

Table des matières

1. À propos du présent Code
 2. Émission de cartes de débit et de numéros d'identification personnels (NIP)
 3. Ententes liant les titulaires d'une carte de débit
 4. Opérations avec cartes de débit
 5. Responsabilités en cas de perte
 6. Marche à suivre pour signifier une opération non autorisée et d'autres problèmes liés aux opérations
 7. Règlement des différends
 8. Organisations ayant entériné le Code
 9. Glossaire
- Annexe A : Guide d'interprétation de la section 5 : Responsabilités en cas de perte

1. À propos du présent Code

1. Le présent code de pratique volontaire a été élaboré par voie de consultations menées auprès du Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds – qui est constitué de

2. Émission de cartes de débit et de numéros d'identification personnels (NIP)

1. Deux organisations distinctes peuvent émettre la carte de débit et le NIP correspondant. Par exemple, il serait possible qu'un détaillant ou un autre organisme émette la carte et que l'établissement financier émette le NIP. C'est pourquoi les responsabilités des émetteurs de cartes de débit et celles des émetteurs de NIP sont décrites ci-après séparément.

À l'émission d'une carte, d'un NIP, ou des deux,

2. L'émetteur du NIP doit :

- a) donner accès au service de la carte de débit seulement sur réception d'une demande signée par le demandeur;
- b) permettre au demandeur de choisir les comptes admissibles pouvant être débités; l'autorisation d'accéder aux comptes inclut celle d'accéder à toutes les caractéristiques des comptes choisis par le demandeur, comme la protection en cas de découvert;
- c) renseigner le demandeur sur :
 - les frais liés à la détention et à l'utilisation d'un NIP;
 - l'objet et les fonctions d'un NIP;
 - l'obligation du titulaire de la carte d'assurer la confidentialité de son NIP et les conséquences possibles d'un manquement à cette obligation;
 - la façon de communiquer avec l'émetteur du NIP en cas de difficulté;
- d) veiller à ce que le NIP ne soit divulgué qu'au titulaire de la carte ou qu'il soit choisi seulement par cette personne;
- e) informer le titulaire :
 - de la façon d'éviter l'utilisation non autorisée de sa carte et de son NIP, notamment des combinaisons de NIP à éviter, pour des raisons de sécurité, au moment de choisir son NIP;
 - de l'étendue des pertes qui pourraient résulter de l'utilisation non autorisée de sa carte et de son NIP.

3. L'émetteur de la carte doit :

- a) renseigner le demandeur sur :
 - les frais liés à l'utilisation et à la détention d'une carte de débit;
 - l'objet et l'utilité de la carte;
 - l'obligation du titulaire de la carte d'assurer la sécurité de la carte et les conséquences possibles d'un manquement à cette obligation;
 - la façon de communiquer avec l'émetteur de la carte en cas de difficulté;
- b) livrer la carte au titulaire auquel elle est destinée;
- c) remettre au titulaire de la carte une copie de l'entente relative à l'utilisation de sa carte;
- d) informer le titulaire :
 - de la façon d'éviter l'utilisation non autorisée de sa carte;
 - de l'étendue des pertes qui pourraient résulter de l'utilisation non autorisée de sa carte.

3. Ententes liant les titulaires d'une carte de débit

1. Les ententes liant les titulaires d'une carte doivent être rédigées en langage usuel.
2. Une copie de l'entente, ou des ententes, liant le titulaire d'une carte doit être remise à celui-ci ou encore à la personne ayant demandé une carte de débit :
 - a) au moment où une carte est émise, ou un NIP est émis ou choisi pour la première fois;
 - b) sur demande.
3. Les rubriques suivantes ou un libellé équivalent doivent figurer dans les ententes liant les titulaires d'une carte de débit : Définitions, Règlement de différends, Responsabilités, Perte ou vol de la carte, Confidentialité du NIP, Frais de service, et Résiliation de l'entente.
4. Les titulaires d'une carte doivent être informés :
 - a) dès que les modalités et les conditions d'une entente les liant sont modifiées;
 - b) de l'endroit où ils peuvent se procurer une copie des changements ou une version révisée de l'entente.

4. Opérations avec cartes de débit

1. Le relevé d'opération ainsi que les relevés périodiques ou les écritures au livret doivent renfermer suffisamment de renseignements pour que les titulaires d'une carte puissent vérifier les inscriptions portées à leur compte. Les données doivent figurer sous forme d'abréviations ou de codes, à condition que la signification des codes soit clairement indiquée dans le document où les codes sont utilisés.

a) Relevé d'opération

Au moment où il effectue une opération au moyen de sa carte de débit, le

c)

5. Responsabilités en cas de perte

Le guide d'interprétation de la présente section se trouve à l'annexe A.

1.

6. Marche à suivre pour signifier une opération non autorisée et d'autres problèmes liés aux opérations

- 1.** Si un problème quelconque se pose au cours d'une opération effectuée au moyen de sa carte de débit, le titulaire essaie d'abord de le régler avec l'émetteur de NIP.
- 2.** Dans l'éventualité d'un problème découlant de l'utilisation d'un terminal de carte de débit à domicile, le titulaire peut également communiquer avec la partie acceptant la carte, qui repère la source du problème et conseille le titulaire sur la partie à joindre afin de résoudre le problème.

7. Règlement des différends

1. Dans les cas suivants, l'émetteur de NIP fournira de l'information, par écrit, concernant le fonctionnement du processus de règlement des différends :

- a) lorsque le problème concernant une opération par carte de débit ne peut être réglé au dépôt initial d'une plainte; ou
- b) sous réserve du paragraphe 6(5), lorsque le titulaire d'une carte communique avec l'émetteur de NIP en indiquant ne pas avoir obtenu réponse à une plainte déjà formulée au sujet d'une opération non autorisée.

2. Si l'émetteur de NIP ne réussit pas à résoudre le problème soumis par le titulaire, il lui donne les raisons sur lesquelles il fonde sa position dans cette affaire. Il lui indique

8. Organisations ayant entériné le Code

1. Les organisations suivantes ont entériné le Code:
 - l'Association des banquiers canadiens
 - la Fédération des caisses Desjardins du Québec
 - le Conseil canadien du commerce de détail
 - la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante
 - l'Association des consommateurs du Canada

2. Le Code a aussi obtenu l'appui des organismes suivants:
 - l'Association canadienne des paiements

9. Glossaire

- 1.** Carte de débit : Carte qui renferme des données lisibles par machine et qui, utilisée avec un NIP, sert à confirmer l'identité du titulaire et permet des opérations de débit.
- 2.** Émetteur de cartes : Organisation qui émet une carte de débit valide au nom d'un titulaire.
- 3.** Émetteur de NIP : Établissement financier qui attribue des numéros d'identification personnels employé avec des cartes de débit.
- 4.** Guichet automatique (GA) : Terminal électronique au moyen duquel les consommateurs ont accès aux services de la carte de débit d'un établissement financier où ils possèdent un compte ou plusieurs comptes.
- 5.** Numéro d'identification personnel (NIP) : Code confidentiel réservé au titulaire d'une carte de débit et employé avec la carte pour confirmer l'identité du titulaire et lui permettre d'effectuer des opérations.
- 6.** Opérations faites avec une carte de débit : Dépôts, retraits, paiements ou autres transferts de fonds effectués à des terminaux de point de service au moyen d'une carte de débit.
- 7.** Partie acceptant la carte : L'établissement financier, le détaillant ou encore un autre fournisseur de services, qui possède ou exploite un terminal de point de service qui accepte les cartes de débit.
- 8.** Service de carte de débit : Service permettant au titulaire d'une carte d'effectuer des opérations financières à des terminaux de point de service.
- 9.** Terminal de carte de débit à domicile : Terminal électronique à domicile que le titulaire d'une carte utilise pour effectuer des opérations au moyen d'une carte de débit.
- 10.** Terminal de point de service : Terminal électronique, muni d'un lecteur de carte et d'un clavier pour NIP, qui sert à effectuer des opérations au moyen d'une carte de débit. Les guichets automatiques, les terminaux de point de vente et les terminaux à domicile sont des exemples de terminaux de point de service.
- 11.** Terminal de point de vente : Terminal électronique que le titulaire d'une carte utilise pour payer les biens ou services à un point de vente au détail ou à la place d'affaires d'un fournisseur de services.
- 12.** Titulaire d'une carte : Personne au nom de laquelle un émetteur établit une carte de débit valide.
- 13.** Transfert électronique de fonds : Transfert de fonds effectué au moyen d'instructions transmises électroniquement. Par exemple : paiement de biens ou de services à un terminal de point de vente; dépôts, retraits et transferts de fonds effectués à un GA dans les comptes du titulaire d'une carte; paiements ou virements effectués à un terminal à domicile.

Les définitions en langage usuel données ci-dessus s'inspirent des définitions techniques que l'Association canadienne des paiements utilise dans sa Règle E1 portant sur la compensation et le règlement de paiements à des points de services électroniques partagés (*Clearing and Settlement of Shared Electronic Point-of-Service Payment Items*).

L'Association canadienne des paiements est un organisme qui régit la façon dont les paiements sont faits support papier (comme les chèques) et les paiements électroniques (au moyen notamment des GA et des TEF/PV) sont compensés et réglés entre les établissements financiers. On peut obtenir un exemplaire de la Règle E1 en s'adressant à leur website (www.cdnpay.ca) ou s'adressant à :

L'Association canadienne des paiements
50, rue O'Connor, bureau 1212
Ottawa (Ontario)
K1P 6L2

ANNEXE A

Guide d'interprétation de la section 5 : Responsabilités en cas de perte

Nota : Aux fins du présent guide, une perte est un montant retiré d'un compte sans l'autorisation du titulaire de la carte, qui comprend les frais d'intérêt et de service associés.

Clause (1) – Le titulaire d'une carte est responsable de toute utilisation autorisée de sa carte valide.

Interprétation

1. Par opération autorisée, on entend une opération qui a été effectuée au moyen de la carte et du NIP et pour laquelle le titulaire de la carte n'a pas été victime de supercherie, de violence, d'intimidation ni de vol.

Clause (2) – Le titulaire de la carte est tenu responsable des erreurs qu'il commet en faisant des entrées aux terminaux de point de service, ou encore s'il fait un dépôt frauduleux ou sans valeur.

Interprétation

1. Dans une situation où le titulaire d'une carte est responsable, l'entrée erronée sera corrigée par l'émetteur de la carte, mais le titulaire peut être tenu responsable des coûts indirects pouvant en résulter, tels les frais de service, de chèque sans provision ou d'intérêt.

2. À un guichet automatique, le titulaire d'une carte est tenu responsable s'il compose par

T D C a i r s n r

Clause (3) – Le titulaire d’une carte n’est pas responsable des pertes attribuables à des situations indépendantes de sa volonté. Ces situations comprennent, par exemple :

- a) des défauts techniques, des erreurs causées par l’émetteur de la carte ou tout autre problème de fonctionnement du système;**
- b) l’utilisation non autorisée d’une carte et d’un NIP lorsqu’il incombe à l’émetteur de la carte d’empêcher une telle situation, par exemple à partir du moment où
 - le titulaire a signalé la perte ou le vol de sa carte;
 - la carte est annulée ou expirée;
 - le titulaire a signalé qu’une autre personne connaît peut-être son NIP;**
- c) une utilisation non autorisée de la carte, lorsque le titulaire a involontairement contribué à une telle utilisation, à la condition qu’il collabore à toute enquête ultérieure.**

Interprétation

- 1. Le titulaire d’une carte n’est pas responsable des pertes imputables à des opérations :*
 - a) qui résultent d’une défaillance technique du système ou d’équipement, lorsque l’opération a été acceptée à un terminal conformément aux instructions du titulaire;*
 - b) qui sont causées par les agissements frauduleux ou négligents de l’une ou l’autre des personnes suivantes : les employés ou agents de l’émetteur de la carte; les sociétés participant aux arrangements de réseau; les marchands qui sont liés au système de transfert électronique de fonds, ou leurs agents ou employés;*
 - c) qui sont causées par l’accepteur de la carte ou l’émetteur de la carte, en débitant incorrectement le compte plus d’une fois pour la même opération;*
 - d) relatives à des cartes contrefaites, défectueuses, expirées ou annulées;*
 - e) qui sont effectuées avant qu’il n’ait été établi que le titulaire a reçu la carte et le NIP. Ni l’émetteur de la carte, ni l’émetteur du NIP, qu’ils soient ou non la même entité, ne peuvent invoquer uniquement le registre de livraison, par la poste ou par messenger, à l’adresse du titulaire d’une carte, pour prouver que le NIP a été reçu par celui-ci;*
 - f) qui sont effectuées après qu’il ait signalé à l’émetteur de la carte que la carte a été mal utilisée, perdue ou volée ou que la sécurité du NIP a été compromise;*
 - g) lorsqu’il a été victime de fraude ou de vol ou qu’il a été contraint par l’as*

Clause (4) – Dans tous les autres cas où le titulaire d'une carte contribue à l'utilisation non autorisée de celle-ci, il est responsable des pertes en résultant. Ces pertes n'excéderont pas le montant maximal des retraits avec carte de débit permis par convention.

Toutefois, dans certaines circonstances, les pertes peuvent être supérieures au montant qui se trouve en réalité dans le compte. Par exemple, dans les cas où :

- **un compte comporte une marge de crédit ou une protection en cas de découvert, ou encore est relié à un autre compte ou à d'autres comptes;**
- **une opération au moyen d'une carte de débit est faite après un dépôt frauduleux à un guichet automatique.**

Interprétation

1. La plupart des émetteurs de cartes limite

Clause (5) – Le titulaire d’une carte contribue à l’utilisation non autorisée :
a) s’il divulgue volontairement son NIP, notamment s’il inscrit son NIP sur sa carte
ou conserve à proximité de la carte une inscription mal camouflée du NIP;
b) s’il néglige d’aviser, dans un délai raisonnable, l’émetteur de la carte de la perte,
du vol ou d’un mauvais usage de sa carte ou de la possibilité que quelqu’un d’autre connaisse son NIP.

Interprétation

1. *Le titulaire d’une carte n’est pas considéré comme ayant divulgué « volontairement » le NIP, si le NIP a été obtenu par contrainte, supercherie, force ou intimidation. Cela inclut les situations où quelqu’un relève le NIP du client à un terminal de point de vente.*
2. *Le fait que le titulaire d’une carte utilise le même NIP pour plus d’une carte ne constitue pas une contribution à une utilisation non autorisée.*
3. *Pour que le titulaire d’une carte soit tenu responsable, une divulgation volontaire du NIP doit contribuer à la perte.*
4. *Le titulaire d’une carte est considéré comme ayant divulgué volontairement le NIP s’il utilise un NIP constitué d’une combinaison basée sur son nom, son numéro de téléphone, sa date de naissance, son adresse ou son numéro d’assurance sociale.*
5. *Un NIP est mal dissimulé quand :*
 - a) *Il est écrit sur la carte.*
 - b) *Il est inscrit sur un document sans que ne soit fait un effort réfléchi pour cacher ou dissimuler le numéro, lequel document pourrait être perdu ou volé en même temps que la carte. Par exemple, s’il est conservé dans un objet qui pourrait lui-même être perdu ou volé (p. ex., un portefeuille, un sac à main, un portedocuments ou une valise); ou s’il est conservé au même endroit que la carte, de sorte que l’on puisse établir facilement un lien entre la carte et le numéro de NIP inscrit sur le document.*
6. *L’effort réfléchi fait pour camoufler un NIP devrait être évalué du point de vue d’un titulaire de carte prudent, et non du point de vue du voleur ou du représentant officiel de l’émetteur de la carte qui, par expérience, en sont venus à connaître bon nombre de types de camouflage ainsi que leurs forces et faiblesses.*
7. *Un NIP est camouflé de manière réfléchie s’il est dissimulé sur un document, par exemple, en modifiant l’ordre des chiffres ou en les remplaçant par d’autres chiffres ou symboles, ou si l’on fait en sorte qu’il ressemble à un autre type de numéro en l’entourant d’autres chiffres ou symboles.*
8. **Aviser l’émetteur dans un **délai raisonnable****
 - a) *L’émetteur de la carte devrait être avisé de la perte, du vol ou du mauvais usage d’une carte, ou de la divulgation du NIP, dès que le titulaire se rend compte de la perte de la carte ou de la divulgation du NIP.*