

## **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.

### Divuligation

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 acquéreurs<sup>1</sup>).

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 réémises après ces neuf mois, sous réserve des exceptions suivantes :

---

<sup>1</sup> Les « acquéreurs » sont des entités qui permettent aux commerçants d'accepter les paiements par carte de crédit ou de débit, en leur donnant accès à un réseau de cartes de paiement pour la transmission ou le traitement de ces paiements.

- 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 sans contact (p. ex., renseignements d'identification sur le réseau de paiement, l'émetteur et le détenteur de la carte spécifiques) stockées de

façon sécuritaire et auxquelles un applet de paiement (ou un jeton d'authentification lui étant associé) accède.

**Paiement sans contact** : opération de paiement par carte de paiement ou par appareil mobile qui est amorcée à un terminal de paiement d'un point de vente et qui n'exige aucun contact avec ce terminal.

**Portefeuille numérique** : interface utilisateur graphique (application logicielle) qui présente au moins un applet de paiement à un consommateur afin de permettre un paiement sans contact.

Ce Code est supervisé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui est responsable de surveiller la conformité au Code des signataires.

### Exigences pour les réseaux de cartes de paiement

En adoptant le Code, les réseaux de cartes de paiement acceptent de fournir à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, d'après sa fonction de surveillance du respect du Code, tous les renseignements demandés en lien avec les actions qu'eux-mêmes ou que leurs participants ont prises. De plus, les réseaux de cartes de paiement acceptent d'engager les frais liés à la surveillance du respect du Code, comme établis par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Les réseaux de cartes de paiement examineront régulièrement, au moins tous les trois ans, les pratiques de conduite sur le marché de tous les agents axés sur les commerçants, enregistrés par les acquéreurs auprès des réseaux de cartes de paiement dans le cadre du Code<sup>2</sup>. Les réseaux de cartes de paiement déclareront les résultats de ces examens à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

---

<sup>2</sup> Un agent enregistré correspond à tout acteur de vente axé sur le commerçant, qui doit être enregistré par un acquéreur auprès d'un réseau de cartes de paiement, directement ou grâce à la commandite d'un acquéreur.

## 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 page couverture, sur laquelle on trouvera un encadré récapitulatif des renseignements qui présente les principaux éléments du contrat de façon regroupée et une case de divulgation des frais, au moyen des gabarits fournis à l'addenda I.

Les acquéreurs doivent également divulguer tous les autres frais (p. ex., minimums mensuels et frais d'administration) facturés au commerçant.

Les réseaux de cartes de paiement afficheront 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. De plus, ils afficheront tous les changements imminents à ces taux et frais sur leur site Web dès qu'ils auront été communiqués aux acquéreurs. Les règles des réseaux de cartes de paiement prévoient que les relevés des commerçants comprennent les renseignements suivants :

- le taux d'escompte du commerçant en vigueur<sup>3</sup> pour chaque type de carte de paiement d'un réseau de cartes de paiement que le commerçant accepte;
- les taux d'interchange et, au besoin, tous les autres taux facturés aux commerçants par l'acquéreur;
- le nombre et le volume de transactions pour chaque type d'opération de paiement;
- le montant total des frais applicables à chaque taux;
- les détails de chacun des frais et le réseau de cartes de paiement auquel ces frais s'appliquent.

---

<sup>3</sup> Le taux d'escompte du commerçant en vigueur est calculé en divisant le montant total des frais qu'un commerçant verse à un acquéreur, relié au traitement d'un type précis de carte de paiement d'un réseau de cartes de paiement, par le volume total des ventes pour ce type de carte de paiement.

**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.<sup>4</sup> 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 structurel<sup>5</sup>.**

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 fondés sur le volume d'opérations du commerçant, à condition que les barèmes soient inclus dans le contrat du commerçant.

**3. Les règles des réseaux de cartes de paiement prévoient que les commerçants peuvent annuler leur contrat sans pénalité lorsqu'ils reçoivent un préavis d'augmentation ou d'ajout de frais ou lorsqu'une réduction des taux d'interchange applicables n'est pas transmise aux commerçants.**

Tout au long d'un contrat qu'il aura conclu avec un acquéreur, le commerçant aura droit à une certitude à l'égard des coûts. Par conséquent, en cas d'augmentation ou d'ajout de frais, les commerçants pourront mettre fin à leur contrat, sans encourir quelque pénalité que ce soit, dans les 90 jours suivant réception du préavis. Ce droit comprend l'annulation des pénalités sur l'ensemble des contrats de service connexes (p. ex., bailleurs de terminaux, processeurs de tiers) négociés par l'acquéreur ou ses agents enregistrés, ses processeurs ou ses autres agents.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Pour plus de clarté, le terme "applicables" signifie seulement les catégories de taux d'interchange qui s'appliquent aux transactions provenant d'un commerçant individuel. Par exemple, si les taux pour un programme sectoriel spécifique sont réduits mais que les transactions provenant du commerçant ne qualifient pas pour les taux en question, le commerçant n'aurait pas droit de percevoir ces réductions de taux.

<sup>5</sup> Les changements structurels sont des changements importants apportés au barème tarifaire d'un réseau de cartes de paiement. Ils comprennent l'ajout de nouveaux types de taux d'interchange ou d'autres frais, une modification de la structure du taux d'interchange ou l'ajout d'un nouveau type de carte de crédit ou de débit.

<sup>6</sup> L'ACFC a présenté une orientation qui donne des précisions supplémentaires sur l'étendue de cet élément dans le contexte de contrats avec de multiples fournisseurs de service.

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 réseaux de cartes de paiement n'exigeront pas des commerçants qu'ils acceptent à la fois leurs cartes de crédit et leurs cartes de débit. Un commerçant pourra choisir d'honorer seulement les paiements par cartes de crédit ou par carte de débit d'un réseau, sans avoir à honorer les deux.

Le même principe s'applique aux justificatifs de paiement crédit ou débit auxquels accèdent des consommateurs par l'intermédiaire d'un portefeuille numérique ou d'un appareil mobile. Les commerçants qui acceptent les justificatifs de paiement crédit d'un réseau particulier, auquel les consommateurs accèdent par l'intermédiaire d'un portefeuille numérique ou d'un appareil mobile, ne seront pas obligés d'accepter les justificatifs de paiement débit de ce réseau de cartes de paiement et vice versa.

**5. Les règles des réseaux de cartes de paiement permettront aux commerçants d'accorder des rabais pour différents modes de paiement (par exemple en espèces, par carte de débit, par carte de crédit). Les commerçants auront aussi la possibilité d'offrir des rabais différents selon les réseaux de cartes de paiement.**

Les commerçants pourront accorder des rabais, peu importe le mode de paiement. De plus, il sera permis de différencier les rabais selon les réseaux de cartes de paiement.

Les rabais doivent être clairement indiqués au point de vente.

**6. Une même carte de débit ne peut comporter des applications de paiement domestiques concurrentes de réseaux différents. Toutefois, il est possible qu'une même carte de débit comporte des applications domestiques non-concurrentes complémentaires de différents réseaux. Dans les portefeuilles numériques ou les appareils mobiles, les justificatifs de paiement débit des réseaux de cartes de paiement doivent être représentés en tant qu'applets de paiements distincts.**

Une carte de débit peut contenir plusieurs applications, par exemple par NIP et sans contact. Une carte ne peut contenir des applications de plus d'un réseau permettant de traiter chaque type de transaction domestique, tel qu'à un point-de-vente, par Internet, par téléphone, etc. Cette limitation ne s'applique pas aux transactions internationales ou par guichet automatique.

**7. Les règles des réseaux de cartes de paiement prévoient que sur les cartes de débit co-badgées, les marques des réseaux soient également mises en valeur. 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 doivent être clairement identifiables et disposer de la même visibilité.**

Les règles des réseaux de carte de paiement devraient prévoir que les réseaux disponibles sur une carte de débit soient clairement indiqués. Les réseaux de cartes de paiement n'incluront pas de règles qui obligent les émetteurs à donner un traitement avantageux à une marque par rapport à une autre. Afin d'assurer un marquage égal, les logos des marques doivent être de même taille, situés sur le même côté de la carte et les deux logos des marques doivent être soit en couleur ou en noir et blanc.

**8. Les règles des réseaux de cartes de paiement prévoient qu'une même carte de paiement ne peut être employée à la fois comme carte de crédit et carte de débit et que les consommateurs auront le contrôle entier et illimité des réglages de base sur les appareils mobiles et les portefeuilles numériques afin de sélectionner de tels applets de paiement débit ou crédit.**

Les cartes de débit et de crédit ont des fonctions distinctes, telles que l'accès à un compte de dépôt et l'accès à un compte de carte de crédit. Ces comptes comportent leurs propres dispositions et frais. Compte tenu des caractéristiques précises liées aux deux types de cartes et à leurs comptes connexes, ces dernières seront émises en tant que cartes de paiement distinctes. Le fait de ne pas autoriser la corésidence des fonctions de débit et de crédit sur une même carte de paiement minimiserait la confusion chez les consommateurs.

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 de paiement sans contact.

Les justificatifs de paiement crédit ou débit seront uniquement émis pour les appareils mobiles ou les portefeuilles numériques qui ne possèdent pas de préférences par défaut préétablies non modifiables, mais qui permettent aux consommateurs d'établir, à leur entière et unique discrétion, des préférences par défaut pour les options de paiement. La sélection de préférences par défaut sera uniquement effectuée par les consommateurs suivant un processus clair et transparent, clairement accessible au moyen de l'interface utilisateur mobile; de plus, les consommateurs devraient être en mesure de modifier aisément les paramètres par défaut rapidement.

**9. Les règles des réseaux de cartes de paiement prévoiront que seuls les consommateurs qui en font la demande ou qui donnent leur consentement peuvent recevoir une carte de crédit et de débit privilège. Les cartes privilèges, de même que les applets de paiement qui établissent des liens vers les justificatifs de paiement de ces cartes, doivent clairement indiquer qu'il s'agit de produits privilèges (par exemple, posséder une marque claire et bien en vue utilisée par les réseaux de cartes de paiement afin de les identifier en tant que produits privilèges. En outre, les cartes de paiement privilèges ne doivent être accordées qu'à un groupe bien précis de détenteurs de cartes sur la base de seuils de dépenses, d'actifs sous gestion et/ou de revenus individuels, et non pas sur la moyenne du portefeuille d'un émetteur.**

Les cartes de paiement privilèges ont un taux d'interchange plus élevé que la moyenne. Elles doivent être ciblées pour les individus dont les dépenses, les actifs sous gestion, et/ou les revenus atteignent un seuil donné.

Pour les réseaux de cartes de paiement qui possèdent des coûts d'acceptation différentiels pour les cartes privilèges, les règles des réseaux de cartes de paiement exigeront aux émetteurs d'inclure un énoncé sur l'ensemble des applications pour les cartes privilèges qui indique que ces cartes privilèges peuvent imposer des coûts d'acceptation plus élevés aux commerçants. Cette divulgation doit être présentée d'une façon très visible dans l'application pour le détenteur de la carte.



**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.<sup>7</sup>**

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

---

<sup>7</sup> 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.<sup>8</sup>

### **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.<sup>9</sup> 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.

---

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

<sup>9</sup> 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.<sup>10</sup> 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

---

<sup>10</sup> 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**

<b>Encadré récapitulatif des renseignements</b>	
<b>Date des contrats</b>	Date d'entrée en vigueur et durée du terme initial, y compris la date de renouvellement du terme initial de chaque contrat.
<b>Acquéreur</b>	Nom et coordonnées de l'acquéreur.
<b>Annulation du (des) contrat(s) et pénalités applicables</b>	<p>Date à laquelle le contrat peut être annulé sans pénalité; page du contrat comportant les renseignements sur les procédures d'annulation (y compris la personne à contacter pour annuler le contrat).</p> <p>Renseignements sur les frais d'annulation qui pourraient s'appliquer.</p> <p>Renseignements sur la façon et le moment où le contrat peut être renouvelé, y compris le droit d'un commerçant de donner un avis de non-renouvellement à tout moment dans un délai de 90 jours avant la date de renouvellement.</p> <p>Préciser si des termes, conditions ou des frais distincts s'appliquent à l'équipement du terminal de point de vente.</p>
<b>Procédures de gestion de plainte</b>	<p>Renseignements sur le processus de gestion de plainte, y compris les coordonnées du service de plainte de l'acquéreur et un lien vers le processus de gestion de plainte sur le site Web de l'acquéreur.</p> <p>Dans les cas où de multiples fournisseurs de services sont concernés (p. ex. des processeurs distincts pour le débit et le crédit), fournir des renseignements sur chacun des processus de gestion de plainte respectifs.</p>
<b>Renseignements sur le terminal de paiement</b>	<p>Si l'équipement de point de vente est offert à un commerçant, les renseignements généraux sur les options d'achat ou de location du matériel de point de vente devront être fournis aux commerçants, y compris ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nom et les coordonnées de la société de location du terminal et la question de savoir si le terminal est loué ou acheté;</li> <li>• les renseignements sur tous les taux de location et autres frais de service liés au terminal;</li> <li>• les détails sur l'expiration du contrat conclu avec le</li> </ul>

	<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>
<b>Acceptation de paiements sans contact</b>	Pour chaque réseau de cartes de paiement, indiquer si des paiements sans contact ont été activés au point de vente.
<b>Politique de remboursement de transaction</b>	Renseignements sur la question de savoir si les frais d'acceptation seront appliqués aux remboursements de transaction et la façon dont ils le seront.
<b>Organisme de vente indépendant ou agent de renvoi (le cas échéant)</b>	<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>
<b>Renseignements sur les fournisseurs de cartes de crédit et de débit (s'ils sont différents de l'acquéreur).</b>	<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>
<b>Code de conduite</b>	Inclure le lien vers le Code de conduite.
<b>Relevés</b>	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 transaction<sup>11</sup>. Un taux unique doit être affiché pour les transactions domestiques par carte de paiement<sup>12</sup>, 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)
<b>Visa Classique</b>	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
<b>Visa Infinite</b>	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
<b>Visa Infinite Privilege</b>	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
<b>Visa Affaires</b>	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
<b>MasterCard Classic</b>	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
<b>MasterCard World</b>	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
<b>MasterCard World Elite</b>	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
<b>MasterCard Business</b>	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
<b>Discover</b>	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
<b>MasterCard Debit</b>	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]

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

<sup>12</sup> 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.

<b>Visa Débit</b>	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]
<b>Débit Interac</b>	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]	[X \$ / X %]