



INTERAC en ligne

Règles du service à la clientèle

TABLE DES MATIÈRES

RÈGLES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE	3
1. Introduction	3
2. Définitions	3
3. Responsabilités des émetteurs	5
4. Responsabilités des acquéreurs	8

RÈGLES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

1. Introduction

Le présent document contient les exigences en matière de service à la clientèle à mettre en place pour INTERAC en ligne. Ces exigences mettent l'accent sur les intérêts du client. Les principes directeurs d'INTERAC en ligne qui sont à la base de ces règles du service à la clientèle sont les suivants :

- a) INTERAC en ligne doit donner aux clients un niveau de protection qui favorise l'utilisation du service comme méthode préférée de paiement ;
- b) l'émetteur maintient des liens directs avec le client et l'acquéreur avec le commerçant ;
- c) il est reconnu qu'il existe un lien commercial entre le commerçant et le client. Les problèmes se rapportant à la nature du produit ou à la transaction commerciale entre le client et le commerçant (par ex. : expédition du produit, qualité du produit ou du service, retours, réclamations sous garantie, etc.) doivent être résolus entre le commerçant et le client ;
- d) pour encourager une gestion des risques appropriée, les risques de perte sont attribués à la partie la mieux placée pour en contrôler les résultats (émetteur, acquéreur, commerçant ou client) ; et
- e) les clients doivent être pleinement informés des risques associés à l'utilisation d'INTERAC en ligne et du processus de résolution des différends qui pourraient survenir.

2. Définitions

« **Acquéreur** » désigne le participant responsable d'introduire la transaction INTERAC en ligne dans le réseau.

« **Client** » désigne toute personne qui a un compte chez un émetteur.

« **Code de pratiques dans le commerce électronique** » désigne le Code canadien de pratiques pour la protection des consommateurs dans le commerce électronique, publié par Industrie Canada le 16 janvier 2004.

« **Commerçant** » désigne toute personne qui vend des biens ou services en ligne et en reçoit le paiement en utilisant INTERAC en ligne.

« **Conditions** » désigne les conditions établies par un émetteur pour l'utilisation d'INTERAC en ligne par un client conformément aux présentes règles du service à la clientèle.

« **Émetteur** » désigne un participant qui est un établissement financier donnant à ses clients accès aux services bancaires par Internet.

« **Mot de passe** » désigne la valeur secrète utilisée par le client, avec son nom d'utilisateur, pour avoir accès au site Web bancaire de l'émetteur.

« **Personne** » désigne tout individu, société commerciale, société à responsabilité limitée, société de personnes, coentreprise, fiducie, organisme sans personnalité morale, la Couronne ou l'un de ses organismes ou toute autre entité reconnue par la loi.

« **Réclamation** » désigne une réclamation concernant l'acquéreur ou une réclamation concernant l'émetteur.

« **Réclamation concernant l'acquéreur** » désigne une réclamation pour toute perte directe encourue par un client en rapport avec une transaction INTERAC en ligne découlant de l'un des cas suivants :

- i. mauvais fonctionnement du système, défectuosité technique ou autre erreur de traitement chez l'acquéreur, le commerçant ou toute autre personne dont l'acquéreur ou le commerçant est responsable ; ou
- ii. fraude ou négligence de la part de l'acquéreur, du commerçant ou de toute autre personne dont l'acquéreur ou le commerçant est responsable.

« **Réclamation concernant l'émetteur** » désigne une réclamation pour toute perte directe subie par un client en rapport avec une transaction INTERAC en ligne et découlant de l'une des situations suivantes :

- i. mauvais fonctionnement du système, défectuosité technique ou autre erreur de traitement chez l'émetteur ou toute autre personne dont l'émetteur est responsable ; ou
- ii. fraude ou négligence de la part de l'émetteur ou de toute autre personne dont l'acquéreur est responsable ;
- iii. circonstance dans laquelle le client a été victime de fraude, de force ou d'intimidation, pourvu que le client n'ait pas contribué à la perte, qu'il ait

promptement averti l'émetteur dès qu'il a été au courant de l'incident et qu'il coopère pleinement à toute enquête subséquente.

3. Responsabilités des émetteurs

A) CONDITIONS - INTERAC EN LIGNE

Un émetteur ne doit permettre à un client d'utiliser INTERAC en ligne qu'une fois que le client a accepté les conditions établies par l'émetteur pour utilisation du service INTERAC en ligne. Ces conditions peuvent former une entente autonome ou peuvent faire partie d'autres ententes entre l'émetteur et le client (par ex. : entente relative aux services bancaires par Internet).

Les conditions doivent être rédigées en langage clair et être accessibles sur le site Web bancaire de l'émetteur.

Les conditions doivent, au minimum, couvrir les sujets suivants : règlement des différends, responsabilité, confidentialité des mots de passe, frais de service et cessation.

Les conditions doivent stipuler que les clients ne sont pas responsables des pertes attribuables à des situations indépendantes de leur volonté. Ces situations sont notamment les suivantes :

- i. pertes découlant d'un mauvais fonctionnement du système, de déficiences techniques ou d'autres erreurs de traitement chez l'émetteur ou chez toute personne dont l'émetteur est responsable ;
- ii. pertes causées par la fraude ou la négligence chez l'émetteur ou par toute personne dont l'émetteur est responsable ;
- iii. pertes lorsque le client a été victime de fraude, ou qu'il a été contraint à agir par la force ou l'intimidation, à condition que le client n'ait pas contribué à la perte, qu'il signale l'incident promptement à l'émetteur et qu'il collabore pleinement à toute enquête subséquente.

Les clients doivent être avertis des changements aux conditions. Les changements doivent aussi être accessibles sur le site Web bancaire de l'émetteur.

B) DIVULGATION SUPPLÉMENTAIRE AU CLIENT

L'émetteur doit :

- a) informer le client, avant qu'il ne convienne d'utiliser le service INTERAC en ligne pour la première fois, des éléments suivants :
 - i. frais associés à l'utilisation d'INTERAC en ligne ;
 - ii. but et fonction du mot de passe ;
 - iii. obligation du client de protéger la sécurité du mot de passe et conséquences possibles d'un manquement à cette obligation ; et
 - iv. coordonnées pour communiquer avec l'émetteur en cas de problème ;
- b) veiller à ce que le mot de passe ne soit divulgué qu'au client ou qu'il soit choisi seulement par le client ;
- c) avertir le client de ce qui suit :
 - i. comment éviter l'utilisation non autorisée d'INTERAC en ligne, y compris les mots de passe évidents à éviter pour des raisons de sécurité ; et
 - ii. étendue possible des pertes pouvant être subies en cas d'utilisation non autorisée d'INTERAC en ligne.

C) RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS

Chaque émetteur doit établir des procédures claires et rapides pour traiter les problèmes relatifs à INTERAC en ligne, y compris les réclamations.

L'émetteur doit être le premier point de contact pour le client en matière de réclamations.

Lorsqu'il est contacté par un client relativement à une réclamation potentielle, l'émetteur doit chercher à obtenir de l'information et des preuves suffisantes pour faire enquête sur la validité de la réclamation.

Lorsqu'il reçoit une réclamation le concernant, l'émetteur doit immédiatement entreprendre une enquête pour déterminer la validité de la réclamation. Il doit prendre toutes les mesures raisonnables pour réaliser l'enquête rapidement.

Dans le cas d'une réclamation concernant l'acquéreur, lorsqu'un élément de la réclamation comprend une allégation de fait, l'émetteur doit exiger du client des copies de toute la documentation pertinente et exiger que toute assertion à l'appui de la réclamation concernant l'acquéreur soit faite sous serment par le client. L'émetteur doit transmettre une réclamation dûment remplie à l'acquéreur, dès que les circonstances le permettent.

D) PAIEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dès qu'il a déterminé qu'une réclamation le concernant est valide, l'émetteur doit créditer le compte du client du montant de la réclamation.

L'émetteur doit créditer le compte du client du montant de la réclamation valide concernant un acquéreur, dès réception du paiement de l'acquéreur.

E) RÉCLAMATIONS INVALIDES

Dès qu'il est déterminé qu'une réclamation n'est pas valide, l'émetteur doit en avertir promptement le client et lui donner une explication détaillée des raisons sur lesquelles il fonde cette décision.

F) EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES POUR LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CONCERNANT LES TRANSACTIONS NON AUTORISÉES

Quand un client envoie à un émetteur une réclamation concernant une transaction INTERAC en ligne non autorisée, l'émetteur doit informer le client de ce qui suit :

- i. l'émetteur fera enquête sur la ou les transactions INTERAC en ligne en question ;
- ii. une décision concernant le remboursement sera prise à l'issue de l'enquête ;
- iii. l'émetteur répondra à la réclamation au plus tard dans un délai ne dépassant pas dix (10) jours ouvrables ; et
- iv. au cours de cette enquête, l'émetteur peut demander au client de produire une déclaration écrite signée ou, le cas échéant, une déclaration assermentée, et le délai de 10 jours peut cesser temporairement de s'écouler jusqu'à ce que cette information ait été reçue.

Quand il reçoit une réclamation concernant une transaction INTERAC en ligne non autorisée, l'émetteur doit immédiatement entreprendre une enquête pour déterminer la validité de la réclamation. Il doit prendre toutes les mesures raisonnables pour réaliser l'enquête rapidement et, quelles que soient les circonstances, il doit répondre au client dans les dix (10) jours ouvrables suivants. Si, au cours de l'enquête, l'émetteur demande que le client fournisse une déclaration écrite signée ou une déclaration assermentée en rapport avec la transaction non autorisée rapportée, le délai de dix jours peut être temporairement suspendu jusqu'à réception par l'émetteur de la déclaration ou de l'affidavit.

Dans le cas où les résultats de l'enquête amènent l'émetteur à ne pas rembourser le montant complet au client, l'émetteur a la responsabilité de démontrer que, selon la prépondérance des probabilités, le client a contribué à la transaction INTERAC en ligne non autorisée.

4. Responsabilités des acquéreurs

A) ÉNONCÉ DE RESPONSABILITÉ

L'acquéreur est responsable de toutes les réclamations qui le concernent. L'acquéreur peut exiger qu'un commerçant le dédommage pour toute somme payée en rapport avec des réclamations qui sont causées par le commerçant ou qui sont sa responsabilité. Toutefois, cela ne permet pas à l'acquéreur de retarder le paiement d'une réclamation valide jusqu'à réception des fonds du commerçant.

Même si l'acquéreur peut exiger que le commerçant couvre les pertes découlant de réclamations causées par les problèmes ou la négligence chez le commerçant, c'est l'acquéreur qui doit s'assurer que ces réclamations soient payées conformément aux dispositions des présentes règles du service à la clientèle.

B) RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS

Chaque acquéreur doit établir des procédures claires et rapides pour traiter les problèmes relatifs à INTERAC en ligne, y compris les réclamations.

Lorsqu'il reçoit une réclamation le concernant, l'acquéreur doit immédiatement entreprendre une enquête pour déterminer la validité de la réclamation. Il doit prendre toutes les mesures raisonnables pour réaliser l'enquête rapidement.

C) PAIEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dès qu'il a déterminé qu'une réclamation le concernant, l'acquéreur doit payer à l'émetteur le montant de la réclamation.

D) RÉCLAMATIONS INVALIDES

Dès qu'il est déterminé qu'une réclamation le concernant n'est pas valide, l'acquéreur doit en avvertir promptement l'émetteur et lui donner une explication détaillée des raisons sur lesquelles il fonde cette décision.

E) EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES POUR LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CONCERNANT LES TRANSACTIONS NON AUTORISÉES

Lorsqu'un émetteur demande à un acquéreur de fournir de l'information pour étayer une enquête sur une réclamation concernant une transaction INTERAC en ligne non autorisée, l'acquéreur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour réaliser l'enquête rapidement et, quelles que soient les circonstances, il doit répondre à l'émetteur dans les sept (7) jours ouvrables suivants pour permettre à l'émetteur de fournir au client une réponse en temps opportun.

F) CODE DE PRATIQUES DANS LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Chaque acquéreur doit inclure dans son entente avec chacun de ses commerçants une exigence voulant que les commerçants respectent le Code de pratiques dans le commerce électronique. Quand un acquéreur a la preuve qu'un commerçant fait constamment défaut de se conformer au Code de pratiques dans le commerce électronique dans ses contacts avec ses clients, l'acquéreur doit prendre des mesures pour corriger la situation.

Copyright © 2005, Acxsys Corporation. Tous droits réservés.

Sauf là où le permet la loi, aucune partie du présent document ne peut être reproduite ni transmise par un procédé ou un moyen quelconque sans le consentement préalable, par écrit, d'Acxsys.

Publié par Acxsys Corporation, 121 King Street West, Suite 1905, C.P. 109, Toronto (ON) M5H 3T9

Téléphone : (416) 362-8550 Télécopieur. : (416) 869-5080