

Points saillants de :

**Évaluation des opérations
relatives au Code de pratique canadien
pour les services des cartes de débit**

Présentée au :

Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds

Par

EKOS Research Associates Inc.

Le 31 octobre 2002

Points saillants préparés par :

Bureau de la consommation, Industrie Canada
255, rue Albert, 10^e étage est, Ottawa, ON K1A 0H2
Adresse postale : 235, rue Queen, Ottawa, ON K1A 0H5



TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	1
	1.1 Objectifs et questions d'évaluation	1
	1.2 Méthodologie d'évaluation	2
2	ÉMISSION DE CARTES DE DÉBIT ET NIP.....	8
	2.1 Conformité de la documentation au Code.....	8
	2.2 Conformité au Code observée au cours des vérifications ponctuelles	10
	2.3 Le consommateur et la protection des NIP	14
	2.4 Conseil des IF quant au choix du NIP.....	14
3	CONFIDENTIALITÉ DU NIP ET RESPONSABILITÉS EN CAS DE PERTE .	16
	3.1 Conformité de la documentation au Code.....	16
	3.2 Conformité au Code observée au cours des vérifications ponctuelles	19
	3.3 Sensibilisation du consommateur quant à ses obligations	21
	3.4 Sensibilisation du consommateur quant à ses responsabilités en cas de perte....	22
	3.5 Les perceptions à l'égard de la sécurité	23
	3.6 La sécurité aux points de service	24
4	RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS	28
	4.1 Conformité de la documentation au Code.....	28
	4.2 Conformité au Code observée au cours des vérifications ponctuelles	31
	4.3 Plaintes des titulaires de carte	33
5	SOMMAIRE DES RÉSULTATS	39



1 INTRODUCTION

Le Code de pratique canadien pour les services des cartes de débit est un code de pratique volontaire destiné aux intervenants de l'industrie canadienne, qui émettent des cartes de débit et aux consommateurs canadiens qui se servent des cartes de débit et de numéros d'identification personnels (NIP). Ce Code a été élaboré en consultation avec divers intervenants clés, notamment des organismes de défense des consommateurs, des institutions financières, des détaillants, ainsi que les gouvernements fédéral et provinciaux, de façon à ce que l'ensemble des questions et des préoccupations concernant à la fois la pratique de l'industrie et les obligations du consommateur et de l'industrie, soient soulevées d'emblée. Ce Code s'applique à certains types de services obtenus au moyen de cartes de débit et de NIP utilisés pour accéder aux terminaux de point de service, comme les guichets automatiques (GA) et les terminaux aux points de vente (PV). Même si le Code est conçu pour protéger les industries et les consommateurs, il sert de complément à d'autres formes de protection fournies par des lois et des normes établies.

1.1 Objectifs et questions d'évaluation

Le but de l'évaluation était de fournir une analyse et une rétroaction sur la nature et la portée de la conformité opérationnelle au Code de pratique canadien des services de cartes de débit. Les objectifs spécifiques de l'évaluation étaient d'explorer, en utilisant la méthode des recoupements, la conformité opérationnelle aux divers composants du Code et la sensibilisation du titulaire de la carte et de son émetteur à ces composants. Les composants spécifiques du Code qui ont été évalués sont la confidentialité du NIP et les responsabilités en cas de perte, les transactions ainsi que le règlement des différends.

1.2 Méthodologie d'évaluation

La méthode adoptée pour évaluer le Code comprenait six composantes méthodologiques : un examen de la documentation de l'émetteur de cartes, des vérifications ponctuelles auprès des émetteurs de cartes, des vérifications ponctuelles des terminaux aux points de service, un sondage téléphonique auprès des titulaires de carte, un examen des données relatives aux plaintes ainsi que des entrevues téléphoniques effectuées auprès des principaux représentants de commerçants. Chacune de ces activités de collecte de données est décrite ci-dessous.

a) ***Examen de la documentation de l'émetteur de cartes***

L'objectif de cette composante de l'évaluation était de passer en revue la documentation provenant de dix institutions financières. Dressée en consultation avec le client, la liste des institutions sélectionnées pour participer à l'examen incluait les plus importantes institutions financières faisant affaire au Canada à l'heure actuelle : la Banque CIBC, la Banque TD/Canada Trust, la Banque Royale, la Banque de Montréal, la Banque de Nouvelle-Écosse, la Banque Laurentienne, la Banque nationale, le Choix du Président, les Caisses populaires Desjardins (avec la documentation de deux caisses membres) et la Centrale des caisses de crédit du Canada (avec la documentation de deux caisses de crédit membres).

b) ***Vérifications ponctuelles auprès des émetteurs de cartes***

L'objectif principal de ce recoupement était de recueillir, puis de comparer la nature de l'information fournie dans les produits ainsi que les pratiques de succursales sélectionnées des mêmes dix institutions financières retenues pour l'examen de la documentation. Dans le but d'obtenir un échantillon représentatif qui reflète chacune des institutions financières réparties dans les diverses régions du pays, les vérifications ponctuelles ont été effectuées dans cinq villes (c.-à-d., Victoria, Saskatoon, Ottawa, Montréal et Fredericton), représentant ainsi cinq régions différentes du Canada (c.-à-d., la Colombie-Britannique, les Prairies, l'Ontario, le Québec et les Maritimes).

Deux types de scénarios ont été utilisés lors des vérifications ponctuelles indépendantes : a) le scénario **non guidé** — le chercheur a joué le rôle d'un demandeur de compte avec carte de débit et n'a pas demandé au représentant du service à la clientèle de plus amples renseignements en plus de ce qui était offert et b) le scénario **guidé** — le chercheur a joué le rôle d'un demandeur pour un compte avec carte de débit et a demandé au représentant du service à la clientèle de lui fournir des renseignements supplémentaires. Au total, 40 vérifications ponctuelles ont été effectuées. Toutes ces vérifications comportaient l'acquisition d'information verbale et écrite (c'est-à-dire, l'entente contractuelle remise au titulaire ainsi que toute autre documentation) afin de les comparer aux dispositions du Code.

c) Vérifications ponctuelles aux points de service

Les terminaux aux points de service sont des terminaux électroniques, munis d'un lecteur de carte et d'un clavier pour NIP, qui servent à effectuer des transactions au moyen d'une carte de débit. Ils comprennent les guichets automatiques et les terminaux aux points de vente (PV). Dans le cadre de cette évaluation, 80 vérifications ponctuelles de terminaux aux points de service ont été effectuées dans les mêmes villes faisant l'objet des vérifications ponctuelles auprès des émetteurs de cartes. Même si le nombre de vérifications ne permet pas de généraliser à l'ensemble des commerçants, les résultats donnent néanmoins un bon aperçu des questions qui pourraient mériter plus d'attention.

Les terminaux aux points de service étaient classés dans l'une des cinq catégories suivantes selon le type de milieu où la transaction avait lieu :

- ❑ **Files d'attente** : il s'agit des terminaux aux points de service où le titulaire de carte choisit habituellement de multiples articles et doit « faire la file d'attente » à l'un des nombreux comptoirs d'achat regroupés dans une partie d'un magasin, généralement situés juste avant la sortie. Ce terminal de point de service sert, presque exclusivement, à payer les achats alors que les autres services, comme le centre de renseignements et d'aide à la clientèle, sont accessibles ailleurs dans le magasin.
- ❑ **Emballage compris dans le paiement** : il s'agit habituellement des détaillants spécialisés ou des magasins à rayons conventionnels où le consommateur fait son choix avant de se rendre à l'un des nombreux comptoirs situés un peu partout dans le magasin afin de faire « emballer » son achat. D'autres services, comme le centre de renseignements et d'aide personnalisée, sont également disponibles à ces mêmes endroits dans ce type de commerces.

- Petite surface** : comprend les commerces où la marchandise est généralement présentée dans un espace relativement restreint et très rapproché du point de vente. Les stations d'essence et les épicerie de quartier illustrent ce genre de terminal de point de service.
- Guichets automatiques (GA)**
- Restauration et loisirs**

d) Sondage auprès des titulaires de carte

L'objectif initial du sondage était de réaliser un total de 1 000 entrevues avec des titulaires de carte partout au Canada. À la suite des pré-tests du sondage, on a toutefois découvert que l'instrument était plus long que prévu. De plus, alors qu'il était estimé que la majorité des foyers canadiens comportait au moins un adulte titulaire d'une carte de débit (une proportion de 85 p. 100 avait été considérée), l'incidence réelle des titulaires de carte était probablement un peu plus basse. En raison de ces deux facteurs, le nombre total des entrevues menées aux fins du sondage a été ramené à 809 pour ne pas dépasser le budget alloué.

Après un bref énoncé précisant le commanditaire du projet et expliquant le but du sondage, on posait aux répondants une question initiale de sélection, afin de déterminer si l'un des occupants de leur foyer était titulaire d'une carte. Si tel était le cas, l'entrevue se poursuivait, à condition que le titulaire accepte de participer au sondage. EKOS a préparé le questionnaire du sondage en consultant le client afin d'établir les sujets à évaluer. Plus précisément, l'instrument visait à recueillir des données sur :

- la sensibilisation des titulaires de carte à l'importance d'assurer la sécurité de leur carte et la confidentialité de leur NIP;
- la sensibilisation des titulaires de carte aux critères de sélection d'un NIP;
- la sensibilisation des titulaires de carte à leurs obligations et à leurs responsabilités en cas de perte;
- la perception des titulaires de carte quant au niveau de protection au moment d'entrer leur NIP, à la fois dans les terminaux aux points de service et les terminaux aux points de vente;
- les caractéristiques de base des titulaires de carte (p. ex., la fréquence et les habitudes d'utilisation de la carte de débit, l'âge, le sexe, le revenu, la province);

- ❑ l'expérience vécue par les détenteurs de cartes à l'égard des problèmes relatifs aux cartes de débit et au processus de plainte.

e) ***Examen des données relatives aux plaintes***

L'objectif principal de l'examen des données sur les plaintes était de vérifier la nature des plaintes déposées par les titulaires de carte. La nature et la gamme des plaintes étudiées concernaient les questions suivantes :

- ❑ ***Erreurs ou problèmes de transactions***, par exemple l'émission d'un montant erroné par le GA, un paiement de facture non reçu ou reçu en retard, des erreurs ou divergences des dépôts effectués par GA, des montants erronés de transactions effectuées par les titulaires ou les détaillants, une différence entre le montant affiché de la transaction et le montant figurant sur le relevé, des montants de transaction acheminés vers le mauvais compte, des transactions en double;
- ❑ ***Transactions frauduleuses ou non autorisées***, par exemple des titulaires de carte qui oublient la transaction effectuée, des enveloppes de dépôt vides au GA, des objets sans valeur dans les dépôts faits au GA, les retraits non autorisés par GA et les transactions de débit non autorisées.

Une lettre d'accompagnement et un modèle de collecte de données ont été distribués à chacune des principales institutions financières répertoriées en vue de l'examen de la documentation, leur demandant de fournir des données agrégées relativement au nombre et à la nature des plaintes reçues par leurs centres d'appel au cours d'une période d'un an (c.-à-d., du 1^{er} novembre 1999 au 31 octobre 2000), ainsi que toutes mesures qu'elles auraient pu prendre en réponse à la plainte. Une lettre d'accompagnement distincte et un modèle de collecte de données ont été utilisés pour recueillir des données concernant les plaintes reçues au cours de la même période par l'Ombudsman bancaire canadien, les organismes de défense des consommateurs et le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF). Le modèle de collecte de données pour ces institutions soulevait des questions supplémentaires sur la nature des plaintes et était rempli individuellement pour chaque dossier en provenance de telles sources.

Très peu d'institutions financières ont été capables de fournir les données de leur centre d'appels tel que demandé, et la qualité de même que la rigueur des

renseignements variaient énormément dans le cas des institutions qui ont été en mesure de fournir de tels renseignements. Au total, quatre institutions (sur dix institutions invitées à participer) ont été capables de fournir des données relatives aux plaintes et seulement deux d'entre elles ont été capables de fournir des données agrégées selon le niveau de détail demandé (toutes les données des quatre institutions sont toutefois présentées au chapitre 4). De façon similaire, seulement deux des cinq « autres » institutions (p. ex., le BSIF et l'Ombudsman bancaire canadien ont fourni des données alors que les trois organismes de défense des consommateurs n'en ont fourni aucune) invitées à participer ont été capables de soumettre des données concernant les plaintes reçues par leur organisation au cours de la période visée par l'examen. Voici les principales divergences constatées dans la nature de l'information reçue des institutions financières dans le cadre de cet exercice :

- ❑ Une des institutions était en mesure de fournir uniquement des chiffres généraux relatifs aux plaintes reçues durant la période visée par l'examen (sans aucune répartition selon le type de plainte).
- ❑ Une des institutions a présenté des copies papier de plaintes reçues par son ombudsman, car les données du centre d'appels n'étaient pas disponibles.
- ❑ Le modèle de collecte de données précisait des données agrégées relatives aux plaintes reçues par les centres d'appels du mois de novembre 1999 au mois de septembre 2001. Toutefois, la période de réception des plaintes pour lesquelles des données ont été fournies avait tendance à varier d'une institution à l'autre.

Pour faire face à ces diverses divergences dans les données, les totaux bruts de plaintes reçues ont été résumés dans un seul tableau afin de donner une vue d'ensemble de la nature des plaintes relatives aux cartes de débit. Les plaintes reçues par l'ombudsman bancaire d'une institution financière ont été examinées individuellement et regroupées pour être intégrées aux données agrégées sur les plaintes (dans la section 4.3, Tableau 4.5), tandis que les chiffres généraux relatifs aux plaintes, qui ont été fournis par une autre institution ont été inclus dans le tableau en tant que plaintes « non classées ».

f) *Entrevues auprès des principaux représentants de commerçants*

Vingt-et-une entrevues auprès des principaux représentants de commerçants ont été réalisées. La liste des commerçants susceptibles d'être interviewés a été

élaborée en combinant le *Canada Survey Sampler* et le moteur de recherche 411 Canada. Cette liste a été stratifiée selon la région, la taille du commerce (c.-à-d., chaîne ou indépendant) et le type de commerçants (c.-à-d., file d'attente, emballage à l'achat, petite surface ou autre). Deux types de répondants ont été consultés pour cette composante de l'évaluation. Ainsi, quatre entrevues ont été menées avec des « experts » qui avaient des responsabilités principales dans la conception et l'installation des terminaux des points de service dans les points de vente au détail, alors que 17 entrevues ont été menées avec un propriétaire ou un directeur. Les entrevues ont été menées par téléphone par des chercheurs d'EKOS à Ottawa.



2 ÉMISSION DE CARTES DE DÉBIT ET NIP

2.1 Conformité de la documentation au Code

Les institutions financières invitées à participer à l'évaluation devaient soumettre des copies de toute documentation pertinente qui contenait toute référence aux politiques et aux pratiques de l'institution quant à la confidentialité du NIP, aux responsabilités en cas de perte et au règlement des différends ainsi qu'aux processus de plaintes. Parmi les 10 institutions participantes, la grande majorité ont inclus les copies des ententes liant les titulaires de carte ¹ (90 p. 100), avec d'autres documents tels que des cassettes VHS et des brochures destinées aux clients (80 p. 100), des manuels de formation destinés au personnel (70 p. 100), de la documentation à l'intention des titulaires (70 p. 100) et des politiques opérationnelles (30 p. 100).

Le Tableau 2.1 qui suit présente les cotes générales accordées au degré de conformité de la documentation au Code quant aux pratiques relatives à l'émission de cartes de débit, ainsi que les cotes distinctes accordées à la documentation à l'intention des titulaires et la documentation à l'interne.

Dans l'ensemble, on observe que les institutions financières ont tendance à se conformer au Code, à plusieurs égards, en matière d'émission de cartes de débit. Les taux de conformité les plus élevés sont observés pour les éléments suivants : la mesure dans laquelle le document informe les titulaires de la façon d'éviter une utilisation non autorisée de sa carte (100 p. 100); la mesure dans laquelle le document assure que le NIP n'est divulgué qu'au titulaire de la carte ou qu'il est choisi seulement par cette personne (100 p. 100); la mesure dans laquelle la documentation renseigne le demandeur sur la responsabilité du titulaire de la carte d'assurer la confidentialité de son NIP (100 p. 100) et la façon de communiquer avec

¹ En ce qui concerne l'autre institution, l'entente liant le titulaire était reproduite dans d'autres documents pertinents.

l'émetteur de la carte (95 p. 100). Par contre, on observe des taux de conformité généraux relativement plus bas pour les éléments suivants : la mesure dans laquelle la documentation informe le demandeur sur l'objet et l'utilité de la carte (89 p. 100), les conséquences possibles d'un manquement à l'obligation d'assurer la sécurité de la carte (68 p. 100) et l'étendue des pertes qui pourraient résulter de l'utilisation non autorisée de sa carte (63 p. 100). Le taux le plus bas de conformité concerne la mesure dans laquelle la documentation décrit la capacité du titulaire de choisir les comptes auxquels la carte donne accès (37 p. 100). Toutefois, il importe de noter que cette information a tendance à être fournie lors du processus d'ouverture de comptes, tel que présenté à la section 2.2 (Tableau 2.2).

TABLEAU 2.1. de l'évaluation d'EKOS
Répartition de la conformité au Code de la documentation évaluée –
Émission de cartes de débit

Documentation à l'intention des titulaires (n=10)						Documentation à l'interne (n=9)						% général de conformité**
1*	2	3	4	9	% de conformité**	1	2	3	4	9	% de conformité**	
« L'émetteur de cartes doit ... »												
Informer le titulaire de la façon d'éviter l'utilisation non autorisée de sa carte												
0	0	9	1	0	100 %	0	0	7	2	0	100 %	100 %
Veiller à ce que le NIP ne soit divulgué qu'au titulaire de la carte ou qu'il soit choisi seulement par cette personne												
0	0	10	0	0	100 %	0	0	9	0	0	100 %	100 %
Renseigner le demandeur sur l'obligation du titulaire de la carte d'assurer la sécurité de la carte												
0	0	10	0	0	100 %	0	0	7	2	0	100 %	100 %
Renseigner le demandeur sur la façon de communiquer avec l'émetteur de la carte en cas de difficulté												
0	0	10	0	0	100 %	1	0	8	0	0	89 %	95 %
Renseigner le demandeur sur l'objet et l'utilité de la carte												
1	0	8	1	0	90 %	1	0	8	0	0	89 %	89 %
Renseigner le demandeur sur les conséquences possibles d'un manquement à l'obligation d'assurer la sécurité de la carte												
0	3	7	0	0	70 %	1	2	6	0	0	67 %	68 %
Informer le titulaire de l'étendue des pertes qui pourraient résulter de l'utilisation non autorisée de sa carte												
0	4	6	0	0	60 %	1	2	4	2	0	67 %	63 %
Permettre au demandeur de choisir les comptes auxquels la carte donne accès***												
4	4	2	0	0	20 %	0	4	4	1	0	56 %	37 %

* 1 = aucune référence à la disposition, 2 = est en contradiction avec le Code ou n'offre pas assez d'information, 3 = répond aux exigences du Code, 4 = dépasse les exigences du Code, 9= renvoie à des documents ou à des renseignements s'y rapportant, sans toutefois les fournir.

** Présente la proportion des cas ayant obtenu une cote de 3 ou de 4.

*** Malgré une documentation parfois absente, cette information était transmise dans le cadre de la plupart des vérifications ponctuelles auprès des émetteurs de cartes (Tableau 2.2).

2.2 Conformité au Code observée au cours des vérifications ponctuelles

Dans cette section, nous présentons les éléments probants découlant des vérifications ponctuelles auprès des émetteurs de cartes en ce qui concerne la mesure dans laquelle ces derniers se conforment aux procédures recommandées par le Code au chapitre de l'émission de cartes et de NIP. Il faut se rappeler que chaque vérification recevait trois cotes différentes selon la mesure dans laquelle l'information pertinente était transmise verbalement, par le biais de l'entente liant le titulaire de carte ou au moyen de documents pertinents.

Tel que mentionné à la section 1.2b, deux types de scénarios ont été utilisés pour l'ouverture de comptes avec accès par carte de débit : le scénario guidé selon lequel le chercheur posait des questions de suivi, afin d'exhorter le représentant du service à la clientèle à aborder les aspects du Code qui n'avaient pas été traités verbalement; et le scénario non guidé selon lequel aucune question de suivi n'était posée. Le Tableau 2.2 présente les cotes générales pour la mesure dans laquelle l'information procédurale relative à l'émission de cartes de débit a été transmise (verbalement ou par écrit) aux chercheurs ainsi que la répartition de ces cotes selon le scénario utilisé. Pour la plupart des types de renseignements relatifs aux procédures générales lors de l'émission de cartes de débit, une forte proportion d'institutions financières visitées dans le cadre des vérifications ponctuelles se conformaient au Code (c.-à-d., elles ont obtenu une cote de 3 à 4 sur une échelle de 4 points). Les institutions financières avaient tendance à se conformer au Code en ce qui concerne les éléments suivants : livrer la carte et le NIP au titulaire auquel ils sont destinés (95 p. 100); renseigner le demandeur sur tous les frais liés à la détention et à l'utilisation du NIP (95 p. 100); veiller à ce que le NIP ne soit divulgué qu'au titulaire de la carte ou qu'il soit choisi seulement par cette personne (93 p. 100) et donner accès au service de la carte de débit seulement sur réception d'une demande signée par le demandeur (93 p. 100). Par contre, les institutions financières avaient moins tendance à se conformer au Code en ce qui a trait aux éléments suivants : remettre au titulaire de la carte une copie de l'entente relative à l'utilisation de sa carte (78 p. 100) et renseigner le demandeur quant à l'objet et l'utilité d'un NIP (65 p. 100).

TABLEAU 2.2 de l'évaluation d'EKOS
Transmission de l'information procédurale au moment de l'émission de cartes de débit

Scénario guidé (n=20)						Scénario non guidé (n=20)						% général de conformité**
1*	2	3	4	9	% de conformité**	1	2	3	4	9	% de conformité**	
« Dans quelle mesure le personnel de l'institution a-t-il informé le demandeur ... de chacune des normes suivantes en matière d'émission de cartes de débit? »												
Livrer la carte et le NIP au titulaire auquel ils sont destinés												
0	0	11	9	0	100 %	1	1	12	6	0	90 %	95 %
Renseigner le demandeur sur tous les frais liés à la détention et à l'utilisation du NIP												
0	1	14	5	0	95 %	0	1	14	5	0	95 %	95 %
Veiller à ce que le NIP ne soit divulgué qu'au titulaire de la carte ou qu'il soit choisi seulement par cette personne												
0	0	11	9	0	100 %	2	1	13	4	0	85 %	93 %
Donner accès au service de la carte de débit seulement sur réception d'une demande signée par le demandeur												
1	0	16	3	0	95 %	2	0	16	2	0	90 %	93 %
Permettre au demandeur de choisir les comptes auxquels la carte donne accès												
1	0	15	4	0	95 %	3	0	11	6	0	85 %	90 %
Renseigner le demandeur sur la façon de communiquer avec l'émetteur de la carte / du NIP en cas de difficulté***												
0	0	15	5	0	100 %	0	4	14	2	0	80 %	90 %
Renseigner le demandeur sur l'objet et l'utilité de la carte												
0	1	17	2	0	95 %	2	2	14	2	0	80 %	88 %
Remettre au titulaire de la carte une copie de l'entente relative à l'utilisation de sa carte												
3	0	13	4	0	85 %	6	0	11	3	0	70 %	78 %
Renseigner le demandeur sur l'objet et l'utilité d'un NIP												
1	4	12	3	0	75 %	6	3	10	1	0	55 %	65 %

* 1 = aucune référence à la disposition, 2 = est en contradiction avec le Code ou n'offre pas assez d'information, 3 = répond aux exigences du Code, 4 = dépasse les exigences du Code, 9= renvoie à des documents ou à des renseignements s'y rapportant, sans toutefois les fournir.

** Présente la proportion des cas ayant obtenu une cote de 3 ou de 4.

*** Codée initialement comme deux questions distinctes.

Il importe de noter que pour toutes les dispositions du Code sauf une, examinées ici (c.-à-d., renseigner le demandeur de tous les frais liés à la détention et à l'utilisation du NIP), les institutions financières étaient plus susceptibles de se conformer au Code dans le cas du scénario guidé que dans le cas du scénario non guidé, ce qui laisse supposer que les institutions financières ne transmettent pas nécessairement toute l'information procédurale relative à l'émission de cartes de débit.

Un autre résultat digne de mention au chapitre des différents niveaux de conformité observés lors des vérifications ponctuelles guidées et non guidées concerne la mesure dans laquelle les chercheurs ont reçu des copies de l'entente liant le titulaire. Dans l'ensemble, ces ententes étaient fournies dans plus des trois quarts (78 p. 100) des vérifications ponctuelles; elles étaient plus susceptibles d'être distribuées au cours des vérifications ponctuelles guidées (85 p. 100) que celles non guidées (70 p. 100).

Finalement, alors que seulement 37 p. 100 de la documentation renseignait les détenteurs de cartes qu'ils pouvaient choisir les comptes auxquels la carte de débit donne accès (Tableau 2.1), il importe de noter que le taux de conformité était beaucoup plus élevé pour l'exercice d'achat mystère (c.-à-d., les vérifications ponctuelles des émetteurs de cartes). Dans le cas des scénarios guidés et non guidés, la vaste majorité des institutions financières visitées ont informé les chercheurs qu'ils pouvaient choisir les comptes auxquels la carte de débit donne accès (95 et 85 p. 100, respectivement).

Les vérifications ponctuelles auprès des émetteurs de cartes ont également permis de recueillir des données sur la mesure dans laquelle les institutions financières se conformaient au Code, en ce qui a trait aux dispositions relatives aux questions générales entourant la sécurité lors de l'émission de cartes de débit (Tableau 2.3). Les institutions financières avaient tendance à se conformer au Code pour les éléments suivants : renseigner le demandeur relativement à l'obligation du titulaire d'assurer la confidentialité du NIP (85 p. 100); renseigner le demandeur relativement à l'obligation du titulaire d'assurer la sécurité de sa carte (78 p. 100); et informer le titulaire de la façon d'éviter l'utilisation non autorisée de sa carte et de son NIP, notamment les combinaisons de NIP à éviter (75 p. 100). Des taux de conformité un peu plus bas ont été enregistrés pour la mesure dans laquelle le demandeur a été mis au courant des conséquences possibles d'un manquement à l'obligation d'assurer la confidentialité du NIP (63 p. 100), des conséquences possibles d'un manquement à l'obligation d'assurer la sécurité de la carte (60 p. 100) et de l'étendue des pertes qui pourraient résulter d'une utilisation non autorisée de la carte ou du NIP du titulaire (53 p. 100).

Il n'est pas surprenant que des taux de conformité généraux similaires aient été observés pour ces trois dernières dispositions du Code, si l'on considère qu'elles soulèvent des questions de sécurité similaires, notamment les conséquences possibles d'une utilisation non autorisée de la carte de débit. Le fait que ces trois éléments aient reçu une cote plus faible

porte à croire que les titulaires ne reçoivent pas toujours l'information qui pourrait servir d'incitatif à assurer la sécurité de la carte et la confidentialité du NIP. Il est aussi évident que les taux de conformité dans le cas du scénario guidé sont plus élevés que ceux du scénario non guidé, pour toutes les questions relatives à la sécurité lors de l'émission de cartes de débit, ce qui laisse supposer, encore une fois, que cette information n'est pas toujours offerte volontairement aux titulaires de carte.

TABLEAU 2.3 Évaluation d'EKOS
Transmission d'information relative à la sécurité au moment de l'émission de cartes de débit

Scénario guidé (n=20)						Scénario non guidé (n=20)						% général de conformité**
1*	2	3	4	9	% en conformité**	1	2	3	4	9	% de conformité**	
<i>« Dans quelle mesure le personnel de l'institution a-t-il informé le demandeur ... de chacune des normes suivantes en matière d'émission de cartes de débit? »</i>												
Renseigner le demandeur sur l'obligation du titulaire d'assurer la confidentialité du NIP												
0	0	17	3	0	100 %	4	2	13	1	0	70 %	85 %
Renseigner le demandeur sur l'obligation du titulaire d'assurer la sécurité de sa carte												
0	2	14	4	0	90 %	4	3	12	1	0	65 %	78 %
Informé le titulaire de la façon d'éviter l'utilisation non autorisée de sa carte et de son NIP, notamment les combinaisons de NIP à éviter												
0	1	15	4	0	95 %	4	5	10	1	0	55 %	75 %
Renseigner le demandeur sur les conséquences possibles d'un manquement à l'obligation d'assurer la confidentialité du NIP												
0	5	14	1	0	75 %	5	5	9	1	0	50 %	63 %
Renseigner le demandeur sur les conséquences possibles d'un manquement à l'obligation d'assurer la sécurité de la carte												
1	4	13	2	0	75 %	7	4	8	1	0	45 %	60 %
Informé le titulaire de l'étendue des pertes qui pourraient résulter de l'utilisation non autorisée de sa carte et de son NIP												
0	6	12	2	0	70 %	6	7	6	1	0	35 %	53 %

* 1 = aucune référence à la disposition, 2 = est en contradiction avec le Code ou n'offre pas assez d'information, 3 = répond aux exigences du Code, 4 = dépasse les exigences du Code, 9= renvoie à des documents ou à des renseignements s'y rapportant, sans toutefois les fournir.

** Présente la proportion des cas ayant obtenu une cote de 3 ou de 4.

2.3 Le consommateur et la protection des NIP

Alors que l'examen de la documentation et les vérifications ponctuelles auprès des émetteurs de cartes visaient à établir l'étendue des efforts déployés pour transmettre de l'information pertinente aux titulaires de carte, le sondage effectué auprès des titulaires a permis de recueillir des éléments probants relatifs à la mesure dans laquelle cette information était mise en application. Ainsi, quatre répondants sur dix affirment que leur NIP est un numéro au hasard, soit choisi par eux-mêmes (27 p. 100), soit généré par leur institution financière (14 p. 100). Environ le tiers des répondants affirment utiliser des renseignements personnels pour créer leur NIP – y compris 23 p. 100 qui se servent de données comme leur date de naissance ou leur numéro de téléphone, et 10 p. 100 dont la combinaison de NIP s'inspire de numéros familiers (p. ex., l'âge et l'adresse). De plus, 13 p. 100 transforment un mot ou un nom en numéro et 6 p. 100 utilisent une combinaison de chiffres faciles à retenir (p. ex., 1234 ou 2222). Ces résultats illustrent que dans l'ensemble, plus ou moins le quart des détenteurs de cartes interrogés (23 pour cent) indiquent qu'ils utilisent un NIP basé sur des numéros faciles à deviner ou à obtenir (c.-à-d. des renseignements personnels).

Voici les différences qui se dégagent entre les sous-groupes :

- ❑ Les jeunes ont tendance à utiliser un nom ou un mot transformé en numéro pour leur NIP, alors que les détenteurs plus âgés (60 ans et plus) ont plutôt tendance à se servir d'un numéro choisi au hasard;
- ❑ Ceux qui n'utilisent jamais leur carte de débit pour effectuer des retraits par GA ont plutôt tendance à utiliser un NIP basé sur des renseignements personnels, contrairement à ceux qui en font un usage fréquent.

2.4 Conseil des IF quant au choix du NIP

Comme l'un des aspects les plus importants de la confidentialité du NIP concerne la mesure dans laquelle les titulaires sont bien renseignés sur les critères appropriés dont ils doivent tenir compte au moment de choisir un NIP, la documentation a également été examinée de façon à déterminer le nombre total et la nature des critères relevés dans la

documentation². Les documents à l'interne et les documents à l'intention des titulaires fournissent en moyenne cinq exemples de types de renseignements qui ne devraient pas être choisis pour composer un NIP, notamment les dates de naissance (100 p. 100), les numéros de téléphone (89 p. 100) et les adresses (63 p. 100). Parmi les autres exemples énumérés de façon moins fréquente, on trouve la combinaison d'autres numéros familiaux (p. ex., le NAS, le numéro de permis de conduire, les numéros de série) (42 p. 100), le nom du titulaire ou celui d'un proche (26 p. 100) et le NIP ou le numéro utilisé pour un autre compte (16 p. 100).

² Il est à noter que la documentation a également été cotée en fonction de certains autres critères (p. ex., la mesure dans laquelle l'information insiste sur l'importance d'assurer la confidentialité du NIP et de la carte, la clarté du langage, le format de la documentation pour en faciliter l'utilisation). Cependant, il a été décidé que les cotes attribuées à ces caractéristiques de la documentation n'étaient pas assez fiables (en raison de leur nature subjective et de l'absence de définitions opérationnelles des critères) pour permettre une évaluation précise de la documentation en fonction de ces critères.



3 CONFIDENTIALITÉ DU NIP ET RESPONSABILITÉS EN CAS DE PERTE

3.1 Conformité de la documentation au Code

La documentation fournie par les institutions financières était également évaluée en fonction de la mesure dans laquelle elle traitait les questions liées aux responsabilités en cas de perte énoncées dans le Code. Tel qu'illustré dans le Tableau 3.1, les taux de conformité généraux au Code quant à la mesure dans laquelle la documentation transmettait des renseignements relatifs aux responsabilités en cas de perte avaient tendance à être un peu plus bas que ceux observés pour les questions relatives à l'émission de cartes de débit. La documentation avait davantage tendance à se conformer au Code lorsqu'il s'agissait de préciser le fait que les titulaires sont responsables de toute utilisation autorisée des cartes valides (95 p. 100) et le fait que les titulaires ne sont pas responsables des pertes attribuables à des défauts techniques, des erreurs causées par l'émetteur de la carte ou de tout autre problème de fonctionnement du système (89 p. 100). Les taux de conformité les plus bas ont été observés pour la mesure dans laquelle la documentation précisait le fait qu'un titulaire de carte n'est pas responsable des pertes attribuables à des situations indépendantes de sa volonté (53 p. 100), le fait qu'un titulaire de carte contribue à l'utilisation non autorisée en dévoilant volontairement son NIP (53 p.100), le fait que dans tous les cas où le titulaire d'une carte contribue à l'utilisation non autorisée (autre que l'utilisation attribuable aux situations indépendantes de sa volonté), il sera responsable des pertes qui en résultent (53 p. 100) et le fait qu'un titulaire de carte contribue à l'utilisation non autorisée s'il néglige d'aviser 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 (42 p. 100).

Il faut noter que trois des quatre dispositions qui ont affiché les taux de conformité au Code les plus bas sont celles qui définissent les cas où les titulaires contribuent à l'utilisation non autorisée, ce qui suggère que les titulaires ne sont pas adéquatement informés

de leurs obligations relatives à cet aspect des cartes de débit et des NIP. Une comparaison des taux de conformité de la documentation à l'intention des titulaires de carte et de la documentation à l'interne révèle que pour la plupart des dispositions du Code relatives aux responsabilités en cas de perte, des taux de conformité similaires ont été observés.

TABLEAU 3.1 de l'évaluation d'EKOS
Conformité de la documentation au Code – Responsabilités en cas de perte

Cotes relatives à la documentation à l'intention des titulaires (n=10)						Cotes relatives à la documentation à l'interne (n=9)						% général de conformité total**
1*	2	3	4	9	% de conformité**	1	2	3	4	9	% de conformité**	
« La documentation de l'institution précise-t-elle que ... »												
Le titulaire d'une carte est responsable de toute utilisation autorisée des cartes valides.												
0	1	9	0	0	90 %	0	0	9	0	0	100 %	95 %
Le titulaire d'une carte n'est pas responsable des pertes attribuables à des défauts techniques, des erreurs causées par l'émetteur de cartes ou tout autre problème de fonctionnement du système.												
1	0	9	0	0	90 %	1	0	7	0	1	88 %	89 %
Les pertes pour lesquelles le titulaire d'une carte sera tenu responsable ne pourront excéder le montant maximal des retraits avec carte de débit permis par convention, y compris les cas où un compte comporte une marge de crédit ou une protection en cas de découvert, ou encore est relié à d'autres comptes, ou une transaction au moyen d'une carte de débit est faite après un dépôt frauduleux												
1	1	8	0	0	80 %	1	0	8	0	0	89 %	84 %
Les pertes pour lesquelles le titulaire d'une carte pourra être tenu responsable peuvent inclure les cas où un compte comporte une protection en cas de découvert ou encore est relié à d'autres comptes comme une marge de crédit, ou les cas où des dépôts ont été faits de façon frauduleuse.												
2	0	8	0	0	80%	2	0	7	0	0	78%	79%
Le titulaire d'une carte n'est pas responsable des pertes attribuables à l'utilisation non autorisée d'une carte ou d'un NIP lorsqu'il incombe à l'émetteur de la carte d'empêcher une telle situation.												
0	2	8	0	0	80 %	1	2	4	2	0	67 %	74 %
Le titulaire d'une carte n'est pas responsable des pertes attribuables à l'utilisation non autorisée lorsque le titulaire a involontairement contribué à une telle utilisation, à la condition qu'il collabore à toute enquête ultérieure.												
2	1	7	0	0	70 %	2	0	7	0	0	78 %	74 %
Le titulaire d'une carte est responsable des erreurs qu'il commet en faisant des entrées aux terminaux des points de service, ou encore s'il fait un dépôt frauduleux ou sans valeur.												
1	3	6	0	0	60 %	1	2	6	0	0	67 %	63 %
Le titulaire d'une carte n'est pas responsable des pertes attribuables à des situations indépendantes de sa volonté.												
1	4	5	0	0	50 %	2	2	5	0	0	56 %	53 %
Le titulaire d'une carte contribue à l'utilisation non autorisée 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.												
0	6	4	0	0	40 %	1	2	5	1	0	67 %	53 %
Dans tous les autres cas où le titulaire d'une carte contribue à l'utilisation non autorisée de celle-ci (autre que l'utilisation attribuable aux situations indépendantes de sa volonté), il est responsable des pertes en découlant.												
0	6	4	0	0	40 %	1	2	5	1	0	67 %	53 %
Le titulaire d'une carte contribue à l'utilisation non autorisée 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.												
0	6	3	1	0	40 %	1	4	3	1	0	44 %	42 %

*1 = aucune référence à la disposition, 2 = est en contradiction avec le Code ou n'offre pas assez d'information, 3 = répond aux exigences du Code, 4 = dépasse les exigences du Code, 9= renvoie à des documents ou à des renseignements s'y rapportant, sans toutefois les fournir.

** Présente la proportion des cas ayant obtenu une cote de 3 ou de 4.

3.2 Conformité au Code observée au cours des vérifications ponctuelles

Les cotes générales de la mesure dans laquelle les renseignements relatifs aux responsabilités en cas de perte étaient transmis (verbalement ou par écrit) aux chercheurs dans le cadre des vérifications ponctuelles auprès des émetteurs de cartes reposent sur la cote la plus élevée parmi les trois cotes (à savoir, les informations verbales, les documents à l'intention des titulaires et tout autre document) fournies pour chaque question. Selon le Tableau 3.2, les taux de conformité les plus élevés étaient observés pour la mesure dans laquelle le personnel de l'institution informait les demandeurs que les titulaires de carte sont responsables de toute utilisation autorisée des cartes valides (83 p. 100), que les pertes pour lesquelles les titulaires seront responsables n'excéderont pas le montant maximal des retraits avec carte de débit permis par convention (75 p. 100) et que les titulaires ne sont pas responsables des pertes attribuables à l'utilisation non autorisée d'une carte ou d'un NIP lorsqu'il incombe à l'émetteur de la carte d'empêcher une telle situation (68 p. 100). Les institutions financières visitées avaient moins tendance à se conformer au Code pour ce qui est d'indiquer au demandeur que les titulaires de carte ne sont pas responsables des pertes attribuables aux situations indépendantes de leur volonté (45 p. 100), que dans les cas où le titulaire d'une carte contribue à l'utilisation non autorisée, il sera responsable des pertes qui en découlent (45 p. 100) et que les titulaires de carte sont responsables des erreurs qu'ils commettent en faisant des entrées aux terminaux des points de service, ou encore s'ils font des dépôts frauduleux ou sans valeur (40 p. 100).

Encore une fois, il est important de noter que la conformité a été observée pour toutes les dispositions du Code traitant de la responsabilité en cas de perte lors de la majorité des présentations guidées des vérifications ponctuelles, mais qu'une proportion bien inférieure d'institutions informe les demandeurs au cours des présentations non guidées. Ces résultats suggèrent que même si le personnel est au courant de ces questions, il a tendance à ne pas partager l'information, à moins qu'une demande précise ne soit formulée.

TABLEAU 3.2 de l'évaluation d'EKOS
Transmission de l'information relative à la confidentialité du NIP et aux responsabilités en cas de perte
au cours des vérifications ponctuelles auprès des émetteurs de cartes

Scénario guidé (n=20)						Scénario non guidé (n=20)						% général de conformité **
1*	2	3	4	9	% de conformité**	1	2	3	4	9	% de conformité**	
« Dans quelle mesure le personnel de l'institution a-t-il informé le demandeur ... de chacune des normes suivantes relatives aux responsabilités en cas de pertes? »												
Le titulaire d'une carte est responsable de toute utilisation autorisée des cartes valides.												
0	2	16	2	0	90%	5	0	14	1	0	75%	83%
Les pertes pour lesquelles le titulaire d'une carte sera tenu responsable ne pourront excéder le montant maximal des retraits avec carte de débit permis par convention, y compris les cas où un compte comporte une marge de crédit ou une protection en cas de découvert, ou encore est relié à d'autres comptes, ou une transaction au moyen d'une carte de débit est faite après un dépôt frauduleux.												
2	1	16	1	0	85%	7	0	13	0	0	65%	75%
Le titulaire d'une carte n'est pas responsable des pertes attribuables à l'utilisation non autorisée d'une carte ou d'un NIP lorsqu'il incombe à l'émetteur de la carte d'empêcher une telle situation.												
1	2	16	1	0	85%	6	4	10	0	0	50%	68%
Le titulaire d'une carte n'est pas responsable des pertes attribuables à l'utilisation non autorisée lorsque le titulaire a involontairement contribué à une telle utilisation, à la condition qu'il collabore à toute enquête ultérieure.												
2	3	15	0	0	75%	8	2	9	1	0	50%	63%
Le titulaire d'une carte contribue à l'utilisation non autorisée 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.												
0	2	16	2	0	90%	7	7	5	1	0	30%	60%
Le titulaire d'une carte n'est pas responsable des pertes attribuables à des défauts techniques, des erreurs causées par l'émetteur de cartes ou tout autre problème de fonctionnement du système.												
3	3	13	1	0	70%	8	2	10	0	0	50%	60%
Le titulaire d'une carte contribue à l'utilisation non autorisée 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.												
0	6	12	2	0	70%	5	7	8	0	0	40%	55%
Le titulaire d'une carte n'est pas responsable des pertes attribuables à des situations indépendantes de sa volonté.												
1	6	12	1	0	65%	8	7	5	0	0	25%	45%
Dans tous les autres cas où le titulaire d'une carte contribue à l'utilisation non autorisée de celle-ci (autre que l'utilisation attribuable aux situations indépendantes de sa volonté), il est responsable des pertes en découlant.												
0	8	11	1	0	60%	7	7	5	1	0	30%	45%
Le titulaire d'une carte est responsable des erreurs qu'il commet en faisant des entrées aux terminaux des points de service, ou encore s'il fait un dépôt frauduleux ou sans valeur.												
1	9	9	1	0	50%	7	7	6	0	0	30%	40%

1 = aucune référence à la disposition, 2 = est en contradiction avec le Code ou n'offre pas assez d'information, 3 = répond aux exigences du Code, 4 = dépasse les exigences du Code, 9= renvoie à des documents ou à des renseignements s'y rapportant, sans toutefois les fournir.

** Présente la proportion des cas ayant obtenu une cote de 3 ou de 4.

3.3 Sensibilisation du consommateur quant à ses obligations

Les répondants au sondage auprès des titulaires de carte devaient indiquer les mesures à prendre pour protéger la confidentialité de leur NIP. Il faut mentionner qu'il s'agissait d'une question ouverte (c.-à-d., on n'a pas demandé aux répondants s'ils étaient d'accord avec chacune des lignes d'action possibles à partir d'une liste); ces résultats représentent donc la réponse spontanée des participants. Quatre répondants sur dix (42 p. 100) ont mentionné qu'ils cachaient leur NIP au moment d'utiliser le clavier pour NIP. Plus du tiers des répondants (39 p. 100) ont noté qu'il ne faut jamais révéler un NIP à quelqu'un d'autre; un peu moins du tiers des répondants ont proposé des mesures de sécurité qui contribueraient à maintenir une distinction entre le NIP et la carte de débit (27 p. 100 ont indiqué qu'il faudrait jamais noter un NIP à moins qu'il ne soit camouflé, alors qu'un autre 4 p. 100 ont indiqué qu'il ne faut pas conserver un NIP et une carte de débit au même endroit). À peu près un répondant sur quatre (23 p. 100 cent) a fait remarquer que la combinaison du NIP est tout aussi importante que la protection de la confidentialité, alors que 4 p. 100 ont signalé qu'il faudrait changer le NIP de façon périodique. Voici les différences qui se dégagent entre les sous-groupes :

- ❑ Les femmes ont davantage tendance à évoquer l'importance de ne pas inscrire le NIP, alors que les hommes mentionnent plutôt l'importance de cacher la vue du clavier pour NIP pendant son utilisation.
- ❑ La mention de ne pas utiliser un NIP évident diminue avec l'âge et les titulaires de carte plus âgés ont davantage tendance à mentionner l'importance de ne pas inscrire le NIP à moins qu'il ne soit camouflé.
- ❑ Les répondants ayant des niveaux inférieurs de scolarité et de revenu ont plus tendance à mentionner l'importance de ne pas révéler le NIP en tant que mesure à prendre pour protéger la confidentialité du NIP.

Conformément à ces constatations, 92 p. 100 des répondants sont tout à fait en désaccord avec l'énoncé suivant : « Une copie écrite de mon NIP devrait être gardée à proximité de ma carte de débit pour m'assurer que je pourrai le retrouver au moment de me servir de ma carte de débit. » Les femmes, les anglophones et les répondants ayant fait des études universitaires avaient davantage tendance à être en désaccord avec cet énoncé. Les répondants qui faisaient partie de la catégorie de revenu inférieur (moins de 20 000 \$) avaient moins tendance à être en désaccord avec cet énoncé.

La plupart des titulaires de carte sont conscients de leurs obligations de déclarer rapidement la perte ou le vol d'une carte de débit. Presque tous les titulaires de carte (98 p. 100) indiquent qu'ils aviseraient l'émetteur de la carte de la perte ou du vol d'une carte dès qu'ils s'en rendraient compte.

3.4 Sensibilisation du consommateur quant à ses responsabilités en cas de perte

Le sondage auprès des titulaires de carte indique que le niveau de sensibilisation aux responsabilités en cas de perte est partagé. D'une part, les consommateurs sont conscients de leurs obligations de garder secret leur NIP et du lien qui existe entre cette obligation et la responsabilité en cas de perte. Huit répondants sur dix sont en désaccord avec l'énoncé selon lequel ils ne « seraient pas responsables de la perte s'ils révélaient leur NIP et si quelqu'un utilisait leur carte sans leur consentement » (la proportion est plus faible chez les jeunes, les femmes et ceux ayant un niveau inférieur de scolarité et de revenu). En d'autres termes, 80 p. 100 des répondants comprennent qu'ils seraient responsables de toute perte s'ils révélaient leur NIP et si quelqu'un d'autre utilisait leur carte sans leur consentement, alors que 16 p. 100 ne sont pas au courant de leur responsabilité dans une telle circonstance.

D'autre part, la combinaison du NIP proprement dite était moins étroitement liée à la responsabilité en cas de perte. Vingt-et-un pour cent des répondants sont d'accord pour dire que les sommes d'argent qu'ils auraient perdues ne seraient pas remboursées si leur NIP correspondait à un numéro trouvé dans un autre document et si quelqu'un d'autre utilisait leur carte. Cependant plus de la moitié des répondants (57 p. 100) ne sont pas d'accord avec cet énoncé (la proportion est plus élevée chez les titulaires de carte plus âgés), ce qui laisse entendre qu'une grande partie des répondants interrogés ignorent leur responsabilité en cas d'une perte attribuable au choix de leur NIP.

Quatre titulaires de carte sur dix sont d'accord pour dire que, s'ils étaient responsables, ils pourraient être tenus responsables du montant d'argent retiré d'une protection en cas de découvert ou d'une marge de crédit (les femmes et les répondants ayant des niveaux

supérieurs de revenu ont davantage tendance à être en accord). Cependant, le tiers de tous les répondants sont en désaccord avec cet énoncé, ce qui indique encore une fois qu'un grand nombre de titulaires de carte ignorent les limites de leurs responsabilités.

3.5 Les perceptions à l'égard de la sécurité

La moitié des répondants au sondage (49 p. 100) indiquent qu'ils sont très à l'aise (ces répondants ont attribué une cote de six ou de sept sur une échelle de sept points) et 44 p. 100 sont assez à l'aise (ont attribué une cote de trois, quatre ou cinq sur une échelle de sept points) avec la protection des renseignements personnels et la sécurité des transactions bancaires (p. ex., retrait d'argent) au moyen de leur carte de débit. Une faible minorité de répondants (6 p. 100) indiquent qu'ils ne sont pas à l'aise avec le niveau de protection des renseignements personnels et la sécurité fournis à ces transactions (ont attribué une cote de un ou deux sur une échelle de sept points).

Les titulaires de carte indiquent un niveau d'aisance moins élevé quant à leur capacité d'entrer leur NIP au moment d'effectuer une transaction au PV sans que celui-ci ne soit aperçu par les autres. Ainsi, 28 p. 100 indiquent qu'ils sont très à l'aise, alors qu'un peu plus de la moitié (54 p. 100) sont assez à l'aise quant à leur capacité d'entrer leur NIP au moment d'effectuer une transaction sans que celui-ci ne soit aperçu par les autres. Quinze pour cent affichent seulement un faible niveau d'aisance (ont attribué une cote de un ou deux sur une échelle de sept points) au moment d'entrer leur NIP durant une transaction au PV.

Quand on leur a demandé s'ils avaient des préoccupations quant au manque de protection des renseignements personnels au moment d'entrer leur NIP dans différents types de magasins, environ le tiers des répondants ont indiqué qu'ils n'avaient aucune préoccupation.

Parmi ceux qui ont exprimé des préoccupations quant au manque de protection des renseignements personnels, ces inquiétudes sont plus vraisemblablement reliées aux transactions effectuées à des centres commerciaux plutôt qu'à des GA. Ainsi, quatre répondants sur dix indiquent qu'ils s'inquiètent du manque de protection des renseignements personnels dans les magasins qui présentent un environnement de file d'attente (p. ex., les épiceries, les magasins d'alcool, les magasins d'escompte). Le tiers des titulaires de carte

s'inquiètent de la protection des renseignements personnels dans les magasins où les clients paient les achats à des comptoirs répartis dans l'ensemble du magasin (p. ex., les magasins à rayons) et la même proportion de répondants s'inquiètent de la protection des renseignements personnels lorsqu'il s'agit de surfaces commerciales moins importantes (p. ex., stations d'essence et dépanneurs). Par ailleurs, 28 p. 100 des répondants ont indiqué leurs inquiétudes quant au manque de protection des renseignements personnels aux GA situés en dehors des institutions financières, tandis que 27 p. 100 ont mentionné des endroits de divertissement (comme les cinémas, les restaurants et les bars). Les GA situés dans les institutions financières (mentionnés par 16 p. 100 des répondants) ont suscité le moins d'inquiétude.

Les types de préoccupations quant à la protection des renseignements personnels mentionnés par les titulaires de carte interrogés portent sur l'absence d'un écran qui cacherait le clavier servant à l'entrée du NIP (41 p. 100) (ce pourcentage est plus élevé chez les utilisateurs plus fréquents de cartes de débit). Le tiers des répondants s'inquiètent de ne pouvoir cacher le clavier du NIP avec leur corps et une proportion similaire de répondants se disent inquiets de la proximité des autres clients (ce pourcentage est plus élevé chez les personnes âgées et les utilisateurs moins fréquents de carte de débit aux points de service). Le quart des répondants ont signalé que le peu de moyens de protection autour du guichet automatique bancaire constituait la source principale de leurs inquiétudes relatives à la protection des renseignements personnels. Parmi les autres questions soulevées par les répondants (mentionnées par moins de 10 p. 100) figurent l'impossibilité de déplacer le clavier du NIP rattaché à un cordon ou de pivoter le clavier du NIP, la proximité des employés et des caméras de sécurité du magasin.

3.6 La sécurité aux points de service

a) *Entrevues avec les commerçants*

Une série d'entrevues auprès des principaux représentants de commerçants a été menée afin de recueillir leurs opinions quant à savoir si les terminaux de leurs points de service offraient assez de sécurité aux utilisateurs de carte de débit. Les commerçants interviewés dans le cadre de l'évaluation avaient davantage tendance à représenter une chaîne de magasins (16 contre 5 commerçants indépendants).

Parmi les répondants qui ont indiqué que leurs claviers de NIP étaient en location, un peu plus de la moitié ont mentionné qu'ils avaient des ententes ou contrats avec les institutions financières qui précisaient la manière dont les services de cartes de débit devraient être offerts, alors que les autres répondants ignoraient l'existence de telles ententes. Quand on leur a demandé s'ils étaient au courant que les détaillants devaient installer le clavier du NIP de façon à permettre au client d'entrer son NIP en minimisant le risque que d'autres personnes puissent en prendre connaissance, près de la moitié des répondants (incluant tous les experts) ont indiqué qu'ils étaient au courant de cette exigence. Encore une fois, cela suggère qu'il se peut que les commerçants ne soient pas toujours au courant de leurs obligations concernant la sécurité des terminaux des points de vente.

Dans l'ensemble, les claviers de NIP utilisés par les commerçants interviewés dans le cadre de l'étude semblent comporter la plupart des caractéristiques associées à un environnement sécuritaire. Tous les commerçants, sauf un, ont indiqué que leurs claviers de NIP étaient rattachés à un cordon, et seulement deux commerçants étaient d'avis que le cordon n'était pas assez long pour permettre aux clients de placer le clavier du NIP à une longueur de main de leur poitrine. Le quart des commerçants ont indiqué que leur clavier était muni à la fois d'un cordon et d'un écran protecteur. Deux répondants utilisaient des claviers de NIP fixes, qui étaient munis d'un écran protecteur, bien qu'un seul d'entre eux puisse pivoter. Aucun des commerçants avec qui nous avons parlé n'a indiqué que leurs claviers de NIP n'étaient pas munis d'un cordon ni d'un écran protecteur.

Seulement trois commerçants interrogés dans le cadre de l'évaluation (tous les trois étant des experts) ont indiqué que leur organisation avait eu des difficultés à assurer la protection des renseignements personnels de leurs clients. Deux d'entre eux ont indiqué que ces difficultés se rapportaient plutôt au mauvais fonctionnement des claviers de NIP, tandis que le troisième a mentionné que certains clients plus âgés avaient demandé au caissier d'exécuter l'entrée de leur NIP à leur place. Pour surmonter cette difficulté, ce commerçant a indiqué qu'il avait donné instruction à son personnel de ne jamais s'engager personnellement dans les transactions des clients (c.-à-d., ne pas glisser la carte du client, ne pas entrer le NIP ou ne pas manipuler le clavier durant la transaction). Quand on leur a demandé si les claviers de NIP de leur magasin permettaient aux clients d'entrer leur NIP sans risque de l'exposer aux autres, seulement trois commerçants pensaient que tel n'était pas le cas.

Près de la moitié des commerçants interviewés ont indiqué que leur personnel recevait une certaine forme de formation pour assurer une utilisation sécuritaire de leur clavier de NIP. Cette formation consiste la plupart du temps à montrer aux employés comment utiliser le clavier de NIP ou à expliquer les questions de sécurité dans le cadre de leur instruction générale. Enfin, on a demandé aux commerçants de faire des suggestions quant à la manière d'améliorer la sécurité de leurs claviers de NIP. Même si la plupart des répondants n'ont pas fourni de suggestions, certains ont proposé d'apporter des changements techniques ou physiques au clavier susceptibles d'améliorer la sécurité; comme l'installation d'un dispositif de protection plus important, l'utilisation de NIP plus longs et l'utilisation d'un écran qui ne peut être lu à moins que le client ne le fixe directement. Parmi les autres suggestions, on compte une formation accrue du personnel et l'utilisation d'argent comptant par les clients si ces derniers ont des craintes à l'égard de la sécurité liée aux transactions par carte de débit aux points de service.

b) *Vérifications ponctuelles aux points de vente*

Les résultats concernant les vérifications aux points de service ont été examinés séparément pour les terminaux aux points de vente et les machines GA.

Les visites destinées à dégager les caractéristiques des terminaux aux points de vente ont révélé qu'une plus grande proportion de claviers de NIP étaient munis d'un cordon (90 contre 10 p. 100 de claviers de NIP fixes).

Parmi les claviers de NIP munis d'un cordon, plus des trois quarts (77 p. 100) avait un cordon assez long pour se rendre à une longueur de main de la poitrine des chercheurs, alors que seulement 22 p. 100 d'entre eux disposaient d'écrans protecteurs. Pour les claviers de NIP fixes aux terminaux de point de vente, nous avons observé que 71 p. 100 d'entre eux pivotaient et que plus des trois quarts étaient munis d'un écran protecteur (86 p. 100).

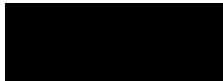
Pour évaluer l'efficacité de ces attributs de sécurité, les chercheurs devaient également indiquer si le personnel ou d'autres clients étaient en mesure de voir la combinaison

du NIP sans faire un certain effort pour y parvenir. D'après les résultats, dans 14 p. 100 des vérifications ponctuelles aux terminaux de point de vente, les membres du personnel étaient en mesure de voir le NIP des chercheurs, alors que dans 35 p. 100 des vérifications ponctuelles, les autres clients étaient capables d'en faire autant.

Toujours dans le cadre des vérifications ponctuelles, les chercheurs devaient également noter les caractéristiques des terminaux de point de vente qui réduisent ou qui augmentent le risque d'exposition du NIP aux autres. Les caractéristiques les plus souvent associées à la diminution du risque étaient la capacité du client de cacher le clavier du NIP avec son corps (85 p. 100), la facilité de bouger le clavier muni d'un cordon (83 p. 100) et l'impossibilité pour les autres clients de s'approcher suffisamment pour voir le NIP du titulaire de carte (43 p. 100). Les caractéristiques les plus associées à un risque accru d'exposition du NIP aux autres concernaient le peu de moyens de protection du clavier de NIP (43 p. 100) et la capacité ou l'incapacité de faire pivoter le clavier (36 p. 100).

En réponse à une autre question, il fallait indiquer tout autre attribut pertinent susceptible d'améliorer la protection des renseignements personnels et la sécurité aux terminaux des points de vente. Pour cette question, les chercheurs ont signalé un espace supplémentaire autour du terminal (21 p. 100). Parmi les autres attributs des terminaux des points de vente qui étaient jugés susceptibles de diminuer la protection des renseignements personnels et la sécurité, les chercheurs ont surtout noté le manque d'espace autour des terminaux (25 p. 100), d'autres caractéristiques telles que la présence de caméras de sécurité ou de claviers de NIP de très gros format (17 p. 100) et le fait que le commerçant glisse la carte de débit du chercheur (17 p. 100).

Les caractéristiques des GA qui étaient le plus souvent associées à la réduction des risques d'exposer le NIP concernaient l'incapacité des autres clients de s'approcher suffisamment pour pouvoir observer le NIP du titulaire de carte (63 p. 100), la possibilité pour le client de cacher le clavier du NIP avec son corps (50 p. 100) et les moyens de protection suffisants autour des GA (38 p. 100). Les caractéristiques les plus associées à un risque accru d'exposition du NIP aux autres étaient le peu de moyens de protection (50 p. 100) et la possibilité des autres clients de se rapprocher suffisamment pour observer le NIP du titulaire de la carte (38 p. 100).



4 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

4.1 Conformité de la documentation au Code

La troisième question générale visée par l'examen des documents destinés aux titulaires de carte concernait la mesure dans laquelle la documentation des institutions financières abordait les questions relatives au règlement des différends. La documentation avait davantage tendance à se conformer aux composants suivants du Code en ce qui a trait au règlement des différends : la mesure dans laquelle la documentation indique au lecteur que dans l'éventualité d'un problème au cours d'une transaction effectuée au moyen de sa carte de débit, le titulaire essaie d'abord de le régler avec l'émetteur de la carte (100 p. 100), que les émetteurs de cartes établissent une marche à suivre précise pour régler, dans un délai raisonnable, les problèmes liés à une transaction effectuée au moyen d'une carte de débit et que cette marche à suivre comprend un examen du problème à un échelon supérieur de l'organisation (100 p. 100) et que dans le cas d'un problème découlant d'une marchandise ou d'un service au détail dont le paiement a été acquitté au moyen d'une carte de débit, le titulaire devrait résoudre le problème avec le commerçant concerné (89 p. 100). Selon toute vraisemblance, la conformité au Code était moins observée pour les dispositions qui indiquent que l'institution doit informer le lecteur qu'au cours du processus de règlement des différends, le titulaire ne doit pas être empêché, sans raison valable, d'utiliser les fonds qui font l'objet du différend (47 p. 100) et que l'émetteur de la carte doit expliquer au titulaire le fonctionnement du mécanisme de règlement des différends et les délais pour chaque étape, dans des circonstances normales (42 p. 100).

Peu de différences ont été observées quant au taux de conformité entre les documents à l'intention des titulaires de carte et les documents à l'interne quant aux questions relatives au règlement des différends. Néanmoins, les documents utilisés à l'interne par le personnel avaient tendance à afficher des taux plus élevés de conformité au Code pour ce qui

est d'informer le titulaire de carte de l'existence du Code de pratique canadien pour les services des cartes de débit (78 contre 60 p. 100 des documents destinés aux titulaires de carte) et que si l'émetteur de la carte 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 et lui indique avec qui communiquer pour tenter de régler le différend (67 contre 30 p. 100 des documents à l'intention des titulaires de carte).

TABLEAU 4.1 de l'évaluation d'EKOS
Conformité de la documentation au Code - Règlement des différends

Cotes relatives à la documentation à l'intention des aux titulaires de carte (n=10)						Cotes relatives à la documentation interne (n=9)						% général de conformité**
1*	2	3	4	9	% de conformité**	1	2	3	4	9	% de conformité**	
<i>Dans quelle mesure la documentation est-elle conforme à ... chacune des questions suivantes en matière de règlement des différends?</i>												
Dans l'éventualité d'un problème au cours d'une transaction effectuée au moyen de sa carte de débit, le titulaire essaie d'abord de le régler avec l'émetteur de la carte.												
0	0	10	0	0	100%	0	0	9	0	0	100%	100%
Les émetteurs de cartes établissent une marche à suivre précise pour régler, dans un délai raisonnable, les problèmes liés à une transaction effectuée au moyen d'une carte de débit. Cette marche à suivre comprend un examen du problème à un échelon supérieur de l'organisation.												
0	0	10	0	0	100%	0	0	7	2	0	100%	100%
Dans l'éventualité d'un problème découlant d'une marchandise ou d'un service au détail dont le paiement a été acquitté au moyen d'une carte de débit, le titulaire résout le problème avec le commerçant concerné.												
1	0	9	0	0	90%	1	0	8	0	0	89%	89%
Le titulaire d'une carte est informé de l'existence du Code de pratique canadien pour les services des cartes de débit												
3	1	6	0	0	60%	2	0	5	2	0	78%	68%
Si l'émetteur de cartes 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 ensuite avec qui communiquer pour tenter de régler le différend.												
0	7	3	0	0	30%	0	3	5	1	0	67%	47%
Au cours du processus de règlement des différends, le titulaire ne doit pas être empêché, sans raison valable, d'utiliser les fonds qui font l'objet du différend.												
5	0	5	0	0	50%	4	1	4	0	0	44%	47%
S'il lui est impossible de régler un problème découlant d'une transaction effectuée au moyen d'une carte de débit lorsque le titulaire porte plainte la première fois, l'émetteur de la carte explique à celui-ci le fonctionnement du mécanisme de règlement des différends et les délais pour chaque étape, dans des circonstances normales.												
0	6	3	1	0	40%	0	5	2	2	0	44%	42%

1 = aucune référence à la disposition, 2 = est en contradiction avec le Code ou n'offre pas assez d'information, 3 = répond aux exigences du Code, 4 = dépasse les exigences du Code, 9 = renvoie à des documents ou à des renseignements s'y rapportant, sans toutefois les fournir.

** Présente la proportion des cas ayant obtenu une cote de 3 ou de 4.

4.2 Conformité au Code observée au cours des vérifications ponctuelles

Lorsqu'on examine les éléments probants recueillis lors des vérifications ponctuelles pour déterminer dans quelle mesure les institutions financières se conforment au Code, on constate des taux de conformité moins élevés que ce qu'en témoigne la documentation des institutions financières, et ce pour tous les composants du Code relatifs au règlement des différends, même si les mêmes modèles généraux se dégagent dans les domaines qui affichent la plus forte et la plus faible conformité au Code (Tableau 4.2). Les taux de conformité généraux les plus élevés ont été observés en ce qui concerne la mesure dans laquelle les chercheurs ont été informés des éléments suivants : dans l'éventualité d'un problème au cours d'une transaction effectuée au moyen de sa carte de débit, le titulaire doit d'abord essayer de le régler avec l'émetteur de la carte (65 p. 100); dans l'éventualité d'un problème découlant d'une marchandise ou d'un service au détail dont le paiement a été acquitté au moyen d'une carte de débit, le titulaire devrait résoudre le problème avec le commerçant concerné (63 p. 100); les émetteurs de cartes établissent une marche à suivre précise pour régler, dans un délai raisonnable, les problèmes liés à une transaction effectuée au moyen d'une carte de débit, et que cette marche à suivre comprend un examen du problème à un échelon supérieur de l'organisation (45 p. 100). Par contre, les chercheurs avaient moins tendance à être informés au sujet des éléments suivants : s'il lui est impossible de régler un problème découlant d'une transaction effectuée au moyen d'une carte de débit lorsque le titulaire porte plainte la première fois, l'émetteur de la carte explique à celui-ci le fonctionnement du mécanisme de règlement des différends et les délais pour chaque étape, dans des circonstances normales (28 p. 100); au cours du processus de règlement des différends, le titulaire ne doit pas être empêché, sans raison valable, d'utiliser les fonds qui font l'objet du différend (25 p.100); si l'émetteur de la carte 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 et il lui indique avec qui communiquer pour tenter de régler le différend (20 p. 100). Encore une fois, la conformité observée était supérieure au cours des scénarios guidés pour la plupart des questions concernant le règlement des différends.

TABLEAU 4.2 de l'évaluation d'EKOS
Conformité au Code observée au cours des vérifications ponctuelles – Règlement des différends

Scénario guidé (n=20)						Scénario non guidé (n=20)						% global de conformité **
1*	2	3	4	9	% de conformité**	1	2	3	4	9	% de conformité**	
« Dans quelle mesure le personnel de l'institution a-t-il informé le demandeur ... de chacune des normes suivantes relatives au règlement des différends? »												
Dans l'éventualité d'un problème au cours d'une transaction effectuée au moyen de sa carte de débit, le titulaire essaie d'abord de le régler avec l'émetteur de la carte.												
4	1	14	1	0	75%	6	3	9	2	0	55%	65%
Dans l'éventualité d'un problème découlant d'une marchandise ou d'un service au détail dont le paiement a été acquitté au moyen d'une carte de débit, le titulaire résout le problème avec le commerçant concerné.												
5	1	14	0	0	70%	9	0	11	0	0	55%	63%
Les émetteurs de cartes établissent une marche à suivre précise pour régler, dans un délai raisonnable, les problèmes liés à une transaction effectuée au moyen d'une carte de débit. Cette marche à suivre comprend un examen du problème à un échelon supérieur de l'organisation.												
6	4	9	1	0	50%	10	2	7	1	0	40%	45%
S'il lui est impossible de régler un problème découlant d'une transaction effectuée au moyen d'une carte de débit lorsque le titulaire porte plainte la première fois, l'émetteur de la carte explique à celui-ci le fonctionnement du mécanisme de règlement des différends et les délais pour chaque étape, dans des circonstances normales.												
9	5	6	0	0	30%	12	3	5	0	0	25%	28%
Au cours du processus de règlement des différends, le titulaire ne doit pas être empêché, sans raison valable, d'utiliser les fonds qui font l'objet du différend.												
12	1	7	0	0	35%	17	0	3	0	0	15%	25%
Si l'émetteur de cartes 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 ensuite avec qui communiquer pour tenter de régler le différend.												
12	4	4	0	0	20%	11	5	3	1	0	20%	20%

*1 = aucune référence à la disposition, 2 = est en contradiction avec le Code ou n'offre pas assez d'information, 3 = répond aux exigences du Code, 4 = dépasse les exigences du Code, 9= renvoie à des documents ou à des renseignements s'y rapportant, sans toutefois les fournir.

** Présente la proportion des cas ayant obtenu une cote de 3 ou de 4.

4.3 Plaintes des titulaires de carte

Dans la présente section, il est question des données relatives aux plaintes reçues aux centres d'appels, fournies par les institutions financières qui ont participé à l'évaluation, de même que des plaintes reçues par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et l'Ombudsman bancaire canadien (OBC) pendant une période d'un an. La plupart des institutions financières et des organismes de défense des consommateurs n'étaient pas en mesure de fournir les données demandées pour cette phase de la recherche parce que ces organisations ne recueillent pas et ne sauvegardent pas l'information relative aux plaintes de façon à pouvoir extraire cette information ou faire la distinction entre les plaintes concernant les cartes de débit et d'autres plaintes. De plus, les données qui ont été reçues ne fournissent généralement pas les détails demandés. Par exemple, alors que les chercheurs avaient demandé que les plaintes concernant les erreurs ou les problèmes liés aux transactions soient ventilées en catégories détaillées, certaines institutions financières étaient incapables de fournir des chiffres généraux dans le cas des plaintes qui s'inscrivaient dans cette plus vaste catégorie. À ce titre, il est important de souligner que les données relatives aux plaintes présentées dans cette section n'offrent qu'une vue d'ensemble générale des types de plaintes reçues par les institutions financières et d'autres organisations. Elles ne devraient donc pas être considérées comme un profil complet des plaintes des consommateurs à l'égard des cartes de débit.

Le Tableau 4.5 présente une agrégation de toutes les données fournies par les quatre institutions financières ayant participé à cette phase de la recherche. Selon ces données, 83 p. 100 des plaintes reçues par les centres d'appels (voir les rangées c et f) portent sur des erreurs ou des problèmes de transaction (82,4 p. 100 contre 17,3 p. 100 pour les transactions non autorisées ou frauduleuses). Parmi les plaintes classées comme des erreurs de transactions, les institutions financières n'étaient pas capables de classer la plainte dans une sous-catégorie dans 75 p. 100 des cas. Parmi les plaintes relatives aux erreurs de transactions qui avaient pu être classées, les institutions financières signalent que la plupart sont des plaintes concernant les GA distribuant une somme incorrecte (9,8 p. 100), suivies des erreurs ou divergences de dépôts effectués au GA (9,0 p. 100) ou les paiements de factures qui n'ont pas été reçus ou reçus en retard (4,9 p. 100). Alors qu'aucune information n'a été fournie sur la façon dont la plupart de ces plaintes spécifiques ont été résolues, la résolution la plus vraisemblable pour les erreurs ou problèmes de transaction a été de rembourser le client

(11,2 p. 100). Les clients ont dû assumer la perte dans 3,2 p. 100 de ces cas et seulement deux plaintes étaient en attente de résolution.

Pour ce qui est des plaintes relatives aux transactions non autorisées ou frauduleuses, et que les institutions financières étaient capables de classer, elles portaient plus vraisemblablement sur des retraits en espèces non autorisés au GA (35 p. 100), suivis des objets sans valeur dans les dépôts au GA (26,3 p. 100), des enveloppes de dépôt vides au GA (16,3 p. 100), le fait qu'un client ne se souvenait pas d'avoir fait une transaction (15 p. 100), et les transactions de débit non autorisées à des terminaux de point de service (6,3 p. 100). Les clients avaient un peu plus tendance à se faire rembourser (37,5 p. 100) qu'à être trouvés responsables (32,5 p. 100) de ces transactions. Un nombre relativement faible de ces plaintes étaient en attente de résolution (2,5 p. 100) ou avaient été référées à l'Ombudsman bancaire canadien (1,3 p. 100). Il importe aussi de noter qu'un taux de résolution plus élevé semble avoir été observé pour les transactions non autorisées ou frauduleuses par rapport aux erreurs ou problèmes de transaction; toutefois, la nature incomplète des données reçues signifie que cette observation devrait être considérée avec prudence.

TABLEAU 4.5 de l'évaluation d'EKOS
Répartition des plaintes reçues par les centres d'appels pendant une période d'un an

Type de plainte	Nombre total de plaintes	Résolution de la plainte			
		Client remboursé	Client responsable de la perte	Résolution en attente	Référée à l'OBC
Erreur ou problème de transaction					
Le GA a distribué un montant incorrect	40 (9,8 %)*	28	2	--	--
Une erreur ou divergence de dépôt au GA	37 (9,0 %)	7	7	1	--
Paiement de facture non reçu ou reçu en retard	20 (4,9 %)	5	3	--	--
Le montant de la transaction affiché diffère du montant sur le relevé de transactions	2 (0,5 %)	1	--	--	--
Transaction en double	2 (0,5 %)	1	--	--	--
Le titulaire de carte ou le commerçant a inscrit un montant de transaction erroné	1 (0,2 %)	--	1	1	--
La transaction a été portée au mauvais compte	--	--	--	--	--
Autres	307 (75,1 %)	4	--	--	--
a) Nombre total d'erreurs ou de divergences des transactions classées	409	46 (11,2 %)**	13 (3,2 %)	2 (0,5 %)	--
b) Nombre total d'erreurs ou de divergences de transactions non classées***	138	--	--	--	--
c) Nombre total d'erreurs ou de divergences de transaction	547 (82,4 %)***	--	--	--	--
Transactions non autorisées ou frauduleuses					
Retrait non autorisé en espèces au GA	28 (35,0 %)*	10	2	2	1
Objets sans valeur dans les dépôts au GA	21 (26,3 %)	5	16	--	--
Enveloppe de dépôt vide au GA	13 (16,3 %)	8	4	--	--
Ne se souvient pas d'avoir effectué la transaction	12 (15,0 %)	6	3	--	--
Transaction de débit non autorisée à un terminal de point de service	5 (6,3 %)	1	1	--	--
Autres	1 (1,3 %)	--	--	--	--
d) Total des transactions non autorisées / frauduleuses classées	80	30 (37,5 %)**	26 (32,5 %)	2 (2,5 %)	1 (1,3 %)
e) Total des transactions non autorisées ou frauduleuses non classées ***	35	--	--	--	--
f) Total des transactions non autorisées ou frauduleuses	115 (17,3 %)***	--	--	--	--
g) TOTAL DES PLAINTES	664	--	--	--	--

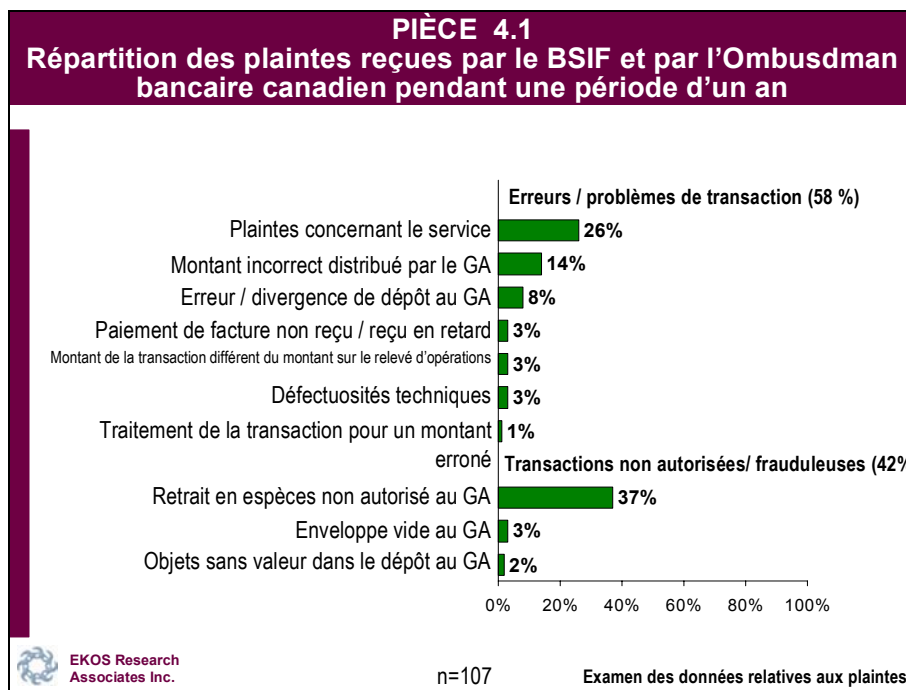
* Les pourcentages reflètent le nombre total de plaintes dans les petites sous-catégories, divisé par le nombre total de plaintes que les institutions financières étaient capables de classer dans l'une ou l'autre des deux grandes sous-catégories (se retrouvant dans la rangée « a » et « d »).

** Reflète la proportion de plaintes réglées sur le nombre total de plaintes que les institutions financières étaient capables de classer (c.-à-d., colonnes du total pour la rangée « a » ou la rangée « d »). À noter que l'information concernant la résolution des plaintes a été fournie pour seulement une petite fraction des plaintes classées.

*** Représente les données relatives aux plaintes d'une institution financière qui n'ont pas été classées dans les sous-catégories appropriées.

**** Les pourcentages reflètent le nombre total de plaintes dans les deux catégories principales (c.-à-d., rangée « c » pour les erreurs ou problèmes de transaction ou rangée « f » pour les transactions non autorisées ou frauduleuses), divisé par le nombre total moyen de plaintes présenté à la rangée « g ».

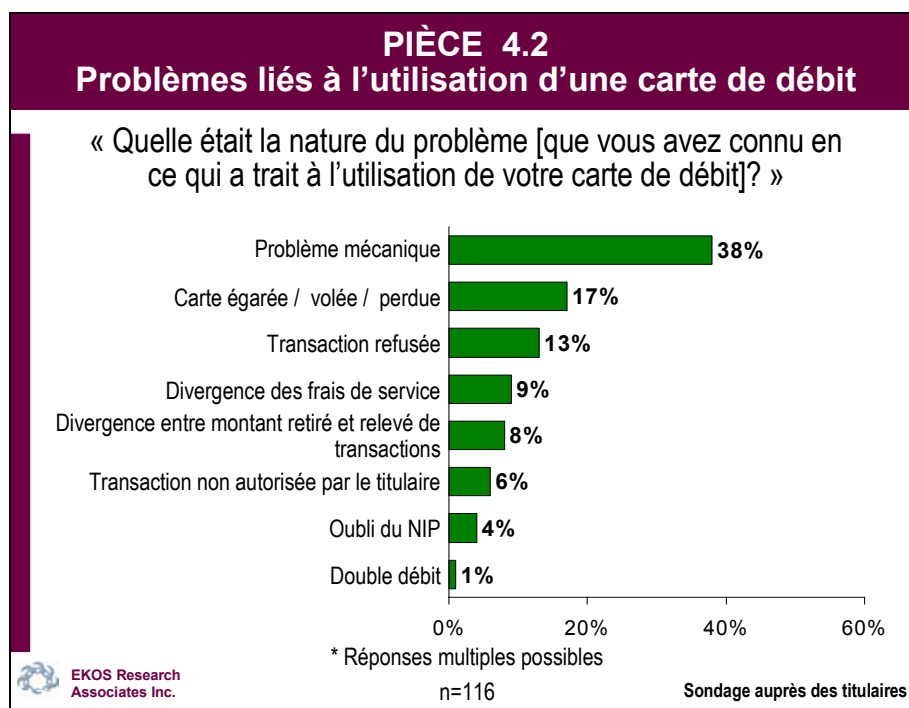
Une répartition similaire est observée pour les plaintes reçues par le BSIF et l'Ombudsman bancaire canadien. Encore une fois, la plupart de ces plaintes portent sur des erreurs ou des problèmes de transaction (58 p. 100), bien que la proportion plus élevée de transactions non autorisées ou frauduleuses reçues par ces institutions (42 contre 17,3 p. 100 pour les plaintes reçues par les centres d'appels) indique que ces plaintes plus sérieuses sont vraisemblablement traitées à l'extérieur des institutions financières elles-mêmes. Le type le plus courant de plaintes concernant les erreurs ou les problèmes de transaction reçues par ces institutions sont des plaintes générales à l'égard du service, comme l'accessibilité, les dénominations émises et l'éclairage (26 p. 100), suivi des GA émettant des montants incorrects (14 p. 100) et des erreurs ou divergences de dépôt au GA (8 p. 100). Les types de plaintes portant sur des transactions non autorisées ou frauduleuses reçues par le BSIF et l'Ombudsman bancaire canadien incluent les retraits en espèces non autorisés au GA (37 p. 100), les enveloppes vides au GA (3 p. 100) et les objets sans valeur dans un dépôt au GA (2 p. 100).



Pour ce qui est des montants d'argent dont il est question dans les plaintes reçues par le BSIF et le l'OBC, cette information n'était disponible que pour 27 des 107 plaintes déposées qui ont fait l'objet de l'examen. En moyenne, le montant d'argent dont il est question dans ces différends se chiffrait à 3 931 \$, avec une valeur minimale de 20 \$ et une valeur maximale de 30 000 \$.

a) **Expériences des titulaires de carte à l'égard des problèmes de carte de débit et du processus de plainte**

Selon les titulaires de carte interrogés, 13 p. 100 ont connu des problèmes concernant l'utilisation de leur carte de débit au cours de la dernière année, qui les ont menés à en discuter avec des représentants d'une institution financière (un taux plus élevé chez les utilisateurs plus fréquents de la carte de débit). Les problèmes les plus fréquemment mentionnés étaient de nature mécanique (la carte ne fonctionnait pas, le système était en panne, aucun relevé de transactions, fonds dispensés insuffisants, etc.) (38 p. 100). Par ailleurs, 13 p. 100 ont vu leurs transactions refusées par l'institution financière (p. ex. : fonds insuffisants, carte refusée, NIP non valide, erreur d'entrée du NIP). Une carte perdue ou volée a été mentionnée par 17 p. 100 des répondants. D'ailleurs, 9 et 8 p. 100 de ces derniers ont respectivement noté une divergence des frais de service ou une divergence entre le montant retiré et le relevé de transactions. Une transaction non autorisée a été signalée dans 6 p. 100 des cas. Enfin, 4 p. 100 ont indiqué avoir oublié leur NIP et 1 p. 100 des répondants ont noté un double débit au cours de la dernière année.



Les titulaires de carte avaient surtout réglé leur problème de carte de débit avec la succursale de leur institution financière (82 p. 100). Un autre 10 p. 100 des titulaires avaient discuté de la question avec le siège social et 5 p. 100 avaient utilisé le centre de services de l'institution ou le numéro 1-800 (cette dernière option étant plus fréquente chez les jeunes). Une minorité des titulaires (4 p. 100) s'étaient adressés à un organisme externe – l'Ombudsman ou un organisme de défense des consommateurs. Enfin, 4 p. 100 n'avaient pas discuté du problème auprès d'aucune institution financière ni d'un autre organisme.

Lorsqu'on a demandé aux titulaires de carte d'indiquer les étapes qu'ils avaient franchies pour résoudre le problème, les plus fréquentes comportaient simplement la communication avec l'institution financière (49 p. 100 se sont rendus à l'institution ou l'ont appelée, 13 p. 100 ont parlé à un caissier, 11 p. 100 ont parlé à une personne du service à la clientèle ou ont utilisé la ligne sans frais, et 3 p. 100 ont parlé à un directeur). Par ailleurs, 4 p. 100 ont parlé à un commerçant et 2 p. 100 ont déposé une plainte auprès de l'institution financière. Environ quatre titulaires de carte sur dix (43 p. 100) qui avaient un problème ont reçu une nouvelle carte de débit.

La majorité des titulaires de carte (78 p. 100) ont indiqué que le problème qu'ils avaient connu avait été résolu à leur satisfaction. Parmi ceux qui n'étaient pas satisfaits, la raison invoquée le plus souvent était que le problème persistait (50 p. 100). Les autres réponses comprennent les suivantes : l'institution n'a pas pris de mesures quant à la plainte (22 p. 100); la plainte est toujours en cours de résolution (19 p. 100); et le répondant n'était pas d'accord avec les frais de service (19 p. 100).



5 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Voici les principaux résultats de l'évaluation :

a) **Conformité au Code de pratique canadien**

- Il y a matière à amélioration dans toutes les institutions financières qui ont participé à l'évaluation, car aucune d'entre elles ne se conforme entièrement à tous les aspects du Code.
- Dans leur documentation, les institutions financières se conforment généralement aux dispositions du Code qui portent sur les pratiques relatives à l'émission de cartes de débit et de NIP, avec des taux moyens de conformité documentée de 81 p. 100 (Tableau 2.1). Des taux moyens moins élevés ont été observés en ce qui concerne la conformité documentée quant à l'information relative au règlement des différends (71 p. 100 - Tableau 4.1) et les responsabilités en cas de perte (67 p. 100 - Tableau 3.1).
- Au cours des vérifications ponctuelles, destinées à déterminer dans quelle mesure le personnel des institutions financières fournissait de l'information (verbalement ou par écrit) aux titulaires de carte, les émetteurs de cartes ont démontré un taux de conformité observée de 87 p. 100 quant à la prestation d'information relative aux procédures d'émission de cartes de débit (Tableau 2.2). Le taux moyen de conformité observée pour la diffusion d'information sur les questions générales de sécurité s'établit à 69 p. 100 (Tableau 2.3) ; pour les responsabilités en cas de perte, le taux de conformité observée est de 59 p. 100 (Tableau 3.2), alors qu'il est de 41 p. 100 pour le règlement des différends (Tableau 4.2).
- Les ententes liant les titulaires de carte constituent habituellement le principal moyen utilisé par les institutions financières pour communiquer aux titulaires l'information énoncée dans le Code. Les autres documents (c.-à-d., autres que les ententes liant le titulaire de carte) et la communication verbale ont tendance à ne pas aborder la plupart des aspects du Code. Même si cette information n'est pas transmise volontairement par les préposés au service à la clientèle, elle est néanmoins disponible, comme en témoignent les taux de conformité plus élevés au Code dans les cas où les chercheurs avaient exhorté le personnel à leur fournir des renseignements autres que ceux déjà offerts.
- Même si les ententes liant les titulaires de carte constituent un important moyen de communiquer l'information pertinente aux titulaires de carte, un certain nombre d'institutions financières ne fournissent pas de façon constante aux titulaires une copie de

l'entente contractuelle avec le titulaire de carte (c.-à-d., les ententes liant le titulaire de carte n'étaient pas remises dans 22 p. 100 des vérifications auprès de l'émetteur de cartes), pas plus qu'elles n'offrent cette information verbalement lorsqu'un titulaire de carte ouvre un compte.

- Les ententes liant les titulaires de carte sont souvent non conformes aux dispositions du Code quant aux responsabilités du titulaire en cas de perte et, en particulier, au fait que les titulaires de carte ne sont pas responsables des pertes qui sont hors de leur contrôle.

b) *Plaintes des titulaires de carte*

- Selon les résultats du sondage, environ un titulaire de carte sur dix (13 p. 100) a connu des problèmes d'utilisation de sa carte de débit au cours de la dernière année.
- Plus des trois quarts (78 p. 100) des répondants au sondage qui ont déposé une plainte au cours de la dernière année étaient satisfaits de la résolution de cette dernière.
- La majorité des plaintes reçues par les institutions financières semble porter sur des erreurs ou des problèmes de transaction, alors que 17 p. 100 des plaintes reçues sont relatives à des transactions non autorisées ou frauduleuses.
- Parmi les erreurs ou les problèmes de transaction qui ont été réglés, le client avait tendance à être remboursé plutôt que d'être tenu responsable des pertes. Quant aux plaintes relatives aux transactions non autorisées ou frauduleuses, l'attribution de la responsabilité avait tendance à être partagée entre le client et l'institution financière.
- La proportion plus élevée de plaintes portant sur des transactions non autorisées ou frauduleuses signalées par les autres organisations (p. ex., le BSIF et l'Ombudsman bancaire canadien) par rapport à celles reçues par les centres d'appels des institutions financières suggère que ce type de plaintes a davantage tendance à être référé au BSIF et / ou à l'Ombudsman bancaire canadien.
- Les institutions financières et les organismes de défense des consommateurs n'ont pas organisé leurs données relatives aux plaintes de manière uniforme, ce qui a pour résultat de rendre difficile la synthèse et l'analyse de leurs données dans ce rapport.

c) *Sensibilisation du consommateur à ses obligations / responsabilités*

- Selon les résultats du sondage, environ sept titulaires de carte sur dix choisissent des NIP appropriés (c.-à-d., des NIP qui ne sont pas basés sur des renseignements personnels tels que leur nom, leur adresse ou leur numéro de téléphone) et 80 p. 100 des répondants savent qu'ils seraient tenus responsables des pertes s'ils révélaient leur NIP à quelqu'un.
- Les résultats du sondage suggèrent aussi que seulement 21 p. 100 des répondants sont au courant qu'ils pourraient être responsables des pertes si leur NIP est fondé sur un numéro trouvé dans un autre document, alors que seulement 44 p. 100 des répondants savent qu'ils pourraient être responsables des pertes liées à une protection en cas de découvert ou une marge de crédit s'ils sont tenus responsables de la perte.

d) *Sécurité des terminaux aux points de vente*

- ❑ La majorité des titulaires de carte sont assez à l'aise ou très à l'aise quant à la confidentialité et la sécurité des transactions bancaires (c.-à-d., le retrait d'argent aux GA) et des transactions aux points de vente (PV). Néanmoins, parmi les titulaires de carte interrogés, les deux tiers ont exprimé des préoccupations quant au manque de protection lorsqu'ils entraient leur NIP à un terminal de point de vente. Les chercheurs qui ont effectué des vérifications ponctuelles aux points de vente ont indiqué que dans 14 p. 100 des vérifications ponctuelles, le personnel de vente était en mesure de voir l'entrée du NIP du chercheur, et que dans 35 p. 100 des vérifications ponctuelles, d'autres clients étaient capables de voir l'entrée de leur NIP.
- ❑ Les entrevues avec les commerçants ont révélé qu'environ la moitié de ceux qui louaient leurs claviers de NIP (n=16) étaient au courant que les commerçants devaient installer les claviers de NIP de manière à ce qu'ils offrent suffisamment de protection pour que les consommateurs puissent entrer leur NIP avec un minimum de risque d'exposition du NIP à d'autres personnes. Plus ou moins la moitié des commerçants interrogés ont indiqué qu'une certaine forme de formation était offerte au personnel pour assurer l'utilisation sécuritaire de leurs claviers de NIP. Une faible proportion (14 p. 100) des commerçants ont indiqué qu'ils avaient éprouvé de la difficulté à assurer la protection des renseignements personnels.