

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

Objet

Le présent code vise à montrer l'engagement de l'industrie à :

1. veiller à ce que les commerçants soient pleinement informés des coûts associés à l'acceptation de paiements par carte de crédit ou de débit, ce qui leur permet de prévoir raisonnablement les coûts mensuels relatifs à l'acceptation de tels paiements;
2. accorder une marge de manœuvre accrue en matière de tarification, afin d'encourager les consommateurs à choisir l'option de paiement la moins coûteuse;
3. permettre aux commerçants de choisir librement les options de paiement qu'ils accepteront.

Divulcation

Toutes les divulgations effectuées aux commerçants conformément au présent Code doivent être présentées de façon claire, simple et non trompeuse.

Portée

Le Code s'applique aux réseaux de cartes de crédit et de débit (ci-après nommés « réseaux de cartes de paiement ») et à leurs participants (p. ex. les émetteurs de cartes et les acquéreurs¹).

Les réseaux de cartes de paiement qui choisissent d'adhérer au Code respecteront les politiques décrites ci-après et veilleront à ce que leurs participants (par exemple, les émetteurs, les acquéreurs et leurs participants en aval) s'y conforment. Le Code sera entièrement intégré aux contrats, aux règles et aux règlements des réseaux de cartes de paiement. Le Code s'appliquera dans les 90 jours suivant son adoption par les participants et les réseaux de cartes de paiement.

Les améliorations apportées au Code annoncées le 13 avril 2015 s'appliqueront dans les neuf mois suivant leur adoption par les réseaux de cartes de paiement et leurs participants et s'appliqueront à l'ensemble des nouvelles ententes commerçant-acquéreur, ainsi qu'à toutes les cartes privilège nouvelles et

- Élément 1 : les acquéreurs auront jusqu'à neuf (9) mois supplémentaires, portant le total à dix-huit (18) mois suivant la date d'adoption, afin de mettre en œuvre les changements à l'élément 1. Ces changements s'appliqueront à toutes les ententes commerçant-acquéreur nouvelles et renouvelées.
- Éléments 2 et 3 : les mesures visant à faciliter la prise en charge des réductions des taux d'interchange pour les commerçants entreront en vigueur immédiatement pour toutes les ententes commerçant-acquéreur, dès l'adoption du Code.
- Élément 4 : l'étendue de ce principe aux paiements sans contact entrera immédiatement en vigueur pour toutes les ententes commerçant-acquéreur, dès l'adoption du Code.
- Élément 11 : cet élément, qui a trait aux paiements sans contact, entrera immédiatement en vigueur pour toutes les ententes commerçant-acquéreur, dès l'adoption du Code.
- Élément 12 : le principe selon lequel les commerçants peuvent présenter un avis de non-renouvellement en tout temps pendant la période du contrat jusqu'à concurrence de 90 jours précédant l'arrivée à échéance dudit contrat entrera en vigueur immédiatement pour toutes les ententes commerçant-acquéreur, dès l'adoption du Code. Les acquéreurs auront neuf mois, à compter de la date de l'adoption du Code, pour mettre en œuvre les changements portant sur les contrats à termes fixes; ces changements s'appliqueront à toutes les ententes commerçant-acquéreur.
- Élément 13 : le processus de traitement des plaintes entrera en vigueur pour toutes les ententes commerçant-acquéreur, dans les soixante (60) jours suivant l'adoption du Code.

Afin d'aider les entités à se conformer aux éléments du Code, les définitions suivantes sont fournies à des fins de précision :

Appareil mobile : appareil électronique portatif qu'un consommateur peut utiliser afin de faciliter le stockage ou la transmission de données par voie électronique afin de permettre un paiement sans contact.

Applet de paiement : application logicielle dans un appareil mobile ou un portefeuille numérique, qui permet un paiement sans contact en établissant un lien entre un seul justificatif de paiement (p. ex. crédit ou débit) par l'intermédiaire d'un réseau particulier de cartes de paiement.

Justificatifs de paiement : données requises pour effectuer un paiement

Justification logicielle ou

Éléments stratégiques

1. Les réseaux de cartes de paiement et les acquéreurs feront preuve d'une plus grande transparence et assureront une meilleure communication avec les commerçants.

Les réseaux de cartes de paiement et leurs participants travailleront avec les commerçants, directement ou par l'intermédiaire d'une association de commerçants, pour que les ententes commerçant-acquéreur et les relevés mensuels soient suffisamment détaillés et faciles à comprendre.

Toutes les ententes commerçant-acquéreur comprendront une pag

2. Les règles des réseaux de cartes de paiement prévoient que les commerçants reçoivent un préavis d'au moins 90 jours avant toute augmentation ou tout ajout de frais relatif aux opérations par carte de crédit et de débit ou d'une réduction des taux d'interchange applicables.⁴ Les réseaux de cartes de paiement donneront aux acquéreurs un préavis d'au moins 90 jours avant toute modification de taux et/ou de frais et un préavis d'au moins 180 jours avant tout changement structurel⁵.

Dans le préavis au commerçant, on doit décrire la nature du changement de ces frais et on doit pouvoir identifier clairement le changement dans le relevé mensuel subséquent du commerçant, afin d'aider les commerçants à mieux comprendre l'incidence du changement de frais.

Les acquéreurs fourniront également, sur demande écrite du commerçant, une case sur la divulgation des frais mise à jour, afin de tenir compte du changement suite à un nouveau frais ou à l'augmentation des frais.

Les préavis ne sont pas requis dans le cas de modifications de frais apportées conformément à des barèmes tarifaires préétablis, tels que ceux fondé-1(quTlent)-3-e.001 Tc 0.q0,1(quenont)-3(pas)-(-eux)4(f)quTlentrais8q01 Tc 0.2e do1r4ur0 T4 0 ncf(2s(er)-313.735)-3(d)-aai

Les commerçants auront également droit de fournir un préavis de 90 jours pour mettre fin à leurs contrats, sans pénalité, dans l'éventualité où les acquéreurs ne transmettent pas la totalité des épargnes provenant d'une réduction des taux d'interchange affichés des réseaux de cartes de paiement applicables à ce commerçant, dans les 90 jours suivants réception du préavis de la réduction d'interchange.

Les commerçants ne peuvent pas annuler leur contrat en raison d'augmentation de frais lorsque celle-ci est effectuée conformément aux barèmes tarifaires préétablis, tels que ceux fondés sur le volume d'opérations du commerçant, à condition que les barèmes soient inclus dans le contrat du commerçant.

4. Les règles des réseaux de cartes de paiement prévoient que les commerçants qui acceptent les cartes de crédit d'un réseau donné ne sont pas obligés d'accepter les cartes de débit de ce même réseau, et vice-versa.

Les justificatifs de paiement crédit et débit peuvent être stockés dans un appareil mobile ou un portefeuille numérique, ou peuvent être accessibles au moyen de ces derniers, s'ils sont des applets de paiement clairement distincts et si les consommateurs peuvent sélectionner les applets de paiement qui seront utilisés pour les opérations

10. Les règles des réseaux de cartes de paiement prévoient que l'adhésion par défaut n'est pas permise.

Si les réseaux de cartes de paiement lancent de nouveaux produits ou services, les commerçants ne doivent pas être obligés d'accepter ces nouveaux produits ou services. Les commerçants doivent fournir un consentement exprès pour l'acceptation de nouveaux produits ou services.

11. Les règles des réseaux de cartes de paiement n'exigeront pas aux commerçants d'accepter des paiements sans contact au point de vente ou de mettre à niveau les terminaux de point de vente afin de permettre les paiements sans contact.

Si un commerçant choisit d'accepter des paiements sans contact au point de vente, il pourra tout de même annuler l'acceptation du paiement sans contact pour son terminal pour chaque réseau de cartes de paiement, à la suite d'un préavis de 30 jours, tout en conservant tous les autres aspects de leurs contrats existants sans pénalité.

Si les frais établis par un réseau de cartes de paiement pour les paiements sans contact effectués à partir d'un portefeuille numérique ou d'un appareil mobile augmentent par rapport aux paiements sans contact effectués avec une carte, le réseau de cartes de paiement élaborera les spécifications techniques afin de s'assurer que l'acceptation, par le commerçant, des paiements sans contact effectués au moyen d'un portefeuille numérique ou d'un appareil mobile, peut être annulée au point de vente, sans désactiver l'acceptation des autres formes de paiement sans contact. Les commerçants pourront renoncer à accepter des paiements sans contact effectués à partir d'un portefeuille numérique ou d'un appareil mobile en donnant un préavis de 30 jours à leur acquéreur (ou l'agent enregistré), tout en conservant tous les autres aspects de leurs contrats existants sans pénalité.

12. Les règles des réseaux de cartes de paiement exigeront que les renseignements sur les ententes commerçant -acquéreur, y compris les modalités d'annulation et de renouvellement, soient divulgués d'une façon claire, simple et non trompeuse.⁷

Les commerçants peuvent présenter un préavis de non-renouvellement en tout temps durant la période du contrat, jusqu'à quatre-vingt-dix jours précédant l'échéance du contrat.

Les contrats à termes fixes ne seront pas automatiquement renouvelés pour l'ensemble de la durée initiale, mais peuvent être convertis en prolongations de contrat renouvelables automatiquement d'au plus six mois. Les commerçants

⁷ L'intention consiste à limiter cet élément aux contrats normalisés, c'est-à-dire les contrats qui n'ont pas été négociés de façon personnalisée entre les parties, avec l'aide d'un avocat.

peuvent présenter un préavis de non-renouvellement en tout temps durant la période du contrat, jusqu'à quatre-vingt-dix jours précédant l'échéance du contrat.

Cet élément s'applique aux ententes commerçant-acquéreur et à tout autre contrat de service connexe avec des fournisseurs de service. Dans les situations où il existe un lien commercial entre le participant et les fournisseurs de service, les services sont considérés comme liés et comme un seul ensemble de service.⁸

13. Les règles des réseaux de cartes de paiement exigeront aux commerçants d'avoir accès à un processus clair de règlement des différends, qui prévoit une enquête et une réponse rapide aux plaintes liées au Code.

Si un commerçant croit que la conduite de fournisseurs de service est contraire au Code de conduite, il peut déclarer l'enjeu à son acquéreur.⁹ Les fournisseurs de service comprennent, sans toutefois s'y limiter, les acquéreurs, les processeurs, les organismes de vente indépendants et les agents de renvoi.

L'acquéreur examinera l'enjeu avec le commerçant, entreprendra une enquête et répondra au commerçant dans un délai de quatre-vingt-dix jours.

Si le processus de plainte de l'acquéreur est épuisé et qu'un règlement satisfaisant n'est pas obtenu, le commerçant peut soumettre la plainte aux réseaux de cartes de paiement.

Afin de faciliter l'échange de renseignements, les réseaux de cartes de paiement élaboreront un modèle commun et des exigences en matière de renseignements visant à faciliter la soumission d'une plainte par un commerçant.

Les réseaux de cartes de paiement mèneront une enquête sur les plaintes déposées par l'acquéreur, l'ACFC ou directement d'un commerçant, et travailleront avec leurs participants afin d'en arriver à une résolution appropriée, et communiqueront le résultat de cette enquête directement au commerçant, avec une copie à l'acquéreur, dans les quarante-cinq jours suivant la réception de la plainte.

⁸ Consulter la Lignes directrice 10 du commissaire de l'ACFC pour obtenir des renseignements supplémentaires sur l'interprétation de cette clause.

⁹ Aux fins de cet élément, l'acquéreur est défini comme l'entreprise de traitement de paiement (« processeur »). Par conséquent, dans les cas où les entreprises de traitement sont commanditées par des banques acquéreuses, l'obligation d'établir le processus de gestion des plaintes dans la première étape du processus incombera au processeur, et non à la banque acquéreuse.

Les acquéreurs établiront un processus interne de gestion des plaintes et rendront les renseignements sur ce processus facilement accessibles aux commerçants.¹⁰ À tout le moins, le processus de gestion des plaintes doit respecter les normes suivantes :

- Les acquéreurs présenteront aux commerçants un sommaire du processus de gestion des plaintes, qu'ils afficheront bien en vue dans leur site Web (un lien vers le site Web doit être inclus dans l'encadré récapitulatif des renseignements).
- Les acquéreurs doivent accuser réception de la plainte du commerçant dans les 5 jours ouvrables.
- Les acquéreurs doivent mener une enquête sur toutes les plaintes et présenter une réponse complète aux commerçants, sous l'une des formes suivantes : (a) une offre de régler la plainte; (b) un refus de la plainte, avec raisons.
- Les acquéreurs doivent présenter leur décision finale dans les 90 jours suivant la réception de la plainte du commerçant, ainsi que ce qui suit :
 - un sommaire de la plainte;
 - le résultat final de l'enquête;
 - une explication de la décision finale;
 - 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.
- Si les acquéreurs ne peuvent présenter une réponse dans les 90 jours, le commerçant doit être avisé du retard, de la raison de ce retard et du délai de réponse prévu.

À l'exception du temps du délai de réponse, chacune des normes s'applique également aux réseaux de cartes de paiement, pour les enquêtes sur les plaintes du commerçant et la réponse à ces dernières.

Les réseaux de cartes de paiement doivent être avisés par écrit de la quantité totale de plaintes liées au Code reçues par les acquéreurs, de la nature des plaintes des commerçants et des résultats, de façon semestrielle. Les réseaux de cartes de paiement échangeront également les renseignements susmentionnés avec l'Agence de la consommation en matière financière du

¹⁰ La Ligne directrice 12 du commissaire de l'ACFC comprend des renseignements supplémentaires sur les pratiques exemplaires pour établir un processus interne de gestion des plaintes.

Canada, ainsi que les renseignements regroupés sur les plaintes qu'ils ont réglées.

Aucun élément du processus indiqué ci-dessus n'empêche le commerçant de déposer directement sa plainte auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada ou d'un réseau de cartes de paiement, afin de mener une enquête sur la non-conformité au Code.

Addenda I – Encadré récapitulatif des renseignements et de divulgation des frais

Encadré récapitulatif des renseignements	
Date des contrats	Date d'entrée en vigueur et durée du terme initial, y compris la date de renouvellement du terme initial de chaque contrat.
Acquéreur	

	<p>fournisseur et les frais de résiliation anticipée.</p> <p>Cette disposition ne crée pas une obligation pour que toutes ces options (achat ou location) soient offertes à un commerçant.</p>
Acceptation de paiements sans contact	Pour chaque réseau de cartes de paiement, indiquer si des paiements sans contact ont été activés au point de vente.
Politique de remboursement de transaction	Renseignements sur la question de savoir si les frais d'acceptation seront appliqués aux remboursements de transaction et la façon dont ils le seront.
Organisme de vente indépendant ou agent de renvoi (le cas échéant)	<p>Le nom et les coordonnées de l'organisme de vente indépendant ou de l'agent de renvoi devront être fournis.</p> <p>Le lien entre l'acquéreur et l'organisme de vente indépendant ou l'agent devra être expliqué.</p>
Renseignements sur les fournisseurs de cartes de crédit et de débit (s'ils sont différents de l'acquéreur).	<p>Nom et coordonnées de chaque fournisseur de cartes de crédit et de débit et une brève description des services offerts.</p> <p>Date d'expiration et modalités d'annulation du contrat conclu avec chaque fournisseur de services.</p>
Code de conduite	Inclure le lien vers le Code de conduite.
Relevés	Renseignements sur la façon d'avoir accès aux relevés (p. ex. sur papier ou en ligne) et la question de savoir s'il y a des frais pour les relevés papier.

Case de divulgation des frais

Chaque taux divulgué ci-dessous est la somme de ce qui suit : le taux d'interchange du réseau + les frais d'évaluation du réseau + les frais de traitement par transaction¹¹. Un taux unique doit être affiché pour les transactions domestiques par carte de paiement¹², peu importe la méthode de prix utilisée.

Les acquéreurs doivent divulguer les prix des méthodes de traitement pour les cartes domestiques qui ont des taux différents (p. ex. électronique, glissée, saisie manuellement, sans présentation de la carte, etc.). Ajouter autant de colonnes qu'il est nécessaire. Une brève définition, en langage simple, doit être fournie pour chaque type de méthode de traitement.

Le présent tableau est fourni à des fins d'illustration seulement et ne vise pas à donner tous les types de cartes de paiement ou toutes les méthodes de traitement possibles. Il a pour but de présenter les renseignements tarifaires pour les types les plus communs de transactions domestiques par carte et de méthodes de traitement à disposition des commerçants.

Un groupe de travail de l'industrie sera convoqué pour régler tout problème associé à la mise en œuvre de cette exigence.

Type de carte de paiement	Méthode de traitement A (définition)	Méthode de traitement B (définition)	Méthode de traitement C (définition)
Visa Classique	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
Visa Infinite	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
Visa Infinite Privilege	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
Visa Affaires	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
MasterCard Classic	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
MasterCard World	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
MasterCard World Elite	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
MasterCard Business	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
Discover	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
MasterCard Debit	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]

¹¹ Les frais de traitement par transaction ont pour but de saisir les frais de l'acquéreur.

¹² Aux fins de la case de divulgation, les transactions domestiques par carte de paiement font référence aux transactions entreprises au moyen d'une carte de paiement émise par un émetteur canadien.

Visa Débit	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
Débit Interac	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]