



Attestation de conformité à l'intention des ERCP

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

Introduction

Les participants doivent se conformer au *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit* (le « Code ») et aux 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).

Cette attestation de conformité doit être remplie par l'ensemble des émetteurs, des acquéreurs et de leurs participants en aval (collectivement désignés sous le nom de participants). Chaque participant reconnaît et accepte que les exploitants de réseaux de cartes de paiement (ERCP) ont le pouvoir d'interpréter le Code conformément aux interprétations, lignes directrices et bulletins publiés par l'ACFC. Les participants doivent s'assurer que toutes les entités dont ils sont responsables, y compris les entités qui interagissent directement ou indirectement avec les commerçants ou les titulaires de cartes en leur nom, se conforment au Code. À moins d'être définis autrement dans le présent document, tous les acronymes ont la signification qui leur est donnée dans le Code et/ou dans les OPC.

Confidentialité

Veuillez remplir une attestation distincte si certains points s'appliquent à un seul ERCP et non aux autres.

Instructions pour les participants

Remplissez cette attestation de conformité à l'égard de toutes les OPC applicables et soumettez-la à chaque ERCP visée au plus tard le 31 janvier de chaque année à l'égard de la période de 12 mois précédente.

- Si le 31 janvier tombe un samedi ou un dimanche, le formulaire dûment rempli doit être soumis au plus tard le vendredi précédant cette date.
- Veuillez remplir les sections de ce formulaire qui se rapportent à votre organisation.
- Veuillez distribuer la présente attestation de conformité à chacun de vos participants en aval, ce qui peut comprendre les fournisseurs de services de paiement (FSP), les organisations de vente indépendantes (OVI) et/ou d'autres fournisseurs de service comme les entreprises de location de terminaux.
 - Les acquéreurs sont tenus de conserver une copie de l'attestation de conformité de chacun de leurs agents et participants en aval et de veiller à ce que des mesures correctives soient prises à l'égard de tout manquement.
 - Assurez-vous que l'attestation de conformité soit signée par un agent autorisé de l'entité responsable de remplir le formulaire.

Les participants ne sont pas tenus de soumettre des pièces justificatives et/ou des preuves de conformité en ce qui a trait à chaque OPC, mais ils doivent attester que des pièces justificatives et/ou des preuves ont été conservées et seront fournies aux ERCP sur demande.

Obligations en matière de pratiques commerciales (OPC)

[Code de conduite](#)

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

[Lignes directrices de l'ACFC](#)

[Guide sur les déclarations obligatoires](#)

[Bulletins sur la conformité](#)

Partie 1. Attestation générale et profil du participant

Nom du participant/de l'entité juridique :

Catégorie de participant :

Acquéreur

Émetteur

Veillez sélectionner votre type d'entité :

Agrégateur de paiements

Agent de renvoi

Autre :

Facilitateur de paiements

OVI

Fournisseur de services de traitement

Fournisseur de terminaux

Réseau de cartes de paiement (cochez toutes les cases applicables) :

Banque Amex du Canada

Interac Corp.

UnionPay International

Services financiers Discover (Canada) inc.

Mastercard International inc.

Visa Canada Corporation

Personne-ressource chargée de la conformité au Code :

Nom :

Titre/poste :

Courriel :

Téléphone

Partie 2. Politiques et procédures

Des politiques et procédures (P et P) relatives au Code sont mises en application et traitent notamment des éléments suivants (cochez toutes les cases applicables).

Rôles et responsabilités

Processus de règlement des différends

Enquêtes sur la conformité

Formation des employés et/ou des participants en aval

Évaluations des risques

Obligations en matière de déclarations

Modification des prix et avis à ce sujet

Surveillance et mesures de contrôle

Les P et P sont examinées et mises à jour au moins à la fréquence suivante (cochez toutes les cases applicables) :

Annuellement

Semestriellement

À la suite de modifications réglementaires aux OPC

Autre :

Des P et P relatives au Code ne sont pas en mises en application et/ou des éléments non cochés ci-dessus sont absents de celles-ci.

Explication/justification :

Partie 3. Formation

Une formation relative au Code (portant notamment sur les politiques et procédures applicables et les mesures de contrôle connexes) est offerte à tous les employés, participants en aval et/ou autres entités assujettis au Code qui doivent la recevoir.

Public visé par la formation (cochez toutes les cases applicables) :

Tous les employés

Gestionnaires de clients/comptes

Agents de renvoi

Responsables du traitement

Fournisseur de terminaux en location

Agents de service à la clientèle

OVI

Personnel de première ligne

Développeurs

Agents de vente

Autre (p. ex. marketing) :

Fréquence de la formation (cochez toutes les cases applicables) :

- Annuellement Nouveaux employés Au besoin (p. ex. encadrement)
 Autre :

Une formation relative au Code *n'est pas* offerte à tous les employés, participants en aval et/ou autres entités assujettis au Code qui doivent la recevoir.

Explication/justification :

Partie 4. Obligations en matière de déclarations

Veillez confirmer que les obligations en matière de déclarations sont respectées (cochez toutes les cases applicables) :

- Les rapports semestriels consolidés des plaintes à signaler contiennent des renseignements exacts et complets et sont soumis à temps.
 Respect des pratiques commerciales et coopération à l'égard de leur mise en application.
 Tous les cas qui correspondent à la définition de [cas de conformité à signaler](#) ont été signalés et :
 Les délais prescrits pour leur signalement ont été respectés.
 Toutes les activités pour y remédier sont en cours ou ont été menées à bonne fin.

Décrivez toute obligation en matière de déclaration qui n'a pas été respectée ci-dessous.

Brève description	Mesure	Date à laquelle la situation sera en règle

Partie 5. Code

Sélectionnez la réponse appropriée à la question « L'exigence est-elle respectée. ». Si la réponse est « Non » pour quelque exigence que ce soit, veuillez indiquer les mesures correctives qui seront prises pour remédier à la situation et la date à laquelle la situation sera en règle.

Partie 5a. Cette section s'applique aux acquéreurs et aux participants en aval.

Élément stratégique 1

Exigence	L'exigence est-elle respectée?		Mesures correctives (si « Non » est sélectionné pour quelque exigence que ce soit)	Date à laquelle la situation sera en règle
	Oui	Non		
Les ententes commerçant-acquéreur et les relevés mensuels sont suffisamment détaillés et faciles à comprendre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Toutes les ententes commerçant-acquéreur comprennent un encadré récapitulatif des renseignements et une case de divulgation des frais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Tous les autres frais facturés aux commerçants (p. ex. minimums mensuels et frais d'administration) leur sont divulgués.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Les relevés des commerçants comprennent les renseignements suivants :

a. Taux d'escompte du commerçant en vigueur pour chaque type de cartes de paiement d'un réseau de cartes de paiement que le commerçant accepte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b. Taux d'interchange, et le cas échéant, tous les autres taux facturés aux commerçants par l'acquéreur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

c. Nombre et volume de transactions pour chaque type d'opération de paiement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d. Montant total des frais applicables à chaque taux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
e. Détails de chacun des frais et réseau de carte de paiement auquel chacun des frais s'applique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Élément stratégique 2

Exigence	L'exigence est-elle respectée?		Mesures correctives (si « Non » est sélectionné pour quelque exigence que ce soit)	Date à laquelle la situation sera en règle
	Oui	Non		
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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Les commerçants reçoivent un préavis d'au moins 90 jours avant toute réduction des taux d'interchange applicables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Le préavis au commerçant décrit la nature du changement de frais et comprend un sommaire des différences, et le changement est clairement visible sur le relevé mensuel subséquent du commerçant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
À la suite d'une augmentation ou d'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 par écrit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Élément stratégique 3

Exigence	L'exigence est-elle respectée?		Mesures correctives (si « Non » est sélectionné pour quelque exigence que ce soit)	Date à laquelle la situation sera en règle
	Oui	Non		
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"/>	<input type="checkbox"/>		
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 refilées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

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 refilées, il est exempté 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 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 un autre agent.	<input type="checkbox"/>			
--	--------------------------	--	--	--

Élément stratégique 4

Exigence	L'exigence est-elle respectée?		Mesures correctives (si « Non » est sélectionné pour quelque exigence que ce soit)	Date à laquelle la situation sera en règle
	Oui	Non		
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"/>	<input type="checkbox"/>		

Élément stratégique 5

Exigence	L'exigence est-elle respectée?		Mesures correctives (si « Non » est sélectionné pour quelque exigence que ce soit)	Date à laquelle la situation sera en règle
	Oui	Non		
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"/>	<input type="checkbox"/>		
Les commerçants sont autorisés à accorder des rabais différents selon les réseaux de cartes de paiement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Élément stratégique 10

Exigence	L'exigence est-elle respectée?		Mesures correctives (si « Non » est sélectionné pour quelque exigence que ce soit)	Date à laquelle la situation sera en règle
	Oui	Non		
Les commerçants peuvent choisir quels produits ou services ils acceptent et leur consentement exprès est obtenu à cette fin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Élément stratégique 11

Exigence	L'exigence est-elle respectée?		Mesures correctives (si « Non » est sélectionné pour quelque exigence que ce soit)	Date à laquelle la situation sera en règle
	Oui	Non		
Les commerçants peuvent choisir d'accepter ou non les paiements sans contact au point de vente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Les commerçants ne sont pas tenus de mettre à niveau les terminaux de point de vente pour accepter les paiements sans contact.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Les commerçants peuvent désactiver l'acceptation des paiements sans contact effectués à partir d'un portefeuille numérique ou d'un appareil mobile sans désactiver l'acceptation d'autres formes de paiements sans contact.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Les commerçants qui décident de ne plus accepter les paiements sans contact effectués à partir d'un portefeuille numérique ou d'un appareil mobile sont seulement tenus de donner un préavis de 30 jours à leur acquéreur (ou à l'agent enregistré applicable).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Élément stratégique 12

Exigence	L'exigence est-elle respectée?		Mesures correctives (si « Non » est sélectionné pour quelque exigence que ce soit)	Date à laquelle la situation sera en règle
	Oui	Non		
Les commerçants peuvent donner un préavis de non-renouvellement en tout temps durant la période du contrat ou d'une prolongation, jusqu'à 90 jours précédant l'échéance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Les contrats pour une période déterminée ne seront pas renouvelés automatiquement pour l'ensemble de la durée initiale, mais peuvent être convertis en contrats automatiquement renouvelables pour une durée maximale de six mois (sauf les contrats sur mesure qui ont été négociés entre les parties avec l'aide d'un conseiller juridique).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
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 seul ensemble de services.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Élément stratégique 13

Exigence	L'exigence est-elle respectée?		Mesures correctives (si « Non » est sélectionné pour quelque exigence que ce soit)	Date à laquelle la situation sera en règle
	Oui	Non		
Un processus interne de règlement des différends a été établi et mis en œuvre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Le processus de règlement des différends respecte les normes suivantes :				
a. Les commerçants reçoivent un sommaire du processus de règlement des différends, qui est également affiché bien en vue sur le site Web de l'entité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b. Le commerçant reçoit un accusé de réception de sa plainte dans un délai de cinq jours ouvrables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c. Toutes les plaintes font l'objet d'une enquête et les commerçants reçoivent une réponse complète qui consiste soit en une offre de régler la plainte ou en un refus de la plainte avec les motifs à l'appui.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d. Les commerçants obtiennent une décision finale dans un délai de 90 jours suivant la réception de leur plainte. Cette décision doit comprendre :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1. un sommaire de la plainte;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. le résultat final de l'enquête;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3. une explication de la décision finale;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. des renseignements sur la façon de transmettre la plainte à l'échelon supérieur si la réponse est insatisfaisante ainsi que le formulaire de gestion de plainte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
e. Si le commerçant ne reçoit pas une 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"/>	<input type="checkbox"/>		

Partie 5b. Cette partie s'applique aux émetteurs.

Élément stratégique 6

Exigence	L'exigence est-elle respectée?		Mesures correctives (si « Non » est sélectionné pour quelque exigence que ce soit)	Date à laquelle la situation sera en règle
	Oui	Non		
Une même carte de débit ne comporte pas des applications de paiement domestiques concurrentes de réseaux différents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Dans les portefeuilles numériques ou les appareils mobiles, les justificatifs de paiement débit des réseaux de cartes de paiement sont représentés en tant qu'applets de paiements distincts.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Élément stratégique 7				
Exigence	L'exigence est-elle respectée?		Mesures correctives (si « Non » est sélectionné pour quelque exigence que ce soit)	Date à laquelle la situation sera en règle
	Oui	Non		
Sur les cartes de débit co-badgées, les marques des réseaux sont également mises en valeur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Toutes les représentations des applets de paiement dans des appareils mobiles et des portefeuilles numériques ainsi que les marques de réseau de cartes de paiement leur étant associées sont clairement identifiables et ont la même visibilité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Élément stratégique 8				
Exigence	L'exigence est-elle respectée?		Mesures correctives (si « Non » est sélectionné pour quelque exigence que ce soit)	Date à laquelle la situation sera en règle
	Oui	Non		
Les fonctions de débit et de crédit ne corésident pas sur une même carte de paiement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Les consommateurs ont le contrôle entier et illimité des paramètres par défaut relatifs à la sélection des applets de paiement débit ou crédit sur les portefeuilles numériques ou les appareils mobiles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
La sélection des paramètres par défaut est effectuée selon un processus clair et transparent, clairement accessible au moyen de l'interface utilisateur mobile. De plus, les consommateurs sont en mesure de les modifier facilement et rapidement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Élément stratégique 9				
Exigence	L'exigence est-elle respectée?		Mesures correctives (si « Non » est sélectionné pour quelque exigence que ce soit)	Date à laquelle la situation sera en règle
	Oui	Non		
Les cartes de crédit privilège sont destinées aux personnes dont les dépenses, les actifs sous gestion et/ou les revenus atteignent un seuil donné.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Les cartes de crédit privilège sont fournies aux personnes qui en font la demande ou qui consentent à les obtenir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Un énoncé bien en vue indiquant que des coûts plus élevés peuvent être imposés aux commerçants pour l'acceptation des cartes privilège figure sur tous les formulaires de demande de carte privilège.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Les cartes privilège, de même que les applets de paiement en lien avec les justificatifs de paiement de ces cartes, indiquent clairement qu'il s'agit de produits privilège (p. ex. ils portent une marque claire et bien en vue utilisée par les réseaux de cartes de paiement afin de les identifier comme produits privilège).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
---	--------------------------	--------------------------	--	--

Partie 6. Attestation générale

Le(s) agent(s) dûment autorisé(s) soussigné(s) de l'entité attestent par la présente que :

- tous les renseignements communiqués dans cette attestation de conformité sont exacts et complets;
- l'entité se conforme au Code et aux OPC applicables, à l'exception des exigences pour lesquelles il est indiqué dans le présent formulaire qu'elle n'est pas en règle et pour lesquelles des précisions sont données;
- l'entité continuera à se conformer au Code en tout temps;
- des pièces justificatives/preuves de conformité ont été conservées et seront fournies aux ERCP sur demande.

Nom de l'entité :

Nom(s) de l'agent ou des agents autorisés :

Courriel :

Téléphone :

Signature :

Date :