

Attestation de conformité à l'intention des ERCP – Acquéreur

Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit

Protected B / Protégé B

Introduction

Les acquéreurs (participants) doivent se conformer au *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de débit et de crédit* (Code) et aux obligations en matière de pratiques commerciales qui leur sont applicables. Ces obligations comprennent, sans s'y limiter, les versions actuelles des lignes directrices de l'ACFC, le Cadre de surveillance, le Guide sur les déclarations obligatoires et les bulletins de conformité.

La présente attestation de conformité doit être remplie par tous les participants et leurs participants en aval. Les participants en aval peuvent comprendre, sans s'y limiter, les fournisseurs de services de paiement (FSP), les organisations de vente indépendantes (OVI) et/ou d'autres fournisseurs de services comme les entreprises de location de terminaux. Le participant doit s'assurer que toutes les entités dont il est responsable, y compris les entités interagissant directement ou indirectement avec les commerçants ou les titulaires de cartes pour son compte, se conforment au Code. Le participant comprend que lorsqu'il remplit cette attestation de conformité, il le fait pour le compte de son organisation et de ses participants en aval.

La responsabilité d'examiner et de régler tout problème communiqué dans l'attestation de conformité d'un participant en aval incombe à chaque participant. De plus, la responsabilité de la non-conformité d'un participant en aval incombe ultimement à chaque participant.

À moins d'être définis autrement dans le présent document, tous les acronymes ont la signification qui leur est donnée dans le Code ou dans les obligations en matière de pratiques commerciales.

Obligations en matière de pratiques commerciales

[Code de conduite](#)

[Cadre de surveillance de l'ACFC](#)

[Lignes directrices de l'ACFC](#)

[Guide sur les déclarations obligatoires](#)

[Bulletins de conformité](#)

Confidentialité

Lorsqu'ils détectent un problème circonscrit à un seul exploitant de réseau de cartes de paiement (Banque Amex du Canada, Services financiers Discover (Canada) inc., Interac Corp., Mastercard International Incorporated, UnionPay International ou Visa Canada Corporation), les participants doivent remplir une attestation de conformité et une Annexe A (s'il y a lieu) pour chaque problème et les soumettre à l'exploitant de réseaux de cartes de paiement (ERCP) concerné (p. ex. un problème de conformité lié à un ERCP donné ou un problème lié à un produit propre à un seul ERCP).

Si un ERCP a besoin de plus amples renseignements, il communiquera directement avec la personne-ressource chargée de la conformité au Code désignée ci-dessous.

Directives

Date d'échéance

31 janvier de chaque année

Si le 31 janvier tombe un samedi ou un dimanche, l'attestation de conformité dûment remplie doit être soumise au plus tard le vendredi précédant le 31 janvier ou à toute autre date précisée par un ERCP, le cas échéant.

Période de déclaration

1^{er} janvier au 31 décembre (inclusivement)

L'attestation de conformité doit attester de la conformité au Code du participant et de son participant en aval pour l'année civile précédente.

Obligations

Les participants qui ont des participants en aval sont tenus de :

1. distribuer une attestation de conformité et une Annexe A à chacun de leurs participants en aval pour que ceux-ci les remplissent;
 - a. conserver des copies de l'attestation de conformité et de l'Annexe A dûment remplies de chacun de leurs participants en aval (s'il y a lieu);
2. remplir une attestation de conformité et une Annexe A tenant compte de vos participants en aval (s'il y a lieu) et les soumettre à l'ERCP ou aux ERCP concernés d'ici la date limite;
3. veiller à ce que leur attestation de conformité et les attestations de conformité de leurs participants en aval soient signées par un agent autorisé propre à chaque entité chargée de remplir une telle attestation.

S'il n'y a pas de problème de conformité confirmé, le participant n'est pas tenu de joindre de pièces justificatives et/ou de preuves de conformité à son attestation de conformité. Il doit toutefois attester que des pièces justificatives et/ou des preuves ont été conservées et qu'elles seront fournies à l'ERCP ou aux ERCP concernés sur demande.

Confirmation de la non-conformité

Le participant doit signaler tout problème de conformité, y compris les problèmes de conformité liés à ses participants en aval, le cas échéant. Par conséquent, l'attestation de conformité doit tenir compte de tout problème de non-conformité et indiquer à quelle entité la non-conformité est attribuable. Les renseignements pertinents doivent être fournis à l'Annexe A ainsi que dans des pièces justificatives (s'il y a lieu).

Si un problème de non-conformité est lié à un ou plusieurs participants en aval, le participant doit :

- soumettre une copie de l'attestation de conformité et de l'Annexe A de chaque participant en aval visé à l'ERCP ou aux ERCP concerné(s);

- veiller à ce que les problèmes de conformité soient réglés et/ou qu'un plan d'action pour s'attaquer au problème soit lancé/créé;
- déterminer si le problème de non-conformité correspond aux critères d'un [cas de conformité à signaler](#) (CCS) et le signaler à l'ERCP et aux ERCP concerné(s).

Section 1. Profil du participant

Nom légal du participant : Entrez le texte ici.

Sélectionnez tous les réseaux de cartes de paiement offerts. Si vous soumettez une attestation de conformité distincte à chaque réseau, sélectionnez seulement le réseau auquel vous soumettez l'attestation de conformité que vous êtes en train de remplir :

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Banque Amex du Canada | <input type="checkbox"/> Interac Corp. | <input type="checkbox"/> UnionPay International |
| <input type="checkbox"/> Services financiers Discover (Canada) inc. | <input type="checkbox"/> Mastercard International inc. | <input type="checkbox"/> Visa Canada Corporation |

Personne-ressource chargée de la conformité au Code chez le participant :

Nom (s) : Entrez le texte ici.

Titre(s)/poste(s) : Entrez le texte ici.

Courriel(s) : Entrez le texte ici.

Section 2. Politiques et procédures du participant

Le participant confirme que les politiques et procédures (P et P) relatives au Code qui lui sont applicables sont en vigueur. Oui Non

Si vous avez répondu « Oui », sélectionnez toutes les P et P qui s'appliquent.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Rôles et responsabilités | <input type="checkbox"/> Processus de traitement des plaintes |
| <input type="checkbox"/> Enquêtes sur la conformité | <input type="checkbox"/> Consentement exprès |
| <input type="checkbox"/> Évaluations des risques | <input type="checkbox"/> Obligations en matière de rapports |
| <input type="checkbox"/> Modification des prix et avis à ce sujet | <input type="checkbox"/> Surveillance et mesures de contrôle |
| <input type="checkbox"/> Formation des employés et/ou des participants en aval | |

Si vous avez répondu « Oui », veuillez également sélectionner la fréquence à laquelle celles-ci sont examinées.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Annuellement | <input type="checkbox"/> Deux fois par an |
| <input type="checkbox"/> À la suite de modifications réglementaires liées aux obligations en matière de pratiques commerciales | <input type="checkbox"/> Autre : Entrez le texte ici. |

Si vous avez répondu « Non », veuillez fournir des explications.

Entrez le texte ici.

Section 3. Formation offerte par le participant

Le participant confirme que de la formation relative au Code (y compris sur les P et P qui lui sont applicables et les mesures de contrôle connexes) est dispensée à tous les employés assujettis au Code. Oui Non

Si vous avez répondu « Oui », sélectionnez les publics auxquels la formation s'adresse (cochez toutes les réponses applicables) :

- Tous les employés
 Gestionnaires de clients/comptes
 Agents de renvoi
 Fournisseurs de services de traitement
 Fournisseurs de terminaux en location
 Agents de service à la clientèle
 Organisations de vente indépendantes (OVI)
 Personnel de première ligne
 Développeurs
 Agents de vente
 Autre (p. ex. marketing) : Entrez le texte ici.

Si vous avez répondu « Oui », sélectionnez également la fréquence à laquelle celles-ci sont examinées (cochez toutes les réponses applicables) :

- Annuellement
 Après l'embauche
 Au besoin (p. ex. encadrement)
 Autre : Entrez le texte ici.

Si vous avez répondu « Non », veuillez fournir des explications.

Entrez le texte ici.

Section 4. Rapports à transmettre obligatoirement par le participant

Rapports semestriels consolidés des plaintes à signaler

Le participant confirme que les rapports semestriels consolidés des plaintes à signaler ont été soumis à temps et sont exacts et complets. Oui Non

Si vous avez répondu « Non », veuillez fournir des explications.

Entrez le texte ici.

Cas de conformité à signaler (CCS)

Des cas de conformité à signaler ont-ils été détectés au cours de la période de déclaration? Oui Non

Si vous avez répondu « Oui », sélectionnez toutes les réponses applicables :

- Nous avons participé à toutes les enquêtes relatives aux CCS et coopéré avec les ERCP concernés dans le cadre de celles-ci.
 Tous les problèmes qui correspondent à la définition de CCS ont été signalés à chaque ERCP concerné et :
 - Tous les CCS ont été signalés dans les délais prescrits.
 - Toutes les activités correctives sont en cours ou ont été menées à bonne fin.

Section 5. Attestation de la conformité au Code par le participant

Consignes :

Si l'exigence ne s'applique pas à votre organisation, sélectionnez « S.O. » et fournissez des explications dans la colonne prévue à cette fin.

Si l'exigence s'applique à votre organisation, sélectionnez la bonne réponse dans la colonne « L'exigence est-elle respectée? ».

Si une exigence applicable à votre organisation, ou applicable à votre participant en aval ou vos participants en aval, n'est pas respectée, sélectionnez « Non » dans la colonne « L'exigence est-elle respectée? » :

- Dans la colonne « Qui ne respecte pas l'exigence? », indiquez si c'est votre organisation qui n'est pas conforme ou bien un ou plusieurs participants en aval.
 - Si c'est votre organisation qui n'est pas conforme :
 - fournissez tous les renseignements pertinents à l'Annexe A;
 - confirmez si le problème de conformité respecte la définition de CCS dans la colonne « CCS ».
 - Si c'est un ou plusieurs participants en aval qui ne sont pas conformes :
 - fournissez l'attestation de conformité du ou des participants en aval en question dans le cadre de votre soumission;
 - fournissez tous les renseignements pertinents à l'Annexe A;
 - confirmez si le problème de conformité respecte la définition de CCS dans la colonne « CCS ».

Élément de politique 1

Exigence	S.O.	Si vous avez répondu « S.O. », veuillez fournir des explications.	L'exigence est-elle respectée?		Qui ne respecte pas l'exigence?		CCS	
			Oui	Non	Acquéreur	Participant(s) en aval	Oui	Non
a) Les ententes commerçant-acquéreur et les relevés mensuels doivent être suffisamment détaillés et être faciles à comprendre.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Toutes les ententes commerçant-acquéreur doivent inclure un encadré récapitulatif et une case de divulgation des frais. DC-15 Exemples d'encadrés récapitulatifs — cartes de crédit et de débit DC-16 Case de divulgation des frais — cartes de crédit et de débit	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Le commerçant doit être informé de tous les autres frais (p. ex. paiement mensuel minimum et frais d'administration) qui sont facturés.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

d) **Les relevés du commerçant comprennent les renseignements suivants :**

i. le taux d'escompte du commerçant en vigueur pour chaque type de carte de paiement d'un réseau de cartes de paiement que le commerçant accepte;	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ii. les taux d'interchange et, au besoin, tous les autres taux facturés aux commerçants par l'acquéreur;	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
iii. le nombre et le volume de transactions pour chaque type d'opération de paiement;	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
iv. le montant total des frais applicables à chaque taux;	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v. les détails de chacun des frais et le réseau de cartes de paiement auquel ces frais s'appliquent.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément de politique 2

Exigence	S.O.	Si vous avez répondu « S.O. », veuillez fournir des explications.	L'exigence est-elle respectée?		Qui ne respecte pas l'exigence?		CCS	
			Oui	Non	Acquéreur	Participant(s) en aval	Oui	Non
a) Les commerçants doivent recevoir un préavis d'au moins 90 jours avant toute augmentation ou tout ajout de frais relatifs aux opérations par carte de crédit ou de débit. DC-7 Préavis de 90 jours d'augmentation ou d'ajout de frais	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Les commerçants doivent recevoir un préavis d'au moins 90 jours avant toute réduction des taux d'interchange applicables.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Le préavis au commerçant doit décrire la nature du changement de frais, et l'on doit pouvoir clairement identifier le changement dans le relevé mensuel subséquent du commerçant.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) À la suite de l'imposition de nouveaux frais ou d'une augmentation de frais, une case	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

de divulgation des frais mise à jour de manière à tenir compte de ce changement est fournie à tout commerçant qui en fait la demande.

Élément de politique 3

Exigence	S.O.	Si vous avez répondu « S.O. », veuillez fournir des explications.	L'exigence est-elle respectée?		Qui ne respecte pas l'exigence?		CCS	
			Oui	Non	Acquéreur	Participant(s) en aval	Oui	Non
a) Les commerçants doivent pouvoir annuler leur contrat sans pénalité lorsqu'ils reçoivent un préavis d'augmentation de frais ou d'ajout de frais.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Les commerçants doivent pouvoir mettre fin à leur contrat sans pénalité dans les 90 jours suivant la réception d'un préavis de réduction des taux d'interchange applicables dont on ne leur fera pas bénéficier.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Le droit d'un commerçant à mettre fin à son contrat sans pénalité comprend l'annulation de toute pénalité sur l'ensemble des contrats de services connexes (p. ex. locateurs de terminaux et fournisseurs de services de traitement tiers) négociés par l'acquéreur et/ou ses agents enregistrés, fournisseurs de services de traitement ou autres agents. DC-10 Divulgation accrue des pratiques de vente et annulation des contrats sans pénalité	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Si un commerçant annule son contrat dans les 90 jours suivant la réception d'un préavis d'augmentation de frais ou d'ajout de frais, ou de réduction des taux d'interchange applicables dont on ne lui fera pas bénéficier, il a le droit à	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

l'annulation des pénalités sur l'ensemble des contrats de services connexes (p. ex. locataires de terminaux et fournisseurs de services de traitement tiers) négociés par l'acquéreur et/ou ses agents enregistrés, fournisseurs de services de traitement ou autres agents.

Élément de politique 4

Exigence	S.O.	Si vous avez répondu « S.O. », veuillez fournir des explications.	L'exigence est-elle respectée?		Qui ne respecte pas l'exigence?		CCS	
			Oui	Non	Acquéreur	Participant(s) en aval	Oui	Non
Les commerçants ont le droit de pouvoir choisir d'accepter uniquement les paiements par carte de crédit, ou uniquement les paiements par carte de débit, d'un réseau. Ils n'ont pas à accepter les deux types de mode de paiement.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément de politique 5

Exigence	S.O.	Si vous avez répondu « S.O. », veuillez fournir des explications.	L'exigence est-elle respectée?		Qui ne respecte pas l'exigence?		CCS	
			Oui	Non	Acquéreur	Participant(s) en aval	Oui	Non
a) Les commerçants ont le droit d'accorder des rabais pour différentes méthodes de paiement (p. ex. en espèces, par carte de débit ou par carte de crédit).	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Les commerçants ont le droit d'accorder des rabais qui diffèrent d'un réseau de cartes de paiement à l'autre.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément de politique 10

Exigence	S.O.	Si vous avez répondu « S.O. », veuillez fournir des explications.	L'exigence est-elle respectée?		Qui ne respecte pas l'exigence?		CCS	
			Oui	Non	Acquéreur	Participant(s) en aval	Oui	Non
Si un réseau de cartes de paiement offre de nouveaux produits et/ou services, les commerçants ne sont pas tenus de les accepter. Il faut obtenir le consentement	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

après des commerçants avant de leur fournir de nouveaux produits ou services.

Élément de politique 11

Exigence	S.O.	Si vous avez répondu « S.O. », veuillez fournir des explications.	L'exigence est-elle respectée?		Qui ne respecte pas l'exigence?		CCS	
			Oui	Non	Acquéreur	Participant(s) en aval	Oui	Non
a) Les commerçants ont le droit de choisir d'accepter ou non les paiements sans contact au point de vente.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Les commerçants ne sont pas tenus de mettre à niveau les terminaux de point de vente afin de permettre les paiements sans contact.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Si les frais établis par un réseau de cartes de paiement pour les paiements sans contact effectués au moyen d'un portefeuille numérique ou d'un dispositif mobile augmentent par rapport aux paiements sans contact effectués au moyen d'une carte, les commerçants doivent pouvoir annuler les paiements sans contact effectués au moyen d'un portefeuille numérique ou d'un dispositif mobile sans désactiver les autres formes d'acceptation des paiements sans contact.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Les commerçants sont uniquement tenus de fournir un préavis de 30 jours à leur acquéreur (ou à leur agent enregistré, s'il y a lieu) pour renoncer à accepter les paiements sans contact effectués au moyen d'un portefeuille numérique ou d'un dispositif mobile.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Les commerçants qui choisissent d'accepter les paiements sans contact au point de vente doivent être en mesure d'annuler l'acceptation de ces paiements sur leur terminal avec un préavis de 30 jours, tout en pouvant conserver les	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

autres aspects de leur contrat existant sans pénalité.

Élément de politique 12

Exigence	S.O.	Si vous avez répondu « S.O. », veuillez fournir des explications.	L'exigence est-elle respectée?		Qui ne respecte pas l'exigence?		CCS	
			Oui	Non	Acquéreur	Participant(s) en aval	Oui	Non
a) Les commerçants peuvent fournir un préavis de non-renouvellement à tout moment durant la période du contrat ou de prolongation et ce, jusqu'à 90 jours avant l'échéance du contrat.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Les contrats à terme fixe ne doivent pas être automatiquement renouvelés pour l'ensemble de la durée initiale, mais ils peuvent être convertis en prolongations de contrat renouvelables automatiquement pour une durée d'au plus six mois (sauf pour les contrats qui ont été négociés sur mesure entre les parties avec l'aide d'un conseiller juridique).	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Le préavis de non-renouvellement doit s'appliquer également à tout contrat de service connexe avec un fournisseur de services. Dans les situations où il existe un lien commercial entre le participant et le fournisseur de services, les services sont considérés comme liés et comme un seul ensemble de services.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Élément de politique 13

Exigence	S.O.	Si vous avez répondu « S.O. », veuillez fournir des explications.	L'exigence est-elle respectée?		Qui ne respecte pas l'exigence?		CCS	
			Oui	Non	Acquéreur	Participant(s) en aval	Oui	Non
a) Un processus interne de traitement des plaintes doit avoir été établi et mis en œuvre.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Le processus de traitement des plaintes doit être conforme aux normes suivantes :

i. Les commerçants doivent recevoir un sommaire du processus de traitement des plaintes. Ce sommaire doit également être affiché bien en vue sur notre site Web.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ii. La plainte d'un commerçant doit faire l'objet d'un accusé de réception dans un délai de cinq jours ouvrables.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
iii. Toutes les plaintes doivent faire l'objet d'une enquête et les commerçants doivent recevoir une réponse détaillée qui consiste soit en une offre de résoudre la plainte, soit en un rejet de la plainte accompagné d'explications.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
iv. Les commerçants doivent recevoir une décision dans un délai de 90 jours suivant la réception de leur plainte, y compris :	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• un sommaire de la plainte;	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• le résultat final de l'enquête;	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• une explication de la décision finale;	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• des renseignements sur la façon de transmettre la plainte à l'échelon supérieur, dans le cas d'un résultat insatisfaisant, ainsi que le formulaire de gestion de plainte.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v. Si une réponse ne peut pas être fournie dans les 90 jours, le commerçant doit être avisé du retard, de la raison de ce retard et du délai de réponse prévu.	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrez le texte ici.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Section 6. Ligne directrice B 7 de l'industrie

Le participant confirme qu'il est conforme à la ligne directrice B-7 de l'industrie, et qu'il l'a été de manière continue.

 Oui

 Non

Si vous avez répondu « Non », veuillez fournir des explications.

Entrez le texte ici.

Section 7. Attestation générale

Le ou les agents dûment autorisés soussignés du participant attestent par la présente que :

- tous les renseignements communiqués dans cette attestation de conformité, y compris dans toute Annexe A de participant en aval jointe à celle-ci, sont exacts et complets;
- l'attestation de conformité comprend des renseignements sur la conformité de tout participant en aval, le cas échéant;
 - l'attestation de conformité de tout participant en aval (y compris l'Annexe A s'il y a lieu) a été examinée et incluse dans l'attestation de conformité du participant;
- le participant s'est conformé au Code et aux obligations en matière de pratiques commerciales applicables en tout temps, sauf dans les cas décrits à l'Annexe A;
- des pièces justificatives/preuves de conformité ont été conservées et seront fournies aux ERCP sur demande.

Nom du participant : Entrez le texte ici.

Nom(s) du ou des agents autorisés : Entrez le texte ici.

Titre : Entrez le
texte ici.

Courriel : Entrez le texte ici.

Signature : Entrez le texte ici.

Date : Entrez le texte ici.