



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit		
Convention	Défaut de fournir un niveau de détail suffisant dans les ententes pour les rendre faciles à comprendre.	E1
	Défaut de présenter les ententes avec une page comportant un encadré récapitulatif qui présente les principaux éléments du contrat de façon regroupée et une case de divulgation des frais.	
	Défaut de communiquer tous les autres frais (p. ex., minimums mensuels, frais d'administration, etc.).	
Annulation / Renouvellement	Défaut de permettre aux commerçants de produire un avis de non-renouvellement à tout moment pendant la période d'application du contrat, et ce, jusqu'à 90 jours avant son expiration.	E12
	Défaut de présenter les modalités d'annulation et de renouvellement d'une manière claire et simple et sans induire en erreur.	
	Défaut de transformer les contrats à durée fixe en permettant des prolongations automatiques d'au plus six mois au lieu de prévoir le renouvellement automatique de toute la durée initiale.	



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
Choix entre carte de débit, carte de crédit et paiements sur appareil mobile	Obligation pour les commerçants d'accepter une méthode de paiement (débit/crédit) d'un même réseau de cartes de paiement. Cela s'applique à un cadre de paiements sur appareil mobile.	E4
Langage simple et clair	Défaut de communiquer et de présenter en termes simples et clairs et sans induire en erreur.	E1 à E13
Applications de paiement nationales concurrentes	Offre d'applications nationales concurrentes de différents réseaux sur une même carte de débit.	E6
	Défaut de prévoir des applets de paiement séparés des réseaux de cartes de paiement pour les justificatifs de paiement débit dans les portefeuilles numériques ou les appareils mobiles.	
Procédures en matière de plaintes	Défaut d'établir un processus interne de gestion des plaintes.	E13
	Défaut de mettre l'information sur les processus à la disposition immédiate des commerçants.	
	Défaut de résumer à l'intention des commerçants le processus de gestion des plaintes.	
	Défaut d'afficher bien en vue dans les sites Web le processus de gestion des plaintes.	



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
	Défaut d'accuser réception de la plainte d'un commerçant dans les cinq jours ouvrables.	
	Défaut de rendre une décision finale dans les 90 jours suivant la réception de la plainte d'un commerçant.	
	Défaut d'informer le commerçant du retard si une réponse ne peut être donnée dans les 90 jours.	
	Défaut de communiquer le nombre total de plaintes liées au Code.	
Rabais	Défaut de permettre aux commerçants d'accorder des rabais.	E5
Marques égales	Défaut de s'assurer que des cartes de débit co-badgées présentent des marques également mises en valeur.	E7
	Défaut de clairement indiquer et de mettre en vue à égalité toutes les représentations d'applets de paiement dans un portefeuille numérique ou un appareil mobile, ainsi que les marques liées de réseaux de cartes de paiement.	
Changements de frais et pénalités	Défaut de permettre à un commerçant d'annuler son contrat (avec les contrats de service liés) sans pénalité en cas d'imposition de frais majorés ou nouveaux.	E3



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
	Défaut de décrire la nature des changements de frais.	
	Défaut d'indiquer clairement les changements de frais dans les relevés mensuels qui suivent.	
	Défaut de prévoir une case de divulgation des frais qui tienne compte des conséquences de l'imposition de frais majorés ou nouveaux à la demande écrite du commerçant.	
Frais – sans préavis	Défaut de donner un préavis avant tout ajout ou augmentation de frais. Défaut de donner un préavis avant tout changement structurel.	E2
Information à l'ACFC	Défaut de fournir à l'ACFC toute information demandée au sujet des mesures prises par eux ou les participants.	E13
Réduction des taux d'interchange et transmission	Défaut de décrire la nature du taux d'interchange. Défaut d'indiquer clairement le changement de frais dans le relevé mensuel qui suit. Défaut de permettre à un commerçant d'annuler son contrat (avec les contrats liés de service) après réduction du taux d'interchange là où le commerçant a annulé dans les 90 jours et où le changement de taux n'a pas été transmis.	E2 et E3



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
Acceptation de paiements sur appareil mobile	Obligation pour les commerçants d'accepter les paiements sans contact ou les mises à niveau de terminaux permettant d'accepter de tels paiements.	E11
	Défaut de permettre aux commerçants d'annuler l'acceptation de paiements sans contact à leur terminal pour chaque réseau de cartes de paiement à la suite d'un préavis de 30 jours, tout en maintenant tous les autres aspects de leur contrat sans pénalité.	
	Défaut de permettre aux commerçants d'annuler une « acceptation mobile » en cas de majoration des frais à l'égard de paiements sur appareil mobile par rapport aux paiements sans contact sur carte.	
Adhésion par défaut	Défaut d'obtenir le consentement exprès des commerçants dans l'acceptation de nouveaux produits ou services.	E10
Cartes privilèges	Fourniture de cartes de crédit ou de débit privilèges à des consommateurs qui n'en ont pas fait la demande ou n'ont pas donné leur consentement.	E9
	Défaut d'indiquer clairement que les cartes ou les applets de paiement privilèges sont justement des produits privilèges.	



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
	Défaut de mettre bien en vue dans les applications de cartes privilèges la mention que ces cartes peuvent imposer des frais supérieurs d'acceptation aux commerçants.	
Cartes distinctes et réglages de base	Défaut de s'assurer que les fonctions de cartes de débit et de crédit ne corésident pas sur la même carte de paiement.	E8
	Défaut de conférer un contrôle entier et illimité des réglages de base sur les appareils mobiles et les portefeuilles numériques pour la sélection d'applets de paiement débit ou crédit.	
	Défaut de permettre aux consommateurs de sélectionner leurs applets de paiement pour les paiements sans contact.	
	Défaut de fournir des justificatifs de paiement crédit et débit aux appareils mobiles ou aux portefeuilles numériques qui n'ont pas de préférences préétablies de base ne pouvant être changées et qui confèrent aux consommateurs une liberté entière et illimitée d'établir leurs préférences de base en matière de paiement.	
Relevé	Défaut de fournir un niveau de détail suffisant et de rendre les relevés faciles à comprendre.	E1



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
	Défaut d'inclure les renseignements exigés dans les relevés (p. ex., taux d'escompte du commerçant en vigueur, taux d'interchange, etc.).	
	Défaut de présenter les relevés d'une manière claire et simple et sans induire en erreur.	
Site Web	Défaut d'inclure les taux d'interchange et d'afficher les changements imminents de frais sur les sites Web.	E1
Code de pratique canadien des services de cartes de débit		
Fonds limités	Défaut d'empêcher raisonnablement le titulaire d'utiliser les fonds qui font l'objet du différend.	7.3
Investigation / Procédures	Défaut de fournir de l'information au titulaire lorsqu'une communication a lieu avec l'institution financière au sujet d'une opération non autorisée.	6.5
	Défaut de mener l'enquête à bien dans un délai maximum de dix jours, à moins qu'il soit demandé au titulaire de produire une déclaration assermentée, ce qui peut résulter en une interruption temporaire du délai de dix jours, jusqu'à ce que cette déclaration ait été reçue.	6.7



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
	Défaut d'établir une marche à suivre précise pour régler, dans un délai raisonnable, les problèmes liés à une opération effectuée par carte de débit.	6.4
Responsabilité en cas de perte / Prépondérance des probabilités	Tenir le titulaire responsable de la perte alors qu'il n'a pas contribué à l'utilisation non autorisée de la carte.	5
	Défaut de démontrer que, selon la prépondérance des probabilités, le titulaire de la carte a contribué à l'utilisation non autorisée de celle-ci.	6.6
Générale	Défaut de se conformer aux dispositions générales du Code relatif aux cartes de débit.	2, 3, 4
Raison et position / Information écrit	Défaut d'informer le titulaire des raisons sur lesquelles l'émetteur fonde sa position et d'indiquer au consommateur l'organisme tiers avec lequel communiquer au sujet du différend.	7.2
	Défaut de fournir de l'information, par écrit, sur le fonctionnement du processus de règlement des différends.	7.1
Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés		
Conformité au Code	Défaut de ne conclure aucune entente avec des représentants, des agents ou d'autres intermédiaires (« représentants ») afin de vendre ou de promouvoir la vente d'un produit ou d'un service bancaire, à moins que l'entente ne leur permette de remplir leurs obligations à	Art. 3 Code de l'ABC – Banques membres



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
	<p>l'égard de leurs représentants en vertu du présent Code, le cas échéant.</p> <p>Défaut de désigner une ou plusieurs personnes responsables de mettre en œuvre le Code et d'en assurer le respect.</p>	
Champion des aînés	Défaut de désigner un membre de la direction pour promouvoir les intérêts des aînés, appelé le « champion des aînés ».	Art. 4 Code de l'ABC – Banques membres
Principe 1 – Procédures et processus	Défaut d'établir et mettre en œuvre des politiques, des procédures et des processus appropriés en vue d'appliquer et de respecter le Code.	Art. 5, Principe 1 Code de l'ABC – Banques membres
Principe 2 – Communication	Défaut de mettre en œuvre des mesures pour faciliter la communication efficace avec les aînés.	Art. 5, Principe 2 Code de l'ABC – Banques membres
Principe 3 – Formation	Défaut d'offrir une formation appropriée aux employés et représentants qui interagissent avec les aînés.	Art. 5, Principe 3 Code de l'ABC – Banques membres
Principe 4 – Ressources	Défaut de mettre à la disposition des employés et des représentants qui interagissent avec les clients les ressources appropriées afin qu'ils puissent comprendre les questions relatives aux besoins bancaires des aînés.	Art. 5, Principe 4 Code de l'ABC – Banques membres
Principe 5 – Exploitation financière	Défaut de s'efforcer d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés.	Art. 5, Principe 5 Code de l'ABC –



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
		Banques membres
Principe 6 – Fermeture de succursales	Défaut de tenir compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lorsqu'elles procèdent à la fermeture de succursales.	Art. 5, Principe 6 Code de l'ABC – Banques membres
Principe 7 – Publication	Défaut de divulguer publiquement les mesures que l'institution a prises pour appuyer les principes énoncés dans le Code.	Art. 5, Principe 7 Code de l'ABC – Banques membres
Code de conduite pour les activités d'assurance autorisées (banques)		
Code d'assurance autorisée	Défaut de se conformer aux dispositions du Code pour les activités d'assurance.	Code de l'ABC – Banques membres
Remboursement anticipé des hypothèques		
Accès aux frais réels pour paiement par anticipation	Défaut de fournir un numéro de téléphone sans frais que les emprunteurs pourront composer pour communiquer avec des membres du personnel qui s'y connaissent bien sur les paiements anticipés d'hypothèques.	E5 Code de l'ABC – Banques membres
	Défaut de fournir verbalement à l'emprunteur le montant réel des frais pour paiement par anticipation applicables à son hypothèque à ce moment-là.	
	Défaut de fournir le montant des frais pour paiement par anticipation par écrit à l'emprunteur, s'il en fait la demande. Le montant fourni sera le montant en vigueur à la date du document.	



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
Sensibilisation accrue des emprunteurs	Défaut d'aider les emprunteurs à mieux comprendre les conséquences des remboursements anticipés d'hypothèques.	E3 Code de l'ABC – Banques membres
	Défaut de rendre cette information publique en l'affichant sur leurs sites Web canadiens accessibles au public, sur lesquels ils offrent des produits ou des services, et lorsque les consommateurs en font la demande dans les lieux d'affaires du prêteur au Canada, y compris lorsque les consommateurs sont pré-approuvés pour un prêt hypothécaire.	
	Défaut d'indiquer sur son site Web canadien accessible au public des liens permettant d'accéder à de l'information sur les hypothèques, fournie sur le site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.	
Calculatrices financières	Défaut d'afficher des calculatrices sur son site Web accessible au public à l'intention des emprunteurs, et donnera des instructions aux emprunteurs sur la façon d'utiliser les calculatrices pour obtenir l'information concernant le remboursement anticipé d'hypothèques dont ils ont besoin.	E4 Code de l'ABC – Banques membres
Information fournie chaque année	Défaut de fournir chaque année, les renseignements sur le paiement anticipé des hypothèques aux emprunteurs.	E1 Code de l'ABC – Banques membres



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
Information fournie pour paiement anticipé	Défaut de fournir par écrit à l'emprunteur les renseignements, si des frais pour paiement anticipé s'appliquent et que l'emprunteur confirme au prêteur qu'il rembourse par anticipation le solde intégral ou une fraction déterminée de son hypothèque.	E2 Code de l'ABC – Banques membres
Protection pour le commerce électronique		
Protection pour le commerce électronique	Défaut de se conformer aux principes.	Engagement de l'ABC
PME		
PME	Défaut de se conformer au Code sur les relations avec les PME.	Code de l'ABC – Banques membres
Engagements publics		
Traitement des plaintes		
Procédures de traitement des plaintes	Défaut de répondre à l'auteur de la plainte dans un délai raisonnable, selon les politiques et procédures établies.	Toutes les EFF
Carte de crédit		
Général	Défaut de respecter les engagements publics pris par les EFF, conçus pour protéger les intérêts de leurs clients.	Toutes les EFF
Visa e-Promesse	Défaut de protéger les consommateurs contre les opérations frauduleuses en ligne, par la poste ou par téléphone portées à leur carte de crédit.	Engagement public de Visa
Responsabilité zéro / Protection contre la fraude	Tenir les consommateurs responsables contre les achats non autorisés à leur carte de crédit.	MasterCard, Visa American Express



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
Général		
Général	Défaut de respecter les engagements publics pris par les EFF, conçus pour protéger les intérêts de leurs clients.	Toutes les EFF
Sécurité		
En ligne	Interac <ul style="list-style-type: none">• Défaut de fournir un niveau de protection en cas de pertes résultant de circonstances indépendantes de la volonté du consommateur.• Défaut de divulgation appropriée de l'information par l'institution financière des particuliers.• Défaut de se conformer au Code canadien de pratiques pour la protection des consommateurs dans le commerce électronique, par les commerçants offrant ce mode de paiement.	Interac
	Paiements en ligne Défaut de se conformer à l'engagement sur les paiements en ligne.	Code de l'ABC – Banques membres,
	Garantie de sécurité en ligne Défaut de respecter la garantie de sécurité en ligne des EFF individuellement.	EFF individuellement



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
Investissement		
Transfert de RÉÉR	Défaut de respecter le délai précisé dans l'engagement.	Engagement de l'ABC – Banques membres
Garantie hypothécaire		
Langage clair	Défaut de fournir les renseignements dans un langage clair, simple et qui ne prête pas à confusion.	Engagement de l'ABC – Banques membres
Renseignements généraux	Défaut de fournir aux consommateurs : <ul style="list-style-type: none">• sur leur site Web• dans les succursales/points de service• sur demande	Engagement de l'ABC – Banques membres
Renseignements spécifiques	Défaut de fournir à l'emprunteur des renseignements spécifiques sur la garantie de son prêt hypothécaire.	Engagement de l'ABC – Banques membres
Modification ou remplacement de produits ou de services		
Modification ou remplacement de produits ou de services	Défaut de respecter les procédures au moment de modifier ou de remplacer des produits ou des services existants, conformément à l'engagement.	Engagement de l'ABC – Banques membres
Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints		
Renseignements généraux	Défaut de fournir aux consommateurs les renseignements généraux tel que requis par l'engagement public.	Engagement de l'ABC – Banques membres
Compte à frais modiques et comptes sans frais		
Compte à frais modiques et comptes sans frais	Défaut de respecter les forfaits bancaires à frais modiques et sans frais, tel que requis par	BMO, CIBC, HSBC, Laurentienne, Nationale,



Guide pour la déclaration des plaintes à signaler se rapportant aux codes de conduite et engagements publics

Classification dans Webcims	Définition	Article
	l'engagement public.	RBC, Scotia, TD