

Commentaires de l'ABC sur le Projet de Loi 72 - *Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit*

08-10-2024

I. INTRODUCTION

L'Association des banquiers canadiens (ABC)¹ et ses membres tiennent à remercier la Commission des institutions de l'Assemblée nationale du Québec de leur avoir donné l'occasion de commenter le projet de loi 72, *Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit* (PL-72), qui propose, entre autres, de modifier la *Loi sur la protection du consommateur du Québec* (LPC).

L'ABC est heureuse d'offrir ses commentaires sur le projet de loi 72, mais note qu'en ce qui concerne de nombreuses questions abordées dans le projet de loi 72, les banques sont régies par la Loi sur les banques et ses règlements. L'ABC est donc d'avis que certaines dispositions de l'AQCP ne s'appliqueraient pas aux banques, en tant qu'entités réglementées par le gouvernement fédéral, en particulier si ces dispositions ne sont pas harmonisées avec les dispositions fédérales pertinentes. Nous notons de plus que le présent mémoire de l'ABC est présenté au nom du secteur bancaire et sans préjudice à toute position que tout membre individuel de l'ABC pourrait prendre dans le contexte d'une mesure réglementaire ou d'un litige.

En tant qu'entités fédérales, les banques sont strictement régies par la *Loi sur les banques* – une législation fédérale. La *Loi sur les banques* comprend le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (Cadre) et le Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière (Règlement sur le cadre). Le Cadre et le Règlement sur le cadre offrent une protection complète aux consommateurs des banques. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) veille au respect des dispositions relatives aux consommateurs du Cadre et du Règlement sur le cadre. L'ACFC veille également au respect par les banques de nombreux engagements volontaires et codes de conduite, notamment le [Code de pratique canadien des services de cartes de débit](#) (Code des cartes de débit).

¹L'Association des banquiers canadiens est la voix de plus de 60 banques canadiennes et étrangères qui contribuent à l'essor et à la prospérité économiques du pays. L'ABC préconise l'adoption de politiques publiques favorisant le maintien d'un système bancaire solide et dynamique, capable d'aider les Canadiennes et les Canadiens à atteindre leurs objectifs financiers.

Pour les raisons décrites plus loin, l'ABC et ses membres soutiennent que certaines des dispositions proposées dans le PL-72 (ex. : l'article 10) soulèvent d'importantes préoccupations quant aux conséquences imprévues pour les consommateurs. Dans le but d'atteindre les objectifs de la politique, nous détaillons les considérations qui aideront le gouvernement à faire avancer ses objectifs de manière à soutenir les consommateurs québécois plutôt que d'entraîner des impacts négatifs importants, en particulier si l'article 10 devait être sanctionné tel qu'il est proposé à l'heure actuelle.

Il appert que l'objectif de l'article 10 soit de limiter la responsabilité à 50 \$ pour les cartes de débit, de manière similaire à celle appliquée aux cartes de crédit. Cependant, ce qui a été proposé n'atteint pas cet objectif. Au contraire, il crée un régime de limitation de responsabilité entièrement nouveau qui va bien au-delà des protections actuelles offertes par les cartes de crédit. Plus précisément, en vertu des dispositions actuelles, la responsabilité en raison d'une fraude à la carte de crédit n'est engagée que lorsqu'une carte de crédit a été utilisée frauduleusement (et que la banque n'a pas été en mesure de prouver qu'il y a eu faute grave dans la protection du numéro d'identification personnel (NIP) de cette carte). Ceci limite la responsabilité potentielle aux seules transactions résultant de l'utilisation non autorisée d'une carte de crédit et n'inclut pas les transactions pour lesquelles le consommateur a lui-même utilisé sa carte ou autorisé la transaction (même s'il s'avère par la suite qu'il a été victime d'une escroquerie). Ce qui est actuellement proposé dans le cadre de l'article 10 va bien au-delà de cette protection, puisqu'il ne se limite pas à l'utilisation frauduleuse d'une carte de débit ni exclusivement aux transactions frauduleuses ou non autorisées.

Même si des changements visent à aligner les limitations de responsabilité à celles prévues pour les cartes de crédit, il subsistera des problèmes et des préoccupations importantes en raison des différences matérielles entre ces produits. En raison de ces différences matérielles, les caractéristiques inhérentes aux cartes de crédit, qui assurent un équilibre approprié entre la protection du consommateur et les risques de responsabilité pour la banque, ne sont pas présentes dans les comptes de dépôt à vue. Sans ces caractéristiques inhérentes nécessaires, pour atténuer de manière appropriée les risques découlant de ce nouveau régime de limitation de responsabilité, les banques devront mettre en place des mesures d'atténuation de risques qui auront un impact négatif sur les consommateurs et sur l'économie.

Compte tenu de ces impacts, nous sommes d'avis qu'il faudrait au minimum reformuler ces dispositions pour les concilier avec les exigences fédérales existantes, y compris en codifiant le Code des cartes de débit en ce qui concerne son champ d'application. Cependant, nous sommes d'avis que la meilleure approche est que le gouvernement prenne du recul pour considérer le paysage/l'écosystème dans son ensemble et qu'il participe à la conversation nationale sur une stratégie de prévention de la fraude. La fraude est mondiale, et non locale, et une stratégie nationale est plus susceptible d'empêcher le Québec d'être ciblé de manière disproportionnée par les attaques frauduleuses.

Les banques sont inquiètes de l'évolution de la fraude ciblant les consommateurs. Notre expérience approfondie en matière de prévention de la fraude nous porte à croire qu'une approche qui tient compte des circonstances individuelles, qui encourage un comportement responsable des consommateurs et qui vise à éduquer, est l'approche la plus susceptible de profiter aux consommateurs à court et à long terme. À cet égard, après avoir exposé nos préoccupations majeures en lien avec l'article 10, nous avons décrit une importante initiative intersectorielle publique/privée anti-arnaques qui devrait donner naissance à un plan d'action. Il y a d'autres aspects du PL-72 qui, selon nous, s'ils sont mis en place, peuvent permettre que les consommateurs continuent d'avoir un large éventail de choix plutôt que de mener à une suppression des produits et des services que de nombreux consommateurs jugent bénéfiques pour eux et qui sont adaptés à leurs besoins. Nous décrivons donc nos préoccupations concernant d'autres articles du PL-72 avant de soulever la nécessité d'un calendrier de mise en œuvre approprié et de conclure nos remarques.

II. L'ARTICLE 10 DU PROJET DE LOI 72 SOULÈVE D'IMPORTANTES INQUIÉTUDES

L'article 10 propose de limiter la responsabilité des consommateurs à 50 \$ pour les débits non autorisés et autorisés sur les comptes de dépôt à vue et impute la responsabilité financière aux banques de manière disproportionnée. Cependant, une bonne prévention de la fraude commence par la responsabilisation du client, qui permet d'assurer que la personne qui détient la clé d'accès, qui peut être sous forme d'un code NIP, mais aussi sous forme de mot de passe ou de dispositif, est protégé par la partie qui connaît le code NIP ou qui a accès au contrôle de l'accès au compte

(par exemple, l'accès en ligne aux services bancaires via un ordinateur ou une application de services bancaires sur un téléphone). Le meilleur outil de prévention consiste à s'assurer que le client garde la porte fermée à clé. L'analyse de l'environnement externe pour déterminer s'il y a des prédateurs qui rôdent autour est une composante de la prévention de la fraude, mais elle ne peut pas être le principal moteur dans le contexte de la protection des consommateurs contre la fraude.

Plus encore, les cinq jours ouvrables proposés à l'article 10 sont insuffisants pour traiter des questions liées aux arnaques ou escroqueries. Légiférer sur un délai, particulièrement en lui donnant un caractère aussi expéditif, rend les consommateurs québécois plus susceptibles d'être la cible de fraudes et d'escroqueries, car cela signale aux fraudeurs (à tort ou à raison) que les consommateurs individuels sont libérés de leurs obligations et que les banques n'ont pas à mener d'enquêtes. Ceci peut engendrer une hypothèse erronée selon laquelle les banques sont plus susceptibles de rembourser les clients, ce qui augmente la fréquence des fraudes visant les consommateurs. Ceci pourrait également avoir pour conséquence non-désirée une baisse de la vigilance des clients, qui seraient moins enclins à prendre les mesures nécessaires pour se protéger des mauvais acteurs qui chercheraient à profiter du consommateur.

Nous souhaitons un engagement et un examen plus approfondi des complexités à l'origine de la fraude et de la manière dont les consommateurs, les entreprises de télécommunications, les plateformes de médias sociaux et les institutions financières peuvent s'attaquer à la fraude. Nous suggérons que l'article 10 soit mis de côté pendant qu'une approche globale soit élaborée. Si le Québec veut agir rapidement, l'élaboration de dispositions législatives harmonisées avec le Code des cartes de débit (en ce qui concerne son champ d'application) n'augmenterait pas la vulnérabilité des clients à des attaques de plus en plus nombreuses et maintiendrait l'équilibre entre l'accès immédiat aux fonds et les attentes et responsabilités des clients en ce qui concerne la protection de leurs informations et de leurs comportements personnels lors des transactions.

(a) L'article 10, tel qu'il est actuellement rédigé, n'est pas une étendue de la limitation de responsabilité sur les cartes de crédit aux comptes de dépôt à vue.

Actuellement, la *Loi sur la protection des consommateurs* prévoit les dispositions suivantes concernant la responsabilité limitée en cas de transactions frauduleuses par carte de crédit (nos soulignements) :

*123. Le consommateur n'est pas tenu aux dettes **résultant de l'utilisation par un tiers de sa carte de crédit** après que l'émetteur a été avisé par quelque moyen que ce soit de la perte, du vol, d'une fraude ou d'une autre forme d'utilisation de la carte non autorisée par le consommateur.*

*Même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur dont la carte a été **utilisée sans son autorisation** est limitée à la somme de 50 \$.*

Est interdite toute stipulation contraire aux dispositions du présent article.

123.1. Malgré l'article 123, le consommateur est tenu des pertes subies par l'émetteur lorsque ce dernier établit que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel.

En vertu de cette disposition, les protections ne s'appliquent qu'en cas de dette résultant de l'utilisation non autorisée de la carte de crédit. Il n'y a pas d'obligation de remboursement dans des délais spécifiques.

En vertu de l'article 10 proposé, les protections ne sont pas limitées aux montants débités des comptes par l'utilisation des cartes de débit utilisées pour accéder aux comptes. De plus, les protections sont étendues aux transactions autorisées (mais uniquement dans les cas où la banque est accusée de ne pas avoir pris les « précautions nécessaires pour prévenir la fraude, malgré la présence d'indices probants permettant de la soupçonner »). Cette disposition n'est donc pas une simple extension aux cartes de débit des protections actuellement accordées aux cartes de crédit. Au contraire, elle est significativement et matériellement différente, de sorte qu'elle crée un vaste régime de limitation de responsabilité entièrement nouveau.

Dans le cadre de ce nouveau régime de limitation de la responsabilité, les risques de responsabilité pour les banques sont beaucoup plus larges. Les transactions non autorisées pour lesquelles les banques peuvent être tenues responsables peuvent non seulement résulter de l'utilisation d'une carte de débit volée ou perdue, mais aussi du vol de l'identité d'une personne, ce qui permet au fraudeur d'effectuer des transactions à l'insu de la personne ou sans son consentement. Ce vol d'identité est généralement le résultat d'actions ou d'activités se déroulant en dehors de la banque ou de son contrôle (par exemple, l'hameçonnage).

Plus encore, dans le cadre de ce nouveau régime, les banques peuvent être tenues responsables des transactions autorisées lorsque les clients ont été victimes d'escroqueries ou de fraudes, dans lesquelles ils ont été trompés ou dupés pour retirer ou transférer des fonds de leurs comptes en raison de l'influence d'un acteur malveillant. Dans ces cas, en particulier lorsqu'elles ne sont pas effectuées par l'intermédiaire de la succursale, il n'est pas possible pour la banque de déterminer si ces transactions sont effectuées à des fins légitimes ou non. Même lorsque les clients sont interrogés en personne, ils cherchent souvent à brouiller les pistes ou à trouver d'autres moyens d'accéder aux fonds. Comme nous le verrons plus en détail ci-après, si le fardeau financier de ces actions était transféré aux banques, ceci imposerait des risques sur le système financier et entraînerait des conséquences imprévues pour les consommateurs et le secteur bancaire au Québec.

L'élaboration d'une législation axée sur les transactions autorisées ou non autorisées devient incroyablement complexe, comme le démontre l'analyse qui précède. Tenter de différencier les deux concepts ou de les rapprocher est problématique. Il est essentiel de noter que des événements tels que les escroqueries par hameçonnage et les prises de contrôle de comptes dont une personne peut être la proie dans les limites de son propre domicile ou de ses appareils personnels sans aucune interaction avec les employés ou les systèmes de la banque, sont des événements que les banques n'ont pas la capacité de contrôler ou d'empêcher. Il n'existe aucun moyen pratique pour les institutions de dépôt d'atténuer ce type de risque, qui se matérialise au niveau des clients eux-mêmes. En outre, contrairement aux assureurs, les banques ne peuvent pas percevoir de primes pour refléter ce risque que l'article 10 semble vouloir imposer aux institutions de dépôt, et dont le coût important devra être pris en compte pour que les banques puissent continuer à opérer.

La détermination de la responsabilité devrait, à l'instar de ce qui est présentement applicable, continuer à être effectuée au cas par cas après enquête² et prendre en considération de multiples facteurs, tels que le type de méthode de paiement, le type de fraude ou d'escroquerie et la manière dont elle a été menée, ainsi que le rôle du consommateur dans la protection adéquate

² L'ACFC a déjà défini ses attentes en ce qui concerne les enquêtes sur les transactions présumées par carte de débit et de crédit. Voir en ligne ici : [B-6 Enquêtes sur les transactions non autorisées par carte de crédit et de débit - Canada.ca](#).

de son produit, de ses informations bancaires et de ses identifiants.

(b) L'étendue de la limitation de responsabilité pour les cartes de crédit aux comptes de dépôt à vue n'est pas appropriée et aura un impact négatif sur les consommateurs et l'économie.

Bien que nous comprenions que l'objectif de l'article 10 est de plafonner la responsabilité à 50 \$ pour les cartes de débit, similairement à ce qui est appliqué aux cartes de crédit, cet objectif n'est pas justifié car les produits sont différents à bien des égards. En essayant d'appliquer aux comptes de dépôt à vue les limitations de responsabilité prévues pour les cartes de crédit, cet objectif ne tient pas compte de l'obligation légale essentielle des banques d'exécuter les instructions de leurs clients. Les banques (et les autres institutions financières) ont l'obligation légale et contractuelle d'honorer les instructions de leurs clients et d'y donner suite, à la seule condition qu'elles aient été fournies par le client et que ce dernier dispose de fonds suffisants, soit dans son compte, soit en les empruntant. Les banques (et autres institutions financières) ont le droit de traiter les instructions de leurs clients telles qu'elles sont présentées (c'est-à-dire à leur valeur nominale). Le droit bancaire reconnaît le principe selon lequel les institutions financières ne doivent pas s'immiscer indûment dans les affaires internes de leurs clients.

En outre, les cartes de crédit comportent intrinsèquement des caractéristiques qui permettent d'équilibrer de manière appropriée la protection du consommateur et les risques de responsabilité pour la banque, ce qui n'est pas le cas des comptes de dépôt à vue.

Par exemple, les cartes de crédit permettent seulement une extension du crédit, jusqu'à une limite prédéterminée. Les banques sont en mesure de contrôler l'accès des consommateurs à ces fonds provenant d'un produit d'emprunt (par exemple en imposant des limites au montant des fonds disponibles au titre de la carte de crédit). À l'inverse, les comptes de dépôt à vue permettent à la banque de détenir l'argent du consommateur. De ce fait, les comptes de dépôt à vue sont fondamentalement différents, et les banques ne sont pas en mesure de limiter le montant des fonds qu'un consommateur peut détenir en dépôt, ni de restreindre en fin de compte les montants des retraits de son compte, étant donné que les limites de transactions quotidiennes peuvent être contournées. En effet, les banques sont expressément tenues par la loi de respecter les

instructions des clients en ce qui concerne le décaissement des fonds détenus sur un compte de dépôt ([article 461, paragraphe 2](#), de la *Loi sur les banques*). En cas d'utilisation frauduleuse d'une carte de crédit, le montant disponible sera intrinsèquement limité par la limite de crédit disponible sur la carte. Comme il n'y a pas de « limite de crédit » sur les comptes de dépôt à vue, il n'y a pas de limite inhérente correspondante aux montants qui pourraient faire l'objet d'un remboursement par la banque.

Sans ces caractéristiques inhérentes importantes, les banques devront mettre en œuvre leurs propres mesures d'atténuation des risques pour atteindre un équilibre approprié entre la protection des consommateurs et la responsabilité potentielle des banques, qui seront probablement très perturbatrices et auront un impact négatif sur les consommateurs (ex. : le gel des fonds sur les comptes bancaires, l'obligation pour les consommateurs de fournir la preuve qu'une transaction n'est pas frauduleuse, etc.) ; les ramifications sont potentiellement nombreuses, puisque de nombreuses transactions, telles que le remboursement de prêts hypothécaires ou automobiles, les paiements de pensions alimentaires, etc., découlent des fonds retirés d'un compte de dépôt à vue. Si ces comptes doivent être gelés ou si leur accès doit être limité en raison « d'indices probants permettant de soupçonner la fraude », les conséquences pour les consommateurs seraient généralement plus graves que celles associées au gel d'un compte de carte de crédit. En outre, on peut s'attendre à ce que la disponibilité de la protection contre les découverts devienne beaucoup plus limitée, afin que les institutions financières puissent mieux gérer le risque de pertes sur les comptes de dépôt, dû à des circonstances sur lesquelles elles n'ont par ailleurs aucun contrôle.

Parmi les autres impacts négatifs potentiels d'une règle trop large et sans définition suffisamment claire de ce qu'est un « indice probant de fraude », cette mesure proposée entraînera probablement des coûts et des frais plus élevés au Québec et entravera la capacité des consommateurs québécois à effectuer des transactions de manière opportune et efficace. Les banques, et probablement d'autres institutions financières, augmenteront probablement les frictions, ce qui entraînerait une augmentation des paiements faussement positifs refusés ou retenus, empêchant ainsi la réalisation de transactions légitimes et donnant lieu à un niveau de service inférieur pour les consommateurs québécois.

L'imposition d'un seuil de responsabilité maximal pour le consommateur pourrait avoir d'autres conséquences inattendues, telles que l'impact sur l'accès au crédit pour certains consommateurs, y compris potentiellement la protection contre les découverts, car l'accès à une telle protection pourrait être restreint pour limiter les pertes (en gardant à l'esprit que lorsque les comptes sont fraudés, non seulement les fraudeurs retirent des fonds, mais ils déposent également des chèques frauduleux pour profiter de la disponibilité des découverts et de l'accès aux fonds disponibles sans période de rétention - ce qui n'est pas le cas pour les cartes de crédit), et des retards dans le traitement à un moment où les consommateurs et les participants à l'écosystème s'attendent à des paiements plus rapides. En outre, l'introduction d'un seuil de responsabilité maximal pourrait également créer des conditions de concurrence inégales, favorisant les grandes institutions qui disposent de plus de ressources pour absorber les pertes potentielles liées aux fraudes et aux arnaques. Nous recommandons vivement au Québec d'examiner attentivement ces conséquences potentielles avant de mettre en œuvre un seuil de responsabilité maximale de la manière présentée dans le projet de loi.

(c) L'article 10 entraînera une hausse des arnaques et des fraudes au Québec

L'article 10 du PL-72, tel qu'il est rédigé, fera probablement du Québec une juridiction plus attrayante pour commettre des arnaques et des fraudes. Une limite de responsabilité aurait des conséquences inattendues sur le signalement et la perpétration des crimes, car elle découragerait probablement le signalement des fraudes et des arnaques. Si les consommateurs sont remboursés pour les pertes liées aux fraudes et aux arnaques, ils pourraient être moins enclins à les signaler aux forces de l'ordre. Même si la banque a signalé la fraude ou l'arnaque - en supposant que cette déclaration soit conforme aux lois sur la protection de la vie privée - avec un remboursement en main, la victime peut, intentionnellement ou non, ne pas fournir les preuves nécessaires aux forces de l'ordre qui permettraient d'enquêter sur le délit et l'éventuelle poursuite en justice. Ceci peut amplifier la grave sous-déclaration des fraudes et arnaques qui existe déjà aujourd'hui et réduire encore la capacité à poursuivre efficacement les fraudeurs et à stopper les fraudes et arnaques à la source.

Un seuil très bas pourrait également entraîner une augmentation des cas de fraude et d'arnaques parce que les consommateurs pourraient ne pas se sentir responsables de limiter ou d'arrêter la

fraude ou l'arnaque dans les cas où ils sont responsables (tels que les mots de passe partagés, les codes NIP, les codes de vérification à usage unique et les cartes), ou pourraient croire qu'ils n'ont pas la responsabilité de faire preuve de prudence parce que leur responsabilité peut en tout état de cause être limitée, ni de s'informer sur les arnaques et sur la manière de les détecter. Ceci pourrait également mener à une utilisation abusive du système par les clients. Nous réitérons la nécessité d'une éducation efficace des consommateurs afin de mettre fin à la fraude et aux arnaques à la source.

(d) L'article 10 soulève des questions de droit constitutionnel

Fondamentalement, si les banques étaient tenues de mener des enquêtes approfondies concernant les instructions de leurs clients, leurs obligations iraient bien au-delà de la portée juridique de leur rôle, ce qui les amènerait à ne plus agir en tant que mandataires de leurs clients, violant ainsi cet aspect crucial du paysage juridique des institutions financières. Même si elle est faite de bonne foi, cette situation peut entraîner des désagréments et des frustrations considérables pour les clients. Nous notons que, dans ce contexte, l'article 10 non seulement vise spécifiquement les comptes de dépôt, un aspect essentiel des pratiques d'une banque, mais peut également porter atteinte à la relation fondamentale entre le consommateur et la banque, ce qui le rend susceptible d'être contesté à la lumière du droit constitutionnel.

Une période de remboursement de 5 jours ouvrables est beaucoup trop courte. Les banques enquêtent sur les circonstances lorsque des allégations de fraude sont formulées. La fraude est un délit et l'enquête sur un délit, ainsi que l'établissement de faits susceptibles de devenir de la preuve, doivent être menés avec prudence. Pour déterminer si une fraude a eu lieu et pour évaluer les responsabilités, il faut recueillir des informations auprès du client (ex. : un rapport de police) et des employés de la succursale, et examiner toute documentation pertinente ainsi que toute éventuelles images de surveillance. La mesure proposée ne tient pas non plus compte des orientations existantes, notamment le bulletin B-6 de l'ACFC intitulé Enquêtes portant sur les opérations non autorisées de carte crédit et de débit, qui prévoit des enquêtes longues à mener.

Le délai de cinq jours ouvrables proposé pour rembourser les consommateurs rend en soi sans objet les critères énoncés à l'article 10 du PL-72.

(e) Autres questions relatives à l'article 10

L'article 65.2 qui est créé par l'article 10 du PL-72 fait référence aux situations où le consommateur a commis une faute lourde en ce qui concerne la protection de son numéro d'identification personnel. S'il est essentiel que les consommateurs protègent leur numéro d'identification, ce n'est pas le seul aspect de la protection qui devrait être imposé aux consommateurs en termes de responsabilité. En outre, cela suggère que les banques (et autres institutions financières) sont mieux placées pour détecter et prévenir les fraudes/arnaques commises par d'autres moyens. Cependant, dans de nombreux cas, ce sont les actions des clients qui permettent à la fraude ou à l'arnaque d'avoir lieu.

Par exemple, lorsqu'un client clique sur un lien qui expose son appareil à un logiciel malveillant, la transaction qui s'ensuit ressemble à une transaction effectuée sur l'appareil habituel du client, à l'aide de ses identifiants de connexion. Le client est le mieux placé pour reconnaître ses vulnérabilités. Même dans les cas où un employé de banque sert directement le client, l'honnêteté et la sincérité du client face aux questions posées par l'employé sont essentielles pour détecter et prévenir la fraude. Le caractère général de texte de cette disposition et les difficultés d'interprétation, ainsi que la nature très spécifique de chaque situation, sont susceptibles de conduire à des litiges difficiles et coûteux.

Les banques (et autres institutions financières) ne devraient pas absorber tous les risques associés aux fraudes et arnaques dépassant un certain seuil, car de nombreux cas de fraudes et d'arnaques se produisent en dehors de la sphère de compétence du secteur financier (ex. : par SMS - liens d'hameçonnage), et tous les facteurs conduisant à la fraude ou à l'escroquerie ne sont pas sous leur contrôle et peuvent en fait être entièrement sous le contrôle du consommateur ou de sa capacité à les atténuer (par exemple, la protection par mot de passe).

Il convient de noter que les banques (et les autres institutions financières) sont également soumises à des contraintes en ce qui concerne les technologies et les outils qu'elles sont autorisées à déployer pour détecter et prévenir les fraudes et les arnaques (ex. : les exigences de la législation sur la protection de la vie privée en ce qui concerne le consentement explicite

pour la collecte et l'utilisation de données biométriques, telles que les empreintes digitales ou les scans oculaires obligatoires, ou pour l'envoi d'informations personnelles du client à un prestataire de services qui utilisera les données pour améliorer le système de détection des fraudes du prestataire de services). L'ABC estime qu'il serait plus efficace à long terme d'encourager l'innovation au sein du secteur et qu'une approche intersectorielle est nécessaire.

En outre, la faute lourde est une norme trop élevée lorsqu'il s'agit d'un consommateur qui ne protège pas son NIP. Une faute civile, définie comme étant une action qu'une personne raisonnablement prudente et diligente n'aurait pas entreprise dans les mêmes circonstances, serait une norme beaucoup plus appropriée, à la fois pour permettre son application pratique et pour garantir que les consommateurs conservent un niveau minimum d'agence et de responsabilité sur leurs propres affaires privées. Nous pensons qu'il est contre-productif et dangereux de priver les consommateurs de toute responsabilité dans leurs affaires privées. Compte tenu de la nature des enjeux, nous sommes fermement convaincus que c'est la norme « ordinaire » de la faute qui doit être appliquée dans cette situation.

Dans certaines situations, il convient d'envisager un partage des responsabilités, notamment en tenant compte de la responsabilité des clients, des banques réceptrices, des fournisseurs de télécommunications, etc. Le fait de laisser la charge à la banque émettrice ne tient pas compte de la complexité des transactions. Dans le même ordre d'idées, étant donné les différentes façons dont les scénarios de fraude peuvent se produire et la gamme de produits qu'ils peuvent toucher, le concept de faute ne devrait pas être limité à la protection d'un « numéro d'identification personnel ». Limiter la responsabilité du consommateur à la protection de son NIP ne tient pas compte de tous les moyens par lesquels les fonds des clients peuvent être accessibles aujourd'hui, en particulier par le biais des services bancaires en ligne et mobiles, ni des progrès technologiques futurs. Bien que cela puisse être approprié pour les transactions par carte de crédit et de débit utilisant des terminaux de paiement, cela laisserait de côté toute la gamme des transactions en ligne que les clients des banques effectuent régulièrement, et pour lesquelles ils devraient aussi être tenus au moins à une norme de conduite raisonnable (c.-à-d., une faute civile). La responsabilité des consommateurs devrait couvrir toutes les situations de protection négligente d'une carte d'accès, d'informations bancaires, de mots de passe en ligne, de non-déclaration immédiate à la banque de la compromission des données d'identification ou du vol,

etc. et devrait être alignée sur les normes fédérales.

En outre, le deuxième paragraphe de l'article 10 fait référence à un « instrument » ; ce terme devrait être défini.

III. NÉCESSITÉ D'UN SOUTIEN INTERSECTORIEL POUR L'ÉLABORATION D'UN PLAN D'ACTION ANTI-ESCROQUERIE

Bien que les banques disposent d'une sécurité avancée et d'un système de détection des fraudes multicouches, les réalités d'un monde connecté signifient que les cybermenaces ne se limitent pas aux systèmes et à la technologie des banques. Pour relever le défi de l'augmentation des arnaques, il faut un effort unifié de la part des différents secteurs. L'emphase devrait être mise sur la réduction du nombre d'arnaques auxquelles les Québécois et les Canadiens sont confrontés, plutôt que sur la réaffectation des responsabilités. Les leçons tirées d'autres pays, comme l'Australie, montrent que les initiatives volontaires intersectorielles publiques-privées de lutte contre les arnaques ont contribué à créer des environnements plus sécuritaires pour les consommateurs.

En réponse à l'augmentation du nombre d'arnaques, le 16 juillet 2024, l'ABC a réuni 71 dirigeants de divers secteurs lors d'une Table ronde sur la lutte contre les arnaques. L'objectif était d'adopter des leçons générales et de stimuler une action collective pour lutter contre les arnaques. La table ronde s'est concentrée sur la compréhension des impacts des arnaques, l'exploration des capacités et des priorités actuelles, et la promotion de l'alignement des intervenants.

Les enseignements tirés de la Table ronde démontrent que le Canada dispose d'une base solide grâce à des investissements continus dans l'authentification multifactorielle, la vérification de l'identité, le blocage et le marquage des appels et la surveillance des transactions. Toutefois, il y a lieu d'améliorer le partage des données et du renseignement, les technologies/capacités de sécurité, les mécanismes de signalement, l'éducation du public et la collaboration intersectorielle. Pour progresser dans ces domaines, une alliance contre l'escroquerie a été créée. Cette alliance, dont les axes de travail impliquent des participants intersectoriels et publics-privés, travaille à l'élaboration d'un plan d'action global de lutte anti-arnaques afin d'améliorer la protection des

consommateurs. En outre, depuis de nombreuses années, l'ABC collabore avec l'Autorité des marchés financiers (AMF) dans le domaine de l'éducation financière en partageant des informations pertinentes et des bonnes pratiques. L'ABC se réjouit de poursuivre son partenariat avec l'AMF dans le cadre de la prochaine Stratégie québécoise en éducation financière. Le Québec et ses partenaires provinciaux et territoriaux devraient considérer une façon de participer à ce travail conjoint avant de procéder seuls, afin d'éviter les effets négatifs mentionnés ci-dessus et afin d'assurer une approche unifiée.

IV. PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT D'AUTRES ARTICLES DU PL- 72

Article 2 du PL- 72

L'article 2 du PL-72 (article 32 révisé de la LPC) suggère l'obligation de fournir un doublon de tout autre document signé au moment où un consommateur conclut des contrats prescrits, ce qui inclut les contrats de crédit. Bien que les modifications proposées permettent au consommateur de choisir de recevoir ces documents par voie électronique, cette possibilité n'est pas étendue au contrat de crédit lui-même. De manière plus générale, les consommateurs qui ont exprimé leur préférence de recevoir les contrats de crédit par voie électronique devraient pouvoir le faire, et il ne devrait pas y avoir d'obligation de fournir également une copie papier si le consommateur ne souhaite pas la recevoir dans ce format. L'obligation de fournir une version papier lorsqu'un consommateur ne souhaite pas utiliser cette méthode de conservation des documents a un impact négatif important sur l'environnement, mais elle peut également exposer les consommateurs à des risques liés à la protection de leurs informations personnelles. Les contrats de crédit contiennent des informations personnelles et financières sensibles. Les consommateurs qui n'ont pas l'intention de conserver cette version papier non désirée n'ont peut-être pas les moyens de s'en débarrasser en toute sécurité. Par exemple, ils peuvent être placés dans des bacs de recyclage et être ensuite jetés dans la rue.

En outre, à l'ère du numérique, où les contrats peuvent être conclus par voie électronique ou par consentement verbal via les services bancaires par téléphone, les consommateurs se sont habitués à recevoir des documents par voie électronique, qui est devenue la méthode de communication et de conservation des documents préférée de beaucoup d'entre eux. Nous estimons que le choix du consommateur doit prévaloir pour tous les documents, y compris les

contrats de crédit.

Il est également important que le concept de contrat signé, dans un contexte où le commerce électronique devient la règle plutôt que l'exception, se manifeste par le fait qu'une copie du contrat puisse être fournie électroniquement et que les signatures puissent être faites sous forme électronique. À cet égard, il convient de préciser que l'obligation de fournir un exemplaire du contrat peut figurer sur le support choisi par le consommateur et inclure l'accès et la livraison, de sorte que l'envoi ou la mise à disposition d'un document par voie électronique (par exemple, en ligne, par le biais d'un site web bancaire sécurisé) est suffisant. Il convient également de faire preuve de souplesse quant à ce qui est considéré comme étant une signature électronique. La règle proposée devrait également prévoir la possibilité pour le consommateur d'imprimer ou de télécharger un document.

En ce qui concerne les autres documents signés, cette disposition devrait se limiter à fournir aux consommateurs des documents sur demande, pour les mêmes raisons que celles exprimées ci-dessus. Nous ne pensons pas qu'il soit nécessaire de fournir aux consommateurs tous les documents qu'ils ont signés (ex. : la demande de crédit) s'ils ne veulent pas de ces documents. L'obligation de fournir des copies (sur le support de leur choix), que le consommateur le veuille ou non, devrait être limitée au contrat qu'ils ont conclu (c'est-à-dire le contrat de crédit) parce que les contrats sont le cadre qui régit les relations entre les consommateurs et les institutions financières.

Article 11 du PL-72 - Frais de crédit

La version anglaise de l'article 11 du PL-72 fait référence aux *charges related to « security »*. Le libellé de la traduction anglaise pourrait être incorrect et prêter à confusion. Nous comprenons qu'il s'agit d'un « cautionnement » et suggérons que le mot « *surety* » soit utilisé dans la version anglaise. En outre, cette disposition devrait être modifiée pour préciser qu'elle ne concerne que les coûts/frais/charges liés à l'enregistrement d'une sûreté, et qu'elle n'entraîne pas l'ajout d'autres coûts/frais/charges dans le calcul du coût du crédit.

Article 12 du PL-72 - Frais d'adhésion ou de renouvellement payables en vertu d'un contrat de carte de crédit

L'ABC et ses membres se réjouissent que le PL-72 clarifie l'exclusion des frais d'adhésion ou de renouvellement annuels du calcul du taux d'intérêt, mais il n'est pas clair si les frais d'adhésion ou de renouvellement mensuels seraient traités de la même façon. Nous pensons qu'il n'y a aucune raison de les traiter différemment et que cela priverait les consommateurs de la possibilité de payer au fil du temps. L'exclusion des frais d'adhésion mensuels garantirait la cohérence et éviterait des conséquences inattendues pour les produits de cartes avec des structures de frais mensuels. Telle qu'elle est actuellement rédigée, la mesure proposée pourrait potentiellement s'appliquer à des produits bancaires légitimes, tels que les frais pour découvert de compte pour lesquelles des frais peuvent être facturés soit à l'utilisation, soit sur une base mensuelle. La mesure proposée devrait être définie plus clairement afin d'éviter qu'elle s'applique aux produits bancaires légitimes ou prévoir une exemption pour les produits offerts par les banques. L'exemption proposée devrait être harmonisée avec l'exemption qui existe déjà à l'article 347 du Code criminel pour les « frais pour découvert de compte », qui n'est disponible que pour les institutions financières (et ne pourrait donc pas être utilisée par les désormais tristement célèbres « usuriers de Granby »). La définition des frais de découvert dans le Code criminel est la suivante:

*« **frais pour découvert de compte** Les frais, d'un maximum de cinq dollars, payables lorsqu'un compte est à découvert ou lorsqu'il y a aggravation de ce découvert, et perçus soit par une caisse populaire ou credit union groupant uniquement ou principalement des personnes physiques, soit par un établissement recevant des fonds en dépôt, lesquels sont entièrement ou partiellement garantis par la Société d'assurance-dépôts du Canada ou par la Régie de l'assurance-dépôts du Québec. (overdraft charge) »*

Article 13 du PL-72 - Droit d'annulation

L'ABC et ses membres ne sont pas favorables à l'étendue des droits d'annulation en général, et en particulier à leur extension au-delà du délai existant, car ces dispositions transfèrent indûment le risque des détaillants et des consommateurs aux prêteurs qui facilitent leurs transactions.

En outre, la mesure proposée n'est pas nécessaire puisque les consommateurs peuvent soit rembourser par anticipation sans pénalité, soit résilier les contrats de crédit à tout moment. Les contrats de crédit en cours devraient être exclus de cette mesure.

Les consommateurs devraient être responsables des montants empruntés pendant la période où ils ont bénéficié du produit de crédit, ainsi que des frais payés à des tiers, et il n'est pas possible d'annuler les vérifications de solvabilité. Il convient au minimum de préciser que l'emprunteur doit rembourser tous les intérêts perçus sur les montants empruntés avant la résiliation.

Article 15 du PL-72 - Modification des contrats

La signature d'un addendum par les deux parties n'est tout simplement pas réalisable et ne serait pas conforme au Règlement sur le cadre ([par. 67\(1\), 68\(1\)](#)) qui sont conformes aux réalités commerciales. Plus précisément, si un contrat de crédit existant est modifié pour changer le taux de crédit et/ou les frais de crédit, la *Loi sur les banques* prévoit que certaines informations appropriées doivent être fournies dans les délais prescrits. La *Loi sur les banques* n'impose pas d'obtenir un « consentement explicite » pour ces modifications apportées à une carte de crédit. Les consommateurs conservent toujours le droit de rembourser les soldes à tout moment, y compris dans leur intégralité, et de résilier le contrat de crédit avec l'émetteur s'ils ne sont pas satisfaits des modifications proposées pour une carte de crédit à tout moment. Cette proposition de modification nécessiterait également d'importants changements au niveau du système. L'ABC et ses membres suggèrent que l'article 15 du PL-72 soit reformulé afin de préciser que le « consentement explicite » ne soit pas nécessaire.

Article 17 - Suspension du paiement dans des circonstances particulières

L'application de cet article n'est pas claire. Le premier paragraphe fait référence au « contrat assorti de » tandis que le deuxième paragraphe fait référence à un « autre contrat de crédit » et s'applique à tout contrat conclu dans les circonstances décrites à l'article 103.1. L'article 103.1 ne s'applique qu'aux contrats de prêt d'argent. Confirmez que le deuxième paragraphe de l'article 103.1.1 ne s'applique pas aux cartes et aux lignes de crédit, qui sont des crédits de nature ouverte.

Article 23 du PL-72 - Limite de crédit

Il n'est pas nécessaire d'établir une limite de crédit désignée par l'emprunteur pour une demande de crédit ouvert. Les prêteurs réglementés, pour lesquels les législateurs veillent au respect des lignes directrices en matière de risque de crédit, se chargent actuellement de l'attribution des

limites de crédit en fonction de la solvabilité du demandeur. En outre, les consommateurs ne sont pas tenus d'utiliser la limite de crédit qui leur est accordée, et ils ont le droit de réduire le montant de la limite de crédit accordée à tout moment sur demande ou de fermer/annuler la carte de crédit avant même de l'avoir utilisée. La proposition, si elle était adoptée, entraînerait probablement l'insatisfaction des consommateurs et des effets négatifs sur les agences d'évaluation du crédit. Par exemple, ces options ont été proposées par un émetteur de cartes de crédit dans le passé et ont été supprimées en raison de l'expérience négative des clients et des coûts plus élevés - et souvent le consommateur ne connaît pas la limite pour laquelle il pourrait être approuvé ou qu'il devrait demander. Plus précisément, les consommateurs demandent généralement une limite de crédit plus basse sur la demande parce qu'ils ne veulent pas que celle-ci soit rejetée, mais après approbation, ils demandent des montants plus élevés, sans se rendre compte qu'ils devront se soumettre à une vérification de crédit supplémentaire pour la limite plus élevée souhaitée pour laquelle ils auraient pu être approuvés lors de la première vérification de crédit - ou à défaut, une meilleure approche serait que la demande ne comporte pas de limite de crédit demandée et que le prêteur attribue la limite et que le client puisse ensuite décider s'il la veut ou non. En outre, les demandes supplémentaires de limites de crédit plus élevées pourraient avoir un impact négatif sur le dossier de crédit du client, ce qui pourrait entraîner des coûts plus élevés.

Article 24 du PL-72 - Cartes de crédit et répartition des paiements

Bien que l'article 24 soit d'application générale, l'approche prescriptive de la répartition des paiements qui est énoncée dans cet article, si elle est appliquée aux cartes de crédit, est incompatible avec le paragraphe 627.35(1) de la *Loi sur les banques*, qui permet à l'émetteur de choisir l'une des deux méthodes de répartition des paiements. Enlever l'option qui permet de répartir les paiements effectués par un client entre les différents montants dus au prorata ou des taux d'intérêt et rendre obligatoire l'option qui répartit les paiements effectués par le client entre le montant ayant le taux le plus élevé et la partie restante entre les autres montants par ordre décroissant, sur la base de leurs taux d'intérêt applicables, nécessiterait de modifier les procédures et les informations existantes et aurait un impact opérationnel considérable - ce qui est également, comme indiqué initialement, contraire aux deux options qui sont expressément prévues par la *Loi sur les banques*. Comme l'article 24 enlève l'option prévue par la *Loi sur les banques*, il peut créer un conflit opérationnel et aller à l'encontre de l'objectif fédéral du paragraphe 627.35(1) et pourrait faire l'objet d'une contestation en vertu du droit constitutionnel

si la disposition n'est pas harmonisée avec la *Loi sur les banques*.

En particulier, à des fins d'harmonisation au Canada et d'efficacité opérationnelle, cet article devrait être reformulé pour permettre les deux options prévues au paragraphe 627.35(1) de la *Loi sur les banques* en ce qui concerne les montants dus sur une carte de crédit, ce qui permettra, entre autres, de s'assurer que les consommateurs québécois continuent de bénéficier d'offres promotionnelles telles que les promotions de transfert de solde à faible taux d'intérêt en permettant que les paiements soient appliqués au panier à faible taux d'intérêt. Cette mesure pourrait potentiellement entraîner une répartition des paiements complètement différente pour les consommateurs québécois et avoir une incidence sur la capacité des banques à s'assurer que les produits offerts ou vendus aux consommateurs leur conviennent compte tenu de leur situation, notamment en fonction de leurs besoins financiers, comme l'exige la *Loi sur les banques* ([article 627.06](#)). On ne sait pas non plus comment les règles de répartition proposées pour les paiements échelonnés seront appliquées.

La disposition de la *Loi sur les banques* est reproduite ci-dessous par commodité :

Taux d'intérêt différents — répartition du paiement

627.35 (1) *Lorsque différents taux d'intérêt s'appliquent à différentes sommes dues dans un compte de carte de crédit ouvert au Canada par une personne physique pour un cycle de facturation donné à des fins autres que commerciales, l'institution répartit tout paiement qui est versé par la personne physique et qui excède le paiement minimum requis pour ce cycle de l'une ou l'autre des manières suivantes :*

a) elle l'impute d'abord sur la somme due ayant le taux d'intérêt le plus élevé, puis impute tout reliquat sur les autres sommes dues, par ordre décroissant des taux d'intérêt;

b) elle l'impute sur chacune des sommes dues dans la proportion qu'elles représentent par rapport au solde impayé du compte de carte de crédit.

Article 25 du PL-72 - Avis de solde insuffisant

L'article 25 du PL-72 devrait être harmonisé avec l'article [627.13](#) de la *Loi sur les banques*, qui ne prévoit que des alertes électroniques (SMS ou courriel) - un avis écrit, comme le suggère la dernière partie de cet article, envoyé à une adresse physique pour signaler un solde faible

arriverait trop tard pour aider le consommateur, ce qui rendrait l'avis écrit complètement inutile) et, comme dans la *Loi sur les banques*, il devrait y avoir une clause d'exclusion, de sorte que si les consommateurs ne communiquent pas leur adresse électronique ou choisissent de ne pas utiliser la fonction d'alerte électronique, aucune alerte ne devrait être exigée dans ces cas-là.

La disposition fédérale est reproduite ci-dessous pour faciliter la consultation et le Québec devrait harmoniser sa disposition avec cette formulation :

Avertissement

627.13 (1) L'institution envoie sans délai par voie électronique un avertissement à chacune de personnes physiques suivantes :

a) celle dont le solde du compte de dépôt personnel ouvert au Canada devient inférieur au montant indiqué par celle-ci ou, en l'absence d'une telle indication, inférieur au montant réglementaire ou, à défaut, à 100 \$;

b) celle dont le crédit disponible d'une marge de crédit ou d'un compte de carte de crédit de celle-ci accordée ou ouvert au Canada à des fins autres que commerciales devient inférieur au montant indiqué par celle-ci ou, en l'absence d'une telle indication, inférieur au montant réglementaire ou, à défaut, à 100 \$.

Exception

(2) Le paragraphe (1) ne s'applique pas si la personne visée renonce par écrit à ce qu'un avertissement lui soit envoyé ou ne donne pas à l'institution les coordonnées nécessaires pour que l'avertissement lui soit envoyé.

Contenu

(3) L'avertissement indique à la personne que le solde de son compte de dépôt personnel ou le crédit disponible de sa marge de crédit ou de son compte de carte de crédit est inférieur à la somme qu'elle a indiquée, est inférieur au montant réglementaire ou est inférieur à 100 \$, selon le cas, et que, en conformité avec l'accord relatif au produit ou au service, il est possible que des frais ou des pénalités soient imposés par l'institution en conséquence de la plus récente opération sur ce compte ou cette marge ou de toute opération ultérieure à celle-ci. Il lui indique également ce qu'elle peut faire afin d'éviter l'imposition de frais ou de pénalités, le délai dans lequel elle doit le faire et tout renseignement réglementaire.

Article 47 du PL-72 - Cautionnement

L'ABC et ses membres assument que la mesure proposée ne vise pas à affecter les prêteurs. Les membres de l'ABC ne peuvent pas s'assurer qu'une société de cautionnement n'exige pas de paiement de la part d'un client.

Article 49 du PL-72 - Offres de crédit

L'[alinéa 627.32\(1\)\(b\)](#) de la *Loi sur les banques* interdit déjà l'envoi de chèques de carte de crédit à un emprunteur sans son consentement. À notre avis, cette proposition devrait donc être limitée aux cartes de crédit, par souci d'harmonisation avec l'[alinéa 627.32\(1\)\(b\)](#) de la *Loi sur les banques*, qui ne s'applique pas actuellement aux marges de crédit puisque les considérations de politique générale sont différentes pour ces deux produits. Dans le cas des marges de crédit, le chèque est simplement un moyen pour le client d'accéder à sa marge de crédit. Pour certains clients, il s'agit du principal moyen d'accéder à leur ligne de crédit.

En outre, le [paragraphe 627.32\(2\)](#) de la *Loi sur les banques* stipule que le consentement peut être donné oralement, à condition qu'une confirmation « écrite, sur papier ou électronique » soit envoyée au consommateur. Nous recommandons que le projet soit aligné avec cet aspect de la *Loi sur les banques* également, afin d'assurer l'harmonisation avec les règles fédérales actuelles et afin d'offrir aux consommateurs, en cette ère numérique, la flexibilité et le choix dont ils ont besoin et auquel ils s'attendent.

Nous demandons également qu'il soit précisé que l'interdiction ne s'applique pas aux autorisations préalables de prélèvements réguliers sur les comptes de crédit, qu'il s'agisse de cartes de crédit, de lignes de crédit ou de tout autre type de compte de crédit.

La disposition fédérale est reproduite ci-dessous pour faciliter la consultation. Le Québec devrait harmoniser sa disposition avec la formulation suivante :

Aucune augmentation ou fourniture sans consentement exprès

- *627.32 (1) Sous réserve des règlements, il est interdit à l'institution qui n'a pas obtenu le consentement exprès de l'intéressé :*

- a) d'augmenter la limite de crédit applicable :
 - (i) soit à une marge de crédit accordée au Canada à une personne physique à des fins autres que commerciales,
 - (ii) soit à un compte de carte de crédit ouvert au Canada pour une personne physique à des fins autres que commerciales;
- b) de fournir des chèques à tirer d'un compte de carte de crédit ouvert au Canada pour une personne physique à des fins autres que commerciales.
- *Consentement donné oralement — confirmation écrite*

(2) Si le consentement est donné oralement, l'institution fournit à la personne, par écrit, la confirmation de son consentement exprès au plus tard à la date du premier état de compte suivant la date d'obtention du consentement.

V. PERIODE DE MISE EN ŒUVRE

Comme il est indiqué dans le présent mémoire, la mesure proposée visant à limiter le seuil de responsabilité des consommateurs pour les transactions autorisées et non autorisées aurait des répercussions négatives importantes sur les consommateurs québécois et serait préjudiciable à la province. L'ABC et ses membres demandent instamment au législateur de retirer l'article 10 du PL-72, car il vise un aspect essentiel des services bancaires, pourrait avoir des conséquences imprévues importantes pour les consommateurs québécois et la province de Québec dans son ensemble, et pourrait nuire à la relation fondamentale entre les consommateurs et les banques, comme nous l'avons expliqué plus haut. Les banques sont sensibles à la question de la fraude et des escroqueries et ont entamé, par l'intermédiaire de l'ABC, des discussions et des travaux présentement en cours au niveau fédéral. Comme dans d'autres pays (par exemple, le Royaume-Uni et l'Australie), pour garantir une approche et un alignement efficaces et éviter les répercussions négatives sur les consommateurs québécois, toute modification ou amélioration du cadre actuel devrait être effectuée au niveau fédéral. Au minimum, ces dispositions devraient être reformulées pour (a) exclure les banques, (b) être harmonisées avec la législation fédérale existante, y compris le Code des cartes de débit, ou (c) clarifier leur intention et leur portée d'une manière suffisante pour permettre leur mise en œuvre et minimiser les préjudices causés aux consommateurs québécois.

De même, l'article 24 devrait être modifié et harmonisé avec la *Loi sur les banques* en ce qui concerne les cartes de crédit car, dans sa rédaction actuelle, il supprimerait une option autorisée et traitée de manière exhaustive dans la *Loi sur les banques* (c'est-à-dire l'attribution du paiement au prorata), ce qui pourrait créer un conflit opérationnel et aller à l'encontre d'un objectif fédéral et déclencher une contestation constitutionnelle. Les autres mesures proposées, telles qu'elles sont détaillées dans le présent document, devraient être reformulées afin de les rendre plus claires et de les aligner sur les exigences fédérales existantes, y compris les codes tels que le Code des cartes de débit.

En tout état de cause, étant donné que les banques (et les institutions financières) travaillent déjà d'arrache-pied pour effectuer les mises à jour nécessaires imposées par d'autres nouvelles lois (ex. : la Loi 14), il est peu probable que les modifications à apporter aux systèmes bancaires et aux modèles de contrats pour tenir compte des diverses mesures introduites par le PL-72 puissent être mises en œuvre à temps pour l'entrée en vigueur des nouvelles règles. Cela pourrait conduire à des litiges inutiles résultant de l'utilisation ou de l'application de processus ou d'accords dépassés en raison de l'incapacité de les mettre à jour à temps.

Nous demandons instamment au gouvernement du Québec de tenir compte du délai nécessaire à la mise en œuvre de changements aussi radicaux et de prévoir une période de mise en œuvre d'au moins 18 mois après la sanction officielle du projet de loi pour toutes les mesures qu'il contient. De plus, les modifications du projet de loi ne devraient s'appliquer qu'aux nouveaux comptes de dépôt à vue, aux conventions de crédit, etc. conclus après l'entrée en vigueur du projet de loi. Ainsi, le projet de loi devrait inclure des dispositions transitoires claires indiquant que les comptes de dépôt à vue et les contrats de crédit, etc., conclus avant l'entrée en vigueur du projet de loi ne sont pas soumis aux amendements du projet de loi.

VI. CONCLUSION

L'ABC tient à remercier la Commission des institutions de l'Assemblée nationale pour l'attention qu'elle a portée à nos commentaires. Nous restons à votre disposition pour discuter du contenu de notre mémoire.