



## 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		
Abonnement par défaut	Défaut d'obtenir le consentement exprès des commerçants à recevoir de nouveaux produits ou services.	E10
Acceptation de paiements sans contact	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 par leur terminal pour chaque réseau de cartes de paiement au terme 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 l'acceptation de paiements par carte sans contact en cas de majoration des frais imposés pour ces paiements.	
Annulation/renouvellement	Défaut de permettre aux commerçants de présenter un avis de non-renouvellement à tout moment pendant la période d'application du contrat, et ce, jusqu'à 90 jours avant sa date d'échéance.	E12
	Défaut de présenter les modalités d'annulation et de renouvellement d'une manière claire et simple et sans induire en erreur.	
	Défaut de prolonger les contrats à durée fixe pour une durée d'au plus six mois au lieu de les renouveler automatiquement pour toute leur durée initiale.	
Applications de paiement nationales concurrentes	Offre d'applications nationales concurrentes de différents réseaux sur une même carte de débit.	E6



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

Classification dans WebCIMS	Définition	Article
	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.	
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 aux consommateurs un contrôle entier et illimité des paramètres par défaut 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 par défaut préétablies ne pouvant être changées et qui confèrent aux consommateurs une liberté entière et illimitée d'établir leurs préférences par défaut pour les options de paiement.	
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.	
	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.	



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

Classification dans WebCIMS	Définition	Article
Changements de frais et pénalités	Défaut de permettre à un commerçant d'annuler son contrat (y compris les contrats de service liés) sans pénalité en cas d'imposition de frais majorés ou nouveaux (si le commerçant a annulé son contrat dans les 90 jours suivant le changement de frais).	E3
	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 fournir une case de divulgation des frais indiquant les répercussions de l'imposition de frais majorés ou nouveaux à la demande écrite du commerçant.	
Choix d'accepter les méthodes de paiement suivantes : carte de débit, carte de crédit et paiements mobiles	Obligation pour les commerçants d'accepter une autre méthode de paiement (débit/crédit) d'un même réseau de cartes de paiement, ce qui s'applique à l'environnement mobile.	E4
Convention	Défaut de fournir assez de détails dans les conventions pour les rendre faciles à comprendre.	E1
	Défaut de présenter les conventions avec une page comportant un encadré récapitulatif regroupant les principaux éléments du contrat et une case de divulgation des frais.	
	Défaut de communiquer tous les autres frais (minimums mensuels, frais d'administration, etc.).	
Frais – sans préavis	Défaut de donner un préavis avant d'imposer des frais nouveaux ou plus élevés.	E2
	Défaut de donner un préavis avant l'entrée en vigueur de tout changement structurel.	



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

Classification dans WebCIMS	Définition	Article
Information à l'ACFC	Défaut de fournir à l'ACFC toute information demandée au sujet des mesures prises par eux ou les participants.	E13
Langage simple et clair	Défaut de communiquer l'information et de la présenter dans un langage et d'une manière simple et claire, et de façon à ne pas induire en erreur.	E1 à E13
Marques également mises en valeur	Défaut de s'assurer que sur les cartes de débit co-badgées, les marques sont également mises en valeur.	E7
	Défaut de clairement indiquer et de mettre également en valeur toutes les représentations d'applets de paiement dans un portefeuille numérique ou un appareil mobile, ainsi que les marques associées de réseaux de cartes de paiement.	
Procédures de traitement des plaintes	Défaut d'établir un processus interne de traitement des plaintes.	E13
	Défaut de rendre l'information sur les processus facilement accessibles aux commerçants.	
	Défaut de fournir aux commerçants un résumé du processus de traitement des plaintes.	
	Défaut d'afficher bien en vue dans les sites Web le processus de traitement des plaintes.	
	Défaut d'accuser réception de la plainte d'un commerçant dans un délai de cinq jours ouvrables.	
	Défaut de rendre une décision finale dans un délai de 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 un délai de 90 jours.	



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

Classification dans WebCIMS	Définition	Article
	Défaut de communiquer le nombre total de plaintes liées au Code.	
Rabais	Défaut de permettre aux commerçants d'accorder des rabais.	E5
Réduction des taux d'interchange et transmission	Défaut de décrire la nature du taux d'interchange.	E2 et E3
	Défaut d'indiquer clairement le changement de frais dans le relevé mensuel subséquent.	
	Défaut de permettre à un commerçant d'annuler son contrat (avec les contrats de service liés) après une réduction du taux d'interchange lorsque le commerçant a annulé le contrat dans les 90 jours suivant le changement et le taux d'interchange n'a pas été appliqué.	
Relevé	Défaut de fournir assez de détails et de s'assurer que les relevés sont faciles à comprendre.	E1
	Défaut d'inclure les renseignements exigés dans les relevés (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'afficher les taux d'interchange standards applicables et les frais d'évaluation de réseau imputés aux acquéreurs sur leurs sites Web de manière à ce qu'ils soient aisément accessibles.	E1
	Défaut de publier les changements imminents à ces taux et frais sur les sites Web des ERCP après les avoir communiqués aux acquéreurs.	
Code de pratique canadien des services de cartes de débit		



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

Classification dans WebCIMS	Définition	Article
Dispositions générales	Défaut de se conformer aux dispositions générales du Code de pratique canadien des services de cartes de débit.	2, 3, 4
Enquête/procédures	Défaut de fournir de l'information à un titulaire de carte qui communique 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 donner lieu à une suspension temporaire du délai de dix jours, jusqu'à ce que cette information ait été reçue.	6.7
	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
Raisons et position/information écrite	Défaut d'informer le titulaire des raisons sur lesquelles l'émetteur fonde sa position et d'indiquer au consommateur la tierce partie avec laquelle 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
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
Restriction sur l'utilisation des fonds	Défaut de s'assurer qu'un titulaire de carte ne soit pas empêché d'utiliser les fonds qui font l'objet d'un différend en l'absence d'une raison valable.	7.3



## 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 sur le 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
	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.	
Calculatrices financières	Défaut d'afficher des calculatrices sur son site Web accessible au public à l'intention des emprunteurs, et de donner 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
Sensibilisation accrue des emprunteurs	Défaut d'aider les emprunteurs à mieux comprendre les conséquences des remboursements anticipés d'hypothèques.	E3
	Défaut par le prêteur de rendre cette information publique en l'affichant sur son site Web canadien accessible au public, sur lequel il offre 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 préapprouvés pour un prêt hypothécaire.	



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

Classification dans WebCIMS	Définition	Article
	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.	
Information fournie chaque année	Défaut de fournir chaque année, les renseignements sur le paiement anticipé des hypothèques aux emprunteurs.	E1
Information fournie lorsque l'emprunteur effectue un paiement anticipé	Défaut de fournir par écrit à l'emprunteur les renseignements prescrits, 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
<b>Engagements publics</b>		
<b>Traitement des plaintes</b>		
Procédures de traitement des plaintes	Défaut de répondre à l'auteur de la plainte dans un délai raisonnable, selon la politique et la procédure en place.	Toutes les EFF
<b>Carte de crédit</b>		
Disposition générale	Défaut de respecter les engagements publics pris par les EFF en vue de protéger les intérêts de leurs clients.	Toutes les EFF
Responsabilité zéro/Protection contre la fraude	Tenir les consommateurs responsables des opérations non autorisées portées à leur carte de crédit.	MasterCard, Visa American Express
Visa e-Promesse	Défaut de protéger les consommateurs contre les opérations frauduleuses portées à leur carte de crédit en lien avec un achat en ligne, par la poste ou par téléphone.	Engagement public de Visa





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

Classification dans WebCIMS	Définition	Article
Application générale		
Disposition générale	Défaut de respecter les engagements publics pris par les EFF en vue de protéger les intérêts de leurs clients.	Toutes les EFF
Sécurité		
En ligne	<b>Interac</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Défaut de fournir un niveau de protection en cas de perte attribuable à des circonstances indépendantes de la volonté du consommateur.</li><li>Défaut par une institution financière de communiquer à une personne les renseignements de manière appropriée.</li><li>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.</li></ul>	Interac
	<b>Paielements en ligne</b> Défaut de se conformer à l'engagement sur les paiements en ligne.	Code de l'ABC – Banques membres
	<b>Garantie de sécurité en ligne</b> Défaut par un EFF de respecter sa garantie de sécurité en ligne.	EFF à titre individuel