C).

Les données et les justifications utilisées pour établir la « *Divulgation des coûts par transaction* », comme la composition et le volume des cartes, doivent être communiquées aux commerçants afin de leur permettre d'obtenir des devis plus facilement comparables. Toute offre promotionnelle ou tout service groupé inclus dans la demande, l'estimation ou la proposition de traitement de cartes doit être divulgué, y compris la durée de la période promotionnelle (le cas échéant).

1b. Accords avec les commerçants

Tous les accords conclus avec des commerçants qui prévoient le traitement de cartes doivent comporter une page de couverture ou, s'ils sont envoyés par voie électronique, un ou plusieurs documents distincts, contenant les éléments suivants :

1. *Résumé des éléments clés de l'accord* (voir l'annexe A);
2. *Divulgation des coûts par transaction*² (voir l'annexe B);
3. *Divulgation des frais* (voir l'annexe C).

²Si la *Divulgation des coûts par transaction* dans le cadre de l'accord avec le commerçant diffère de la *Divulgation des coûts par transaction* fournie au moment de la demande, le devis ou la proposition, l'acquéreur ou le participant en aval doit le mentionner et expliquer les changements.

Les commerçants peuvent donner leur accord exprès à leur acquéreur ou participant en aval pour ne pas recevoir les renseignements susmentionnés si l'accord a été négocié entre le commerçant et son acquéreur ou participant en aval avec l'aide d'un conseiller juridique. Toutefois, ces renseignements, ou leurs mises à jour, doivent être fournis au commerçant sur demande à tout moment pendant la durée de l'accord. Seul le commerçant avec lequel l'acquéreur ou le participant en aval a conclu un accord peut fournir son consentement exprès à ne pas recevoir ces renseignements.

1c. Relevés des commerçants (en vigueur à compter du 30 avril 2025)

Les commerçants doivent recevoir les renseignements suivants ou y avoir accès, selon le cas, au moins une fois par mois :

1. le taux d'escompte du commerçant en vigueur³ pour l'ensemble de chaque type de carte de l'ERCP que le commerçant a accepté pendant la période;
2. le taux et le montant total facturé pour l'interchange, les taux de remise en gros, les frais d'évaluation du réseau et tous les autres taux et frais facturés par l'acquéreur ou le participant en aval au cours de cette période;
3. le nombre et le volume de transactions pour chaque type d'opération de paiement.

Pour les modèles de taux combiné ou fixe, au lieu des renseignements susmentionnés, les commerçants doivent recevoir les renseignements suivants ou y avoir accès, selon le cas, au moins une fois par mois :

1. le taux par transaction, y compris les taux d'escompte et les frais supplémentaires par transaction;
2. le taux et le montant total facturé pour l'interchange, les taux de remise en gros, les frais d'évaluation du réseau et tous les autres taux et frais facturés par l'acquéreur ou le participant en aval non inclus dans le taux par transaction décrit ci-dessus

2. Avis aux acquéreurs concernant les modifications des frais de base de l'ERCP (en vigueur à compter du 30 avril 2025)

Avant qu'une modification d'un frais de base de l'ERCP domestique n'entre en vigueur, les ERCP donneront un préavis d'au moins 120 jours civils aux acquéreurs pour les modifications de frais non structurelles domestiques et d'au moins 210 jours civils aux acquéreurs pour les modifications de frais structurelles domestiques. Le préavis aux acquéreurs doit préciser qu'il s'agit d'un préavis de modification d'un frais de base de l'ERCP domestique et inclure l'information et les spécifications techniques complets, y compris les montants précédents et les nouveaux montants.

Les ERCP publieront sur leurs site Web, au moins 30 jours civils avant la date d'entrée en vigueur, toute modification nouvelle ou à venir des taux d'interchange standard existants, des taux de remise en gros et des frais d'évaluation de réseau imputés aux acquéreurs.

³Le taux d'escompte du commerçant en vigueur est calculé comme la somme des frais d'acquéreur/processeur et des frais de base de l'ERCP payés par le commerçant à un acquéreur ou à un participant en aval pour le traitement de chaque type de carte de l'ERCP que le commerçant a choisi d'accepter, divisé par le volume total des ventes pour ce type de carte de l'ERCP.

3. Possibilité d'annuler un accord sans pénalité (en vigueur à compter du 30 avril 2025)

Les commerçants ont le droit de bénéficier d'une certitude en matière de coûts tout au long de leurs accords relatifs à la prestation de services de traitement des cartes.

Les acquéreurs et les participants en aval doivent veiller à ce que les commerçants puissent annuler leurs accords relatifs au traitement des cartes, y compris les accords de service connexes, sans aucune forme de pénalité, dans les 70 jours civils suivant la date d'entrée en vigueur de ce qui suit⁴:

1. l'augmentation d'un frais d'acquéreur/processeur existant ou de tout frais de base de l'ERCP domestique applicable⁵ transmis en tout ou en partie à un commerçant;
2. l'introduction d'un nouveau frais d'acquéreur/processeur ou d'un frais de base de l'ERCP domestique applicable⁵ transmis en tout ou en partie à un commerçant;
3. une réduction d'un frais de base de l'ERCP domestique applicable⁵ qui n'est pas transmis en totalité à un commerçant.

Après qu'un commerçant a fait part de son intention d'annuler l'accord, l'acquéreur ou le participant en aval enverra au commerçant toute documentation nécessaire pour traiter l'annulation dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. L'annulation prendra effet à la date demandée par le commerçant, à condition que :

1. le commerçant s'est acquitté de toutes ses obligations relatives à l'annulation (par exemple, retour du matériel de location et signature des formulaires nécessaires);
2. la date demandée est au moins 30 jours civils après la date à laquelle le commerçant soumet tout document d'annulation requis, à moins qu'une date antérieure ne soit convenue par les deux parties.

Le droit d'annuler un accord sans pénalité ne s'applique pas aux augmentations des frais d'acquéreur/processeur ou des frais de base de l'ERCP effectuées conformément à des calendriers prédéterminés, tels que ceux basés sur le volume des ventes du commerçant ou la fin d'une offre ou d'une période promotionnelle, à condition que les calendriers soient inclus dans l'accord du commerçant.

Lorsqu'un acquéreur ou un participant en aval fournit des services non liés au traitement des paiements par carte et que la prestation et les montants facturés au titre de ces services non liés ne dépendent pas de la prestation de services de traitement des paiements par carte par l'acquéreur ou le participant en aval, le présent article ne s'applique pas à la prestation de ces services non liés.

⁴Si les commerçants ne reçoivent pas un préavis de 30 à 60 jours civils, ils ont le droit d'annuler leur accord sans pénalité à tout moment.

⁵Pour plus de certitude, le terme « applicable » désigne uniquement les frais de base de l'ERCP domestiques qui s'appliquent à un commerçant individuel ou aux transactions effectuées par ce commerçant individuel. Par exemple, si les frais de base de l'ERCP pour un programme de tarification spécifique sont réduits, mais que les transactions effectuées par le commerçant ne sont pas admissibles à ces tarifs spécifiques, alors ces réductions spécifiques au programme ne s'appliquent pas à ce commerçant. Le préavis au commerçant est nécessaire pour les réductions des frais de base de l'ERCP domestiques qui sont applicables à ce commerçant, mais qui ne seront pas transmises en totalité.

4. Avis aux commerçants concernant les modifications des frais d'acquéreur/processeur et des frais de base de l'ERCP (en vigueur à compter du 30 avril 2025)

Les acquéreurs ou les participants en aval, selon le cas, doivent informer leurs commerçants entre 30 et 60 jours civils avant la date d'entrée en vigueur de :

1. tout frais d'acquéreur/processeur nouveau ou augmenté, transmis en tout ou en partie aux commerçants⁶;
2. tout frais de base de l'ERCP domestique applicable⁵ nouveau ou augmenté, transmis en tout ou en partie aux commerçants;
3. toute réduction de frais de base de l'ERCP domestique applicable⁵ qui n'est pas transmis en tout ou en partie à un commerçant.⁷

Pour tous les types de plans de traitement des cartes, le préavis⁸ aux commerçants doit indiquer clairement :

1. les montants nouveaux et précédents du taux d'interchange, du taux de remise en gros, des frais d'évaluation du réseau ou de tous autres taux et frais facturés par l'acquéreur ou le participant en aval;
2. si le changement provient de l'ERCP, de l'acquéreur ou du participant en aval⁶;
3. le montant du changement qui sera transmis au commerçant;
4. que le commerçant a le droit de fournir un avis de son intention d'annuler son accord sans pénalité dans les 70 jours civils suivant la date d'entrée en vigueur de la modification à venir. L'avis au commerçant doit inclure la date à laquelle le délai de 70 jours civils expire. Si l'accord d'un commerçant ne prévoit pas de durée fixe ou de pénalités en cas d'annulation, le commerçant doit être rappelé de son droit d'annuler l'accord sans pénalité à tout moment.

Le préavis n'est pas nécessaire pour les modifications des frais d'acquéreur/processeur ou des modifications des frais de base de l'ERCP effectuées conformément à des calendriers prédéterminés, tels que ceux basés sur le volume des ventes du commerçant ou la fin d'une offre ou d'une période promotionnelle, à condition que les calendriers soient inclus dans l'accord du commerçant.

⁵Pour plus de certitude, le terme « applicable » désigne uniquement les frais de base de l'ERCP domestiques qui s'appliquent à un commerçant individuel ou aux transactions effectuées par ce commerçant individuel. Par exemple, si les frais de base de l'ERCP pour un programme de tarification spécifique sont réduits, mais que les transactions effectuées par le commerçant ne sont pas admissibles à ces tarifs spécifiques, alors ces réductions spécifiques au programme ne s'appliquent pas à ce commerçant. Le préavis au commerçant est nécessaire pour les réductions des frais de base de l'ERCP domestiques qui sont applicables à ce commerçant, mais qui ne seront pas transmises en totalité.

⁶Les majorations des frais de base de l'ERCP et des taux d'interchange sont considérées comme provenant de l'entité qui ajoute la majoration et doivent être communiqués séparément. Une majoration est considérée comme étant une modification des frais d'acquéreur/processeur.

⁷La transmission de réductions/rabais pour les plans de taux combiné ou fixe doit être calculée sur la base de l'impact pondéré d'une réduction des frais de base de l'ERCP pour les commerçants du portefeuille de l'acquéreur ou du participant en aval, regroupés par programme tarifaire applicable. La pondération pour chaque carte et chaque type de transaction doit être calculée sur la base de la valeur globale de toutes les transactions effectuées par les commerçants de ce groupe au cours de l'année civile précédente (par exemple, l'impact d'une réduction des frais de base de l'ERCP en octobre 2024 serait calculé sur la base de la combinaison carte-transaction du groupe entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2023).

⁸Ce préavis **n'est pas** nécessaire pour les plans de traitement des cartes qui permettent au commerçant de bénéficier automatiquement d'une réduction des frais de base de l'ERCP. De même, ce préavis **n'est pas** nécessaire si l'acquéreur ou le participant en aval décide de **ne pas** augmenter les coûts imposés à un commerçant pour les frais d'acquéreur/processeur ou les frais de base de l'ERCP applicables, ou pour l'introduction d'un nouveau frais d'acquéreur/processeur ou de frais de base de l'ERCP.

5. Acceptation limitée – choix du commerçant

Pour les cartes émises au Canada, les commerçants peuvent accepter des paiements par carte de crédit ou de débit d'un ERCP sans être obligés d'accepter les deux.

6. L'adhésion par défaut n'est pas permise

L'adhésion par défaut n'est pas permise. Le commerçant avec lequel l'acquéreur ou le participant en aval a conclu l'accord doit fournir son consentement exprès pour l'acceptation de nouveaux produits ou services.

7. Renouvellement des accords avec les commerçants et des accords de service connexes⁹

Les accords de service connexes ne doivent pas dépasser la durée de l'accord entre le commerçant et l'acquéreur ou le participant en aval. Pour les accords entre les commerçants et les acquéreurs ou les participants en aval sans durée, les accords de service connexes doivent également être sans durée.

Un commerçant peut présenter un préavis de non-renouvellement en tout temps pendant la durée de l'accord, y compris pour tout accord de service connexe, jusqu'à 45 jours civils avant le renouvellement de l'accord.

Les accords à termes fixes, y compris les accords de service connexes, ne peuvent pas être automatiquement renouvelés pour la durée initiale, mais peuvent se convertir en accords automatiquement renouvelables pour des périodes de six mois ou moins. Le commerçant peut fournir son avis de non-renouvellement à tout moment pendant la période de prolongation, jusqu'à 45 jours civils avant la fin de chaque période.

Pour plus de certitude, lorsqu'un acquéreur ou un participant en aval fournit des services non liés au traitement des paiements par carte et que la prestation et les montants facturés au titre de ces services non liés ne dépendent pas de la prestation de services de traitement des paiements par carte par l'acquéreur ou le participant en aval, le présent article ne s'applique pas à la prestation de ces services non liés.

8. Rabais pour différents modes de paiement

Les commerçants doivent être en mesure d'accorder des rabais pour différents modes de paiement et des rabais différents selon les différents réseaux de cartes.

9. Applications de cartes de débit canadiennes concurrentes

Les applications de cartes de débit canadiennes concurrentes de différents réseaux de cartes ne doivent pas être disponibles sur la même carte de débit. Cette limitation ne s'applique pas aux transactions par guichet automatique.

Dans un portefeuille numérique, les applications de cartes de débit co-badgées non concurrentes doivent être émises et présentées séparément.

⁹Cela s'applique aux contrats types (c'est-à-dire aux contrats qui n'ont pas été négociés sur mesure entre les parties avec l'aide d'un conseiller juridique).

10. Séparation des fonctions des cartes de paiement

Les fonctions de débit et de crédit ne doivent pas figurer sur la même carte.

Les cartes peuvent être stockées sur le même appareil ou portefeuille numérique, ou être accessibles par celui-ci, à condition qu'elles soient clairement séparées et que les consommateurs puissent choisir la carte qu'ils utiliseront pour effectuer des paiements sans contact.

11. Émission à des appareils

Lors de l'émission d'une carte à un appareil, les consommateurs doivent avoir le choix, sans restriction, d'établir des préférences par défaut pour les modes de paiement dans le cadre d'un processus clair et simple. Le titulaire de la carte doit être informé avant l'émission d'une carte si la carte par défaut ne peut pas être modifiée une fois qu'elle a été définie.

12. Cartes privilèges

Les cartes privilèges ne doivent être émises qu'à une catégorie bien définie de titulaires de cartes, sur la base de dépenses individuelles, d'actifs sous gestion ou de seuils de revenus, et non sur la base de la moyenne du portefeuille de l'émetteur.

Les émetteurs doivent inclure une divulgation évidente sur les demandes d'adhésion à des cartes privilèges indiquant que ces cartes peuvent imposer aux commerçants des coûts plus élevés.

13. Marquage des cartes

Les marques sur les cartes de débit co-badgées doivent être mises en valeur de façon égale.

Les réseaux de cartes doivent être clairement indiqués sur les cartes. Les ERCP ne doivent pas inclure de règles qui obligent les émetteurs à privilégier leur marque par rapport aux autres. Pour garantir l'égalité des marques, les logos des marques doivent être de la même taille, situés sur le même côté de la carte, et les deux logos doivent être en couleur ou en noir et blanc.

Les cartes privilèges doivent indiquer clairement qu'elles sont des produits privilèges (c'est-à-dire qu'elles doivent porter une marque claire et visible utilisée par les ERCP pour les identifier comme étant des produits privilèges).

Procédure de traitement des plaintes relatives au code

Les ERCP, les acquéreurs et les participants en aval doivent s'assurer que :

1. les commerçants aient accès à une procédure de traitement des plaintes claire, simple et transparente, fournie par leur acquéreur ou leur participant en aval, qui prévoit une enquête en temps opportun des plaintes des commerçants concernant le non-respect du Code. Les acquéreurs peuvent déléguer la responsabilité pour le traitement des plaintes à leur participant en aval, à condition que les plaintes soient incluses dans les rapports de l'acquéreur aux ERCP;
2. les commerçants reçoivent des renseignements sur la manière de déposer une plainte et sur l'endroit où ils peuvent le faire;
3. une formation adéquate sur le Code est en place pour tous les employés concernés;
4. un résumé de la procédure de traitement des plaintes est affiché bien en vue sur le site Web de l'acquéreur ou du participant en aval;
5. la procédure de dépôt et d'enquête d'une plainte est aisément accessible et facile à comprendre pour les plaignants;

6. la responsabilité du traitement des plaintes au sein de l'ERCP, de l'acquéreur et du participant en aval est clairement établie, et les plaintes et les réponses sont suivies et communiquées à la direction;
7. les plaintes font l'objet d'un accusé de réception dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables; les enquêtes et les plaintes sont traitées dans un délai maximum de 20 jours ouvrables (30 jours ouvrables pour les ERCP) selon l'ordre d'urgence, et le plaignant est tenu informé tout au long de la procédure. Si une réponse ne peut être fournie dans les 20 jours ouvrables (ou dans les 30 jours ouvrables pour les ERCP), le commerçant doit être informé de la raison du retard et du délai de réponse prévu.

Les acquéreurs ou les participants en aval doivent mener une enquête sur toutes les plaintes dans un délai raisonnable et fournir une réponse écrite détaillée aux commerçants sous l'une des formes suivantes : i) une offre de régler la plainte; ii) un refus de la plainte, avec raisons.

À la suite de l'enquête et du traitement de sa plainte, le commerçant doit recevoir dans les meilleurs délais les renseignements suivants :

1. un sommaire de la plainte;
2. le résultat final de l'enquête;
3. une explication de la décision finale;
4. des renseignements sur la façon de transmettre une plainte à l'acquéreur ou à l'ERCP concerné (selon le cas) en cas d'un résultat insatisfaisant, ainsi que le formulaire de gestion de plainte (c'est-à-dire que si les procédures de traitement des plaintes de l'acquéreur ou du participant en aval sont épuisées et qu'un règlement satisfaisant n'est pas obtenu, le commerçant peut alors soumettre la plainte à l'acquéreur ou à l'ERCP concerné, selon le cas).

Les ERCP doivent mener une enquête sur toutes les plaintes des commerçants reçues des acquéreurs, des participants en aval, de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) ou directement des commerçants, et s'efforcer de trouver une solution appropriée. L'ERCP doit communiquer le résultat de son enquête directement au commerçant, avec une copie à l'acquéreur et au participant en aval dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Aucun élément du processus indiqué ci-dessus n'empêche le commerçant de déposer directement une plainte auprès de l'ACFC à n'importe quelle étape du processus. Bien que l'ACFC n'agisse pas en tant qu'organisme de résolution des plaintes, elle peut ouvrir une enquête pour déterminer si les problèmes indiqués dans la plainte d'un commerçant reflètent le non-respect des obligations du Code par l'ERCP.

Surveillance et établissement de rapports

L'ACFC est responsable, en vertu de la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#), de surveiller la mise en œuvre du Code par les ERCP, de surveiller les engagements publics pris par ceux-ci pour mettre en œuvre le Code dans leurs pratiques commerciales, et de sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des ERCP en vertu du Code.

En adoptant le Code, les ERCP acceptent de fournir à l'ACFC tous les renseignements dont elle a besoin concernant les mesures prises par les ERCP, les émetteurs, les acquéreurs ou les participants en aval, dans sa fonction de surveillance du respect continue du Code.

En vertu de la section 7.1 de la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#), l'ACFC peut conclure un accord avec les ERCP en ce qui concerne la fourniture de renseignements ou le paiement de frais. Les ERCP paieront à l'ACFC les frais liés à la surveillance du respect du Code.

Le paragraphe 5(3.1) de la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#) permet au commissaire de procéder ou faire procéder à l'étude qu'il estime nécessaire pour surveiller l'application du Code ou le respect d'engagements publics.

Exigences de conformité

Pour leurs acquéreurs et leurs participants en aval, les ERCP doivent :

1. établir et mettre en œuvre des mesures de contrôle et des outils pour prévenir la non-conformité, surveiller les pratiques commerciales de leurs participants et prendre des mesures d'exécution, les cas échéant;
2. exiger de leurs participants qu'ils se conforment au Code en mettant en œuvre les mesures de contrôle et les outils susmentionnés.

Chaque année, les acquéreurs doivent fournir aux ERCP leurs politiques et procédures internes actuelles relatives au respect du Code, et les participants en aval doivent fournir à leurs acquéreurs leurs politiques et procédures internes actuelles relatives au respect du Code. Si des problèmes de non-conformité surviennent, ils seront gérés et résolus par les ERCP concernés.

Tous les six mois, les ERCP doivent être informés de toutes les plaintes liées au Code reçues par les acquéreurs et leurs participants en aval, y compris la nature et le résultat des plaintes. Les ERCP doivent communiquer les renseignements ci-dessus à l'ACFC à tous les six mois.

Examen

Le ministère des Finances évaluera, trois ans après la date d'entrée en vigueur du Code, si une révision du Code est nécessaire pour s'assurer qu'il continue à refléter les conditions du marché et qu'il répond aux objectifs visés. Le Ministère peut également procéder à un examen du Code à tout moment.

Des modifications techniques peuvent être apportées au Code à tout moment.

Les modifications au Code seront basées sur les commentaires des ERCP et de leurs participants, des commerçants et de l'ACFC

Annexe A : Résumé des éléments clés de l'accord (encadré récapitulatif des renseignements)

Les participants doivent divulguer les renseignements de manière claire, simple et non trompeuse.

Tous les accords avec les commerçants doivent contenir un encadré récapitulatif des informations qui présente les éléments clés de l'accord de manière consolidée. Ce tableau n'a qu'une valeur indicative.

Date de(s) accord(s)	Date d'entrée en vigueur et durée de la période initiale, y compris la date de renouvellement de la période initiale de chaque accord, y compris les accords de service connexe, le cas échéant.
Acquéreur	Nom et coordonnées de l'acquéreur.
Processeur de paiement, facilitateur de paiement et agrégateur	Nom et coordonnées du processeur de paiement, du facilitateur de paiement ou de l'agrégateur. Renseignements sur la relation entre

	l'acquéreur et le processeur de paiement, le facilitateur de paiement, l'agrégateur ou l'agent.
Annulation de(s) accord(s) et toute pénalité applicable	Date à laquelle l'accord peut être annulé sans pénalité; le cas échéant, page de l'accord comportant les renseignements sur les procédures d'annulation (y compris la personne à contacter pour annuler l'accord). Renseignements sur les frais d'annulation qui pourraient s'appliquer. Renseignements sur la façon et le moment où l'accord peut être renouvelé, y compris le droit d'un commerçant de donner un avis de non-renouvellement à tout moment dans un délai de 45 jours avant la date de renouvellement. Préciser si des termes, conditions ou des frais distincts s'appliquent à l'équipement du terminal de point de vente
Procédures de traitement des plaintes	Renseignements sur la procédure de traitement des plaintes, y compris les coordonnées pour soumettre une plainte auprès de l'acquéreur et un lien vers la procédure de traitement des plaintes sur le site Web de l'acquéreur. Si la procédure de traitement des plaintes est différente pour les plaintes relatives au Code de conduite, les différentes procédures doivent être énumérées. Dans les cas où de multiples fournisseurs de services sont concernés, fournir des renseignements sur chacune des procédures de traitement des plaintes respectifs.
Renseignements sur le terminal de paiement, le cas échéant	Si de l'équipement de point de vente est offert à un commerçant, les renseignements généraux sur les options d'achat ou de location du matériel de point de vente devront être fournis aux commerçants, y compris ce qui suit : le nom et les coordonnées de la société de location du terminal et la question de savoir si le terminal est loué ou acheté; les renseignements sur tous les taux de location et autres frais de service liés au terminal; les détails sur l'expiration de l'accord conclu avec le fournisseur et les frais d'annulation anticipés. Cette disposition ne crée pas une obligation pour que toutes ces options (achat ou location) soient offertes à un commerçant.
Relevés	Renseignements sur la façon d'avoir accès aux relevés (par exemple, sur papier ou en ligne) et la question de savoir s'il y a des frais pour les relevés papier. S'il y a des frais, ils sont indiqués dans la Divulgence des frais.
Politique de remboursement de transaction	Renseignements sur la question de savoir si les frais d'acceptation seront appliqués aux remboursements de transaction et la façon dont ils le seront.
Renseignements sur les fournisseurs de services (s'ils sont différents du	Nom et coordonnées de chaque fournisseur de services de cartes, ainsi qu'une brève description des services fournis. Date d'expiration et conditions d'annulation de l'accord avec chaque prestataire de services.

processeur de paiement, du facilitateur de paiement et de l'agrégateur)	
Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada	Le Code de conduite offre aux commerçants une transparence accrue des prix et une plus grande marge de manœuvre en termes de choix en ce qui concerne l'acceptation des cartes de paiement. Il énonce plusieurs droits pour les commerçants en ce qui concerne leurs accords et leurs relevés de services de traitement des cartes de paiement. Tous les réseaux de cartes de paiement opérant au Canada ont adopté le Code. De plus amples renseignements sur le Code de conduite sont disponibles ici : Lien vers le Code de conduite.

Annexe B : Exemple de la divulgation des coûts par transaction

Les participants doivent divulguer les renseignements de manière claire, simple et non trompeuse.

Le présent tableau est fourni à des fins d'illustration seulement et ne vise pas à refléter tous les réseaux, tous les types de cartes ou toutes les méthodes de traitement possibles. Il a pour but de présenter les renseignements tarifaires pour les types les plus communs de transactions domestiques par carte et de méthodes de traitement à la disposition des commerçants.

Chaque taux divulgué ci-dessous est la somme de ce qui suit : le taux d'interchange de l'ERCP ou le taux de remise en gros + les frais d'évaluation du réseau + les frais de traitement par transaction. Un taux unique doit être affiché pour les transactions domestiques par carte de paiement, peu importe la méthode de tarification utilisée. Inclure autant de lignes que nécessaire pour chaque réseau accepté par le commerçant et chaque carte proposée par l'ERCP. Les plans de taux combiné ou fixe peuvent afficher un seul chiffre, tout en indiquant clairement quels réseaux et quelles cartes sont couverts par ce coût.

Les prix des différentes méthodes de traitement pour les cartes domestiques doivent être notés (par exemple, électronique, glissée, saisie manuellement, sans présentation de la carte, etc.). Ajoutez autant de colonnes qu'il est nécessaire. Une brève définition en langage clair doit être fournie pour chaque type de méthode de traitement.

L'exemple de divulgation du coût par transaction doit être présenté aux commerçants en même temps que la demande de traitement de cartes. Il peut être appelé la case de divulgation des frais.

Type de carte de paiement	Méthode de traitement A (définition)	Méthode de traitement B (définition)	Méthode de traitement C (définition)
Réseau A carte de crédit ordinaire	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
Réseau A carte privilège	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
Réseau A carte prestige	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
Réseau A carte d'entreprise	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
Réseau A carte prépayée	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]

Réseau A carte débit	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
-----------------------------	--------------	--------------	--------------

Annexe C : Divulgence des frais

Les participants doivent divulguer les renseignements de manière claire, simple et non trompeuse.

Ce tableau est présenté à titre indicatif. Les participants doivent respecter l'obligation de divulguer tous les frais liés à l'accord du commerçant, en veillant à ce que tous les frais payables par le commerçant soient divulgués de manière correcte et précise.

Frais uniques		Régime des prix	
Frais de demande	\$	Graduation des prix	
Frais d'ouverture de terminal	\$	Réseau A - Taux d'interchange	Site Web
Réseau A - Frais d'ouverture	\$	Taux admissible	%
Frais d'ouverture de compte de commerçant	\$	Taux intermédiaire	%
Frais d'ouverture de compte de commerçant saisonnier	\$	Taux non admissible	%
Frais d'activation de compte de commerçant saisonnier	\$	Taux d'escompte du commerçant	%
Frais d'ouverture du service de sécurité	\$	Taux fixe d'Interac	\$
Frais de demande de commerce électronique	\$	Tarifification combinée ou fixe	
Frais de demande de commerce électronique par appareil mobile	\$	Réseau A - Taux combiné ou fixe	%
Frais d'installation	\$	Coût majoré	
Frais de formation	\$	Taux fixe	%
Frais d'ouverture de compte de Gateway	\$	Taux d'interchange du réseau	Site Web
Frais d'ouverture pour le service de détection des actes frauduleux	\$	Taux supplémentaire non admissible	%
Frais d'ouverture pour le service sans fil	\$	Taux fixe d'Interac	%
Frais pour le logiciel	\$	Taux d'interchange différentiel	
Frais d'ouverture de compte en ligne	\$	Réseau A - Taux d'interchange	Site Web
Frais mensuels		Réseau A - Taux d'interchange applicable	%

Frais de relevé	\$	Réseau A - Taux d'interchange différentiel	%
Frais mensuels minimums	\$	Réseau A - Taux d'escompte du commerçant	%
Frais mensuels	\$	Réseau A - Frais d'ajustement de taux	%
Frais pour chèques sans provision	\$	Réseau B - Taux d'interchange	Site Web
Frais de non-respect des exigences de sécurité	\$	Réseau B - Taux d'interchange applicable	%
Frais annuels		Réseau B - Taux différentiel	%
Frais annuels	\$	Réseau B - Taux d'escompte	
Frais de transaction		Réseau B - Frais d'ajustement de taux	Site Web
Réseau A - Frais d'autorisation	\$	Réseau C - Frais fixe	%
Réseau B - Frais d'autorisation	%	Autres frais variables	%
Réseau A - Frais de transaction	%	Frais d'annulation	
Réseau B - Frais d'autorisation	%	Frais de transaction refusée	\$
Réseau A - Taux transfrontalier	%	Taux de remboursement	\$
Réseau B - Taux transfrontalier	%	Frais de mise en lot	\$
Réseau A - Taux d'évaluation	%	Frais additionnels de carte de débit Interac	\$
Réseau B - Taux d'évaluation	%	Frais mensuels minimums de la carte de débit Interac	\$
Frais d'évaluation internationale	%	Frais de communication d'information en ligne	\$
	%	Autorisation vocale	\$