

# Attestation de conformité de l'ERCP

Participant en aval de l'acquéreur

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

## Présentation

Les participants doivent respecter le *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit* (le « Code ») ainsi que les obligations en matière de pratiques commerciales (OPC) applicables, dont celles énoncées dans les versions les plus récentes des lignes directrices, du Cadre de surveillance, du Guide sur les déclarations obligatoires et des bulletins sur la conformité de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

La présente attestation de conformité (AC) doit être remplie par tous les participants. Les participants en aval peuvent comprendre, entre autres, des fournisseurs de services de paiement (FSP), des organisations de vente indépendantes (OVI) et (ou) d'autres fournisseurs de services, par exemple des entreprises de location de terminaux.

Sauf définition contraire dans la présente AC, tous les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est donnée dans le Code et (ou) les OPC.

## 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

Si un problème ou un élément est considéré comme un cas de non-conformité, votre acquéreur soumettra les détails pertinents au(x) gestionnaire(s) de réseau de cartes de paiement concerné(s) (Banque Amex du Canada, Discover Financial Services [Canada] Inc, Interac Corp, Mastercard International Incorporated, UnionPay International et Visa Canada Corporation) (chacun, un gestionnaire de réseau de cartes de paiement).

Si un exploitant de réseaux de cartes de paiement (ERCP) a besoin de renseignements supplémentaires, il communiquera avec votre acquéreur.

## Instructions

### Période de déclaration

**Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre** (inclusivement)

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

### Obligations

Les participants sont tenus de :

1. remplir une AC et l'annexe A (le cas échéant) et les soumettre à l'acquéreur ou aux acquéreurs respectifs;
2. s'assurer que leur AC est signée par un responsable dûment autorisé de l'entité chargée de remplir l'AC.

S'il n'y a pas de cas avéré de non-conformité, les participants ne sont pas tenus de présenter des pièces justificatives et (ou) des preuves de conformité avec chaque AC, mais ils attestent que les pièces justificatives et (ou) les preuves ont été conservées, et qu'elles seront fournies sur demande.

### Non-conformité avérée

Les participants doivent signaler tout cas de non-conformité. À ce titre, l'AC doit inclure tout cas de non-conformité, y compris les détails pertinents à l'annexe A ainsi que les pièces justificatives (le cas échéant).

## Section 1. Profil du participant

**Nom du participant en aval (dénomination sociale) et catégorie :**

Saisir le texte

Veillez sélectionner le type d'entité :

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Agrégateur de paiement                | <input type="checkbox"/> Agent orienteur          |
| <input type="checkbox"/> Facilitateur de paiement              | <input type="checkbox"/> OV                       |
| <input type="checkbox"/> Fournisseur de services de traitement | <input type="checkbox"/> Fournisseur de terminaux |

**Réseau(x) de cartes de paiement proposé(s) (sélectionner tous les réseaux proposés) :**

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

**Point(s) de contact pour la conformité du participant au Code :**

**Nom (s) :** Saisir le texte

**Titre(s)/fonction(s) :** Saisir le texte

**Courriel(s) :** Saisir le texte

## Section 2. Politiques et procédures relatives aux participants

Le participant confirme que les politiques et procédures (PP) du Code sont en vigueur.  Oui |  Non

**Dans l'affirmative, sélectionnez toutes les PP qui s'appliquent :**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Rôles et responsabilités               | <input type="checkbox"/> Procédure de traitement des plaintes  |
| <input type="checkbox"/> Enquêtes de conformité                 | <input type="checkbox"/> Consentement exprès                   |
| <input type="checkbox"/> Évaluations des risques                | <input type="checkbox"/> Obligations en matière de déclaration |
| <input type="checkbox"/> Modifications de prix et notifications | <input type="checkbox"/> Surveillance et contrôles             |

Formation des employés et (ou) des participants en aval

**En plus de ce qui précède, dans l'affirmative, sélectionnez la fréquence de passage en revue des PP :**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Annuellement   | <input type="checkbox"/> Deux fois par année,    |
| <input type="checkbox"/> Consécutivement à des modifications réglementaires liées aux OPC | <input type="checkbox"/> autre : Saisir le texte |

**Si dans la négative, veuillez fournir une explication/justification.**

Saisir le texte

## Section 3. Formation des participants

**Formation suivie par le personnel interne**

Le participant confirme que la formation relative au Code (y compris sur les PP applicables et les contrôles correspondants) est en place pour tous les employés concernés qui sont assujettis au Code.  Oui |  Non

**Si oui, sélectionnez les bénéficiaires de la formation : Sélectionnez « Tous les employés » ou toutes les autres catégories qui s'appliquent :**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tous les employés                      | <input type="checkbox"/> Gestionnaires de clientèle/decomptes | <input type="checkbox"/> Personnel chargé de la conformité  |
| <input type="checkbox"/> Personnel spécialiste des technologies | <input type="checkbox"/> Personnel opérationnel               | <input type="checkbox"/> Préposés au service à la clientèle |
| <input type="checkbox"/> Personnel de première ligne            | <input type="checkbox"/> Agents de vente                      | <input type="checkbox"/> Autres (par exemple, marketing) :  |

Saisir le texte

**En plus de ce qui précède, dans l'affirmative, sélectionnez la fréquence de la formation :**

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Annuellement            | <input type="checkbox"/> Nouvelles recrues | <input type="checkbox"/> Selon les besoins (par exemple, coaching) |
| <input type="checkbox"/> Autre : Saisir le texte |  |  |

**Si dans la négative, veuillez fournir une explication/justification.**

Saisir le texte

**Formation suivie par le personnel de tiers**

Le participant confirme que la formation relative au Code (y compris sur les PP applicables et les contrôles correspondants) est en place pour tout le personnel de tiers assujetti au Code.

 Oui Non

Si oui, sélectionnez les bénéficiaires de la formation. Sélectionnez « Tout le personnel de tiers » ou toutes les autres catégories qui s'appliquent :

 Tout le personnel de tiers Agents de vente Agents orienteurs Fournisseurs de services de traitement Prestataires de services de location de terminaux OVI

En plus de ce qui précède, dans l'affirmative, sélectionnez la fréquence de la formation (cochez toutes les cases qui s'appliquent) :

 Annuellement Autre : Saisir le texte**Section 4. Attestation de la conformité au Code du participant**

**Instructions :**

Si l'exigence ne s'applique pas à votre organisation, sélectionnez « S.O. » et justifiez votre choix dans la colonne « Justification de la mention S.O. ». Si l'exigence s'applique à votre organisation et que votre organisation ainsi que tous les participants en aval respectent l'exigence, sélectionnez la colonne « Satisfait à l'exigence ».

Si une quelconque exigence applicable à votre organisation n'est pas respectée, sélectionnez la colonne « Ne satisfait pas à l'exigence », et fournissez tous les détails pertinents de l'annexe A.

**Élément stratégique 1**

Exigence	S.O.	Justification de la mention S.O.	Satisfait à l'exigence	Ne satisfait pas à l'exigence
a) Les ententes commerçant-acquéreur et les relevés mensuels sont suffisamment détaillés et faciles à comprendre.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Toutes les ententes commerçant-acquéreur comprennent un encadré récapitulatif des renseignements et une case de divulgation des frais.  <a href="#">DC-15 Exemple d'encadrés récapitulatifs – cartes de crédit et de débit</a>  <a href="#">DC-16 Case de divulgation des frais – cartes de crédit et de débit</a>	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Tous les autres frais (p. ex. les minimums mensuels, les frais administratifs, etc.) qui sont facturés sont communiqués au commerçant.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>d) Les déclarations du commerçant comprennent les détails suivants :</b>				
i. Taux d'escompte effectif du commerçant pour chaque type de carte de paiement d'un réseau de cartes de paiement que le commerçant accepte;	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ii. Les taux d'interchange et, le cas échéant, tous les autres taux facturés aux commerçants par l'acquéreur;	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
iii. Le nombre et le volume de transactions pour chaque type d'opération de paiement;	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
iv. Le montant total des frais applicables à chaque taux;	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v. Les détails relatifs à tous les frais et le réseau de cartes de paiement auquel ils se rapportent.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Élément stratégique 2**

Exigence	S.O.	Justification de la mention S.O.	Satisfait à l'exigence	Ne satisfait pas à l'exigence
a) Les commerçants reçoivent 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.  <a href="#">DC-7 Application du Code de conduite au préavis de 90 jours d'augmentation ou d'ajout de frais</a>	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Les commerçants reçoivent un préavis d'au moins 90 jours avant toute réduction des taux d'interchange applicables.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Le préavis au commerçant décrit la nature du changement de frais et le changement est clairement visible sur le relevé mensuel subséquent du commerçant	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Consécutivement à une augmentation ou un ajout de frais, une case de divulgation des frais mise à jour indiquant les répercussions de ce changement est fournie aux commerçants qui en font la demande.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Élément stratégique 3

Exigence	S.O.	Justification de la mention S.O.	Satisfait à l'exigence	Ne satisfai pas à l'exigence
a) Les commerçants sont autorisés à mettre fin à leur contrat sans pénalité dans un délai de 90 jours après avoir été avisés d'une augmentation ou d'un ajout de frais.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Les commerçants sont autorisés à mettre fin à leur contrat sans pénalité dans un délai de 90 jours après avoir été avisés d'une réduction des taux d'interchange applicables pour lesquelles les économies ne leur seront pas refilees.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Le droit d'un commerçant de mettre fin à son contrat sans pénalité comprend l'exonération de l'application de quelque pénalité que ce soit en lien avec l'annulation de tout contrat de services connexe (p. ex. avec un locateur de terminaux, un fournisseur de services de traitement) négocié par l'acquéreur et (ou) un de ses agents enregistrés, un fournisseur de services de traitement ou un autre agent.  <a href="#">DC-10 Divulgation accrue des pratiques de vente et l'annulation de contrats</a>	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Si un commerçant met fin à son contrat dans un délai de 90 jours après avoir été avisé d'une augmentation ou d'un ajout de frais, ou d'une réduction des taux d'interchange applicables pour lesquelles les économies ne lui seront pas refilees, il est exonéré de l'application de quelque pénalité que ce soit en lien avec l'annulation de tout contrat de service connexe (p. ex. avec un locateur de terminaux ou un fournisseur de services de traitement) négocié par l'acquéreur et (ou) un de ses agents enregistrés, un fournisseur de services de traitement ou d'autres agents.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Élément stratégique 4

Exigence	S.O.	Justification de la mention S.O.	Satisfait à l'exigence	Ne satisfait pas à l'exigence
Les commerçants peuvent décider d'accepter seulement les paiements par carte de crédit ou seulement les paiements par carte de débit d'un réseau donné. Ils ne sont pas tenus d'accepter les deux.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Élément stratégique 5

Exigence	S.O.	Justification de la mention S.O.	Satisfait à l'exigence	Ne satisfai pas à l'exigence
a) Les commerçants sont autorisés à accorder des rabais pour différents modes de paiement (p. ex. en espèces, par carte de débit, par carte de crédit).	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Les commerçants sont autorisés à accorder des remises différenciées selon les réseaux de cartes de paiement.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Élément stratégique 10

Exigence	S.O.	Justification de la mention S.O.	Satisfait à l'exigence	Ne satisfait pas à l'exigence
Si les réseaux de cartes de paiement mettent sur le marché de nouveaux produits ou services, les commerçants ne sont pas tenus de les accepter. Les commerçants ont fourni leur consentement exprès à l'acceptation de nouveaux produits ou services.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Élément stratégique 11

Exigence	S.O.	Justification de la mention S.O.	Satisfait à l'exigence	Ne satisfait pas à l'exigence
a) Les commerçants peuvent choisir d'accepter ou non les paiements sans contact au point de vente.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Les commerçants ne sont pas tenus de mettre à niveau les terminaux de point de vente pour permettre les paiements sans contact.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Si les frais fixés par un réseau de cartes de paiement pour les paiements sans contact effectués à partir d'un portefeuille mobile ou d'un appareil mobile augmentent par rapport aux paiements sans contact par carte, les commerçants peuvent désactiver l'acceptation des paiements sans contact effectués à partir d'un portefeuille mobile ou d'un appareil mobile au point de vente sans désactiver l'acceptation d'autres formes de paiements sans	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

contact.				
d) Les commerçants ne sont tenus de donner qu'un préavis de 30 jours à leur acquéreur (ou à l'agent enregistré concerné) pour ne pas accepter les paiements sans contact effectués à partir d'un portefeuille mobile ou d'un appareil mobile	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Les commerçants qui choisissent d'accepter les paiements sans contact au point de vente doivent pouvoir désactiver l'acceptation des paiements sans contact sur leur terminal, moyennant un préavis de 30 jours, tout en maintenant tous les autres aspects de leur contrat existant sans pénalité.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Élément stratégique 12

Exigence	S.O.	Justification de la mention S.O.	Satisfait à l'exigence	Ne satisfait pas à l'exigence
a) Les commerçants peuvent donner à tout moment un préavis de non-renouvellement durant la période du contrat ou d'une prolongation, jusqu'à 90 jours avant l'échéance.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Les contrats à durée déterminée ne seront pas automatiquement renouvelés pour la totalité de la durée initiale, mais pourront être prolongés par des contrats automatiquement renouvelables d'une durée maximale de six mois (à l'exception des contrats sur mesure qui ont été négociés avec l'aide d'un conseiller juridique).	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Le préavis de non-renouvellement s'applique 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 un fournisseur de services, les services sont considérés comme liés et comme un ensemble unique de services.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Élément stratégique 13

Exigence	S.O.	Justification de la mention S.O.	Satisfait à l'exigence	Ne satisfait pas à l'exigence
a) Un processus interne de traitement des plaintes a été établi et mis en œuvre.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Le processus de traitement des plaintes respecte les normes suivantes :				
i. Les commerçants reçoivent un sommaire du processus de traitement des plaintes, qui est également affiché bien en vue sur notre site Web.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ii. Le commerçant reçoit un accusé de réception de sa plainte dans un délai de cinq jours ouvrables.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
iii. Toutes les plaintes font l'objet d'une enquête et les commerçants reçoivent une réponse complète qui consiste soit en une offre de résolution de la plainte, soit en un refus motivé de la plainte.		Saisir le texte		
iv. Les commerçants obtiennent une décision finale dans un délai de 90 jours consécutifs à la réception de leur plainte. Cette décision doit comprendre :	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• un sommaire de la plainte;	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• les résultats finaux de l'enquête;	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• une explication de la décision finale;	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• des renseignements sur la façon de transmettre la plainte à l'échelon supérieur si la réponse est insatisfaisante, ainsi que le formulaire de traitement de la plainte.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v. Si le commerçant ne reçoit pas de réponse dans un délai de 90 jours, il est informé du retard, de la raison de ce retard et du délai de réponse prévu.	<input type="checkbox"/>	Saisir le texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Section 5. Attestation générale

Le(s) soussigné(s), dirigeant(s) dûment autorisé(s) du participant, atteste(nt) par la présente que :

- cet agent dûment autorisé a le pouvoir d'engager le participant en apposant sa signature ci-dessous (par exemple, l'agent a été dûment élu ou nommé par la direction générale du participant);
- tous les renseignements communiqués dans la présente AC, y compris toute annexe A y étant jointe, sont exacts et complets;
- à l'exception des faits indiqués et expliqués à l'annexe A, le participant s'est conformé en tout temps au Code et aux OPC connexes;
- les pièces justificatives/preuves de conformité ont été conservées et seront fournies aux ERCP qui en font la demande.

**Nom du participant :** Saisir le texte

**Nom de l'agent (ou des agents) dûment autorisé(s) :** Saisir le texte

**Titre :** Saisir le texte

**Courriel :** Saisir le texte

**Signature :**

**Date :** Saisir le texte