

T (416) 367-8472  
F (416) 860-8873

Le 13 octobre 2009

**PAR COURRIER ET COURRIEL**

Mme. Kathleen Weil  
Ministre de la Justice du Québec  
Ministère de la Justice  
Édifice Louis-Philippe-Pigeon  
1200, route de l'Église, 9e étage  
Québec, Québec G1V 4M1

Madame,

Visa Canada apprécie cette occasion de fournir ses commentaires dans le cadre des modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* proposées dans le projet de loi C-60.

Visa Canada offre une plateforme de cartes de paiement à usage général aux institutions financières canadiennes. À partir de cette plateforme, celles-ci peuvent offrir une variété de produits à leurs clients, dont des produits prépayés. Par conséquent, Visa Canada est très intéressée par l'approche du Québec relativement à tout changement à la *Loi sur la protection du consommateur* qui aura un impact sur les « cartes-cadeaux ». Vous trouverez ci-joint un document présentant une vue d'ensemble des cartes prépayées Visa.

Nous croyons qu'il est important de bien comprendre les définitions et les caractéristiques des divers types de produits prépayés afin de s'assurer que les objectifs du gouvernement du Québec en matière de politique publique peuvent être atteints. Nous vous proposons d'examiner les définitions suivantes:

*Produit de paiement à usage général*

- Est émis par des institutions financières réglementées.
- Affiche une marque de paiement mondiale (par ex., VISA, MasterCard et American Express).
- Est utilisé pour effectuer des transactions financières, à l'échelle mondiale, à n'importe quel endroit où la marque de paiement est acceptée.

Par contre, les « cartes-cadeaux prépayées » portant la marque d'un commerçant :

- ne sont pas émises par une institution financière;
- n'affichent pas une marque mondialement acceptée;
- ne sont pas utilisées comme « mode de paiement à usage général »;
- sont en général offertes à la place des certificats-cadeaux traditionnels du marchand;
- sont offertes par un détaillant (ou, parfois, par un groupe de détaillants).

Certaines juridictions qualifient les cartes-cadeaux portant la marque d'un détaillant de *cartes-cadeaux à boucle fermée*. En général, il s'agit quasi exclusivement de « cartes-cadeaux » qui ne peuvent être utilisées que chez le détaillant commanditaire de la carte.

Il existe aussi des *cartes-cadeaux à multiples détaillants*. Il s'agit de cartes-cadeaux à boucle fermée qui peuvent être utilisées chez un nombre limité de détaillants (par ex., une carte-cadeau applicable à un centre commercial), et elles n'affichent aucune marque de paiement mondiale.

Dans sa série de produits de paiement à usage général, Visa offre une variété de plateformes de cartes, tant aux consommateurs qu'aux entreprises – cartes de crédit, cartes de débit, cartes prépayées. La plateforme prépayée soutient les émetteurs des cartes Visa en offrant différents types de carte ciblant divers marchés, y compris des cartes de voyage, des cartes incitatives d'entreprise, des cartes de remise en argent, des cartes de dépenses du gouvernement, des cartes-cadeaux, des cartes de paie, etc. Bien que toutes ces cartes soient des cartes prépayées, elles conservent néanmoins (comme l'exige Visa) toutes les caractéristiques clés du produit de paiement à usage général décrit ci-dessus.

Au contraire des cartes-cadeaux des détaillants, la carte de paiement prépayée à usage général de Visa n'est pas un « certificat-cadeau ». Il s'agit d'un instrument de paiement à usage général. De plus, bien qu'elle soit parfois appelée « carte-cadeau » à des fins de marketing, elle conserve toute l'utilité de n'importe quelle carte Visa, même si elle est commercialisée à titre de « carte-cadeau ». En effet, ce type de carte est offert par certains émetteurs pour répondre à des segments non desservis, comme les consommateurs qui ne peuvent acquérir, ou qui ne sont pas enclins à acquérir, une carte de crédit Visa, mais qui veulent ou ont besoin d'avoir accès à l'utilité que procure un produit de paiement Visa. Dans ce cas, le consommateur achète une carte prépayée Visa, vendue à titre de « carte-cadeau », pour l'utiliser en tant que carte de dépenses personnelles, plutôt que comme carte-cadeau.

D'autres consommateurs acquièrent des cartes de paiement prépayées à usage général Visa pour les utiliser en ligne - fonctionnalité que les cartes de débit par Interac ou les cartes-cadeaux d'un détaillant n'offre pas toujours. Ces cartes Visa sont également utilisées pour faciliter la tenue d'un budget personnel ou un voyage à l'étranger.

Les produits de paiement prépayés à usage général Visa ne se limitent pas à une utilisation au point de vente par le consommateur ou comme carte-cadeau. Au Canada, ce type de carte est largement utilisé dans le cadre des offres promotionnelles, des programmes incitatifs auprès des employés et des programmes de rabais.

Les offres incitatives comprennent :

- les programmes de reconnaissance des employés (y compris les récompenses uniques et les programmes de stimulants à la vente dans le cas des vendeurs à la commission);
- des offres de rabais au consommateur en reconnaissance de son comportement d'achat et de sa fidélité;
- des offres de rabais en raison du volume pour l'achat de produits.

Il importe de souligner que, dans le cas des petites et moyennes entreprises, le détaillant représente la principale source permettant d'acquérir les cartes de paiement prépayées à usage général Visa à des fins incitatives. Par conséquent, la réglementation ne devrait pas nuire par inadvertance à la disponibilité du produit à cet usage commercial.

Puisque le document de consultation et la première ébauche du projet de loi C-60 semblent porter sur les caractéristiques particulières de la carte de type « certificat-cadeau » à usage unique ou très limité, Visa fait valoir que les cartes Visa offertes par ses institutions financières émettrices sont des instruments de paiement largement acceptés qui s'apparentent davantage à une lettre de change, et qu'elles devraient être exemptées de l'application de la *Loi* par la modification de la définition proposée de « carte-cadeau » tel qu'il est indiqué au paragraphe 187.1 en vue d'exclure les cartes de paiement prépayées à usage général offertes par les institutions financières ou en exemptant ces cartes de l'application de la loi par règlement.

Quant au paragraphe proposé 187.3 qui recommande l'interdiction de la stipulation de la date de péremption sur les cartes-cadeaux, nous sommes d'avis qu'une date de péremption sur les cartes de paiement prépayées à usage général Visa fournit un type de protection contre la fraude, puisque ainsi les vieilles cartes sont retirées du marché. De plus, les consommateurs

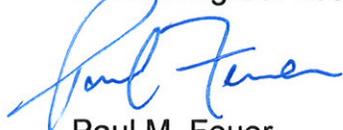
peuvent transférer le solde restant de la carte en voie d'expiration sur une nouvelle carte. Par conséquent, nous recommandons que cette disposition soit modifiée ou que le règlement apporte des précisions afin d'autoriser la stipulation prévoyant une date de péremption sur les cartes prépayées à usage général émises par des institutions financières provinciales ou fédérales qui permettent ces transferts.

Nous observons aussi qu'aux termes du paragraphe proposé 187.4, aucuns frais ne peuvent être réclamés du consommateur pour la délivrance ou l'utilisation de la carte prépayée. Il est important de souligner que, bien qu'il n'y aient aucuns frais directs qui ne soient réclamés par opération au consommateur qui utilise une carte prépayée, l'émission d'une carte prépayée à usage général donne lieu à des frais liés à la production, à la distribution et au chargement de la carte. Si les émetteurs n'étaient pas en mesure de récupérer les frais liés à l'émission de ces cartes, le motif commercial de l'émission serait considérablement affaibli, ce qui aurait une incidence sur la disponibilité sur le marché d'un nouveau produit de paiement à usage général qui procure aux consommateurs un nouveau moyen de payer leurs achats. Par conséquent, nous recommandons que les frais initiaux, qui sont transparents pour le consommateur au moment de l'achat d'une carte prépayée à usage général, soient autorisés dans la disposition proposée ou dans le règlement d'application.

Nous apprécierions avoir l'occasion de discuter de notre point de vue avec vous ou d'autres représentants, par téléconférence ou en personne.

Nous avons fait part de ces mêmes préoccupations à plusieurs gouvernements provinciaux, parmi lesquels les gouvernements de l'Alberta, du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario ont clairement déclaré que les cartes-cadeaux émises par des institutions financières ne sont pas visées par leur législation. Nous serions très heureux que le Québec adopte une approche similaire.

Veillez agréer nos salutations respectueuses.



Paul M. Feuer  
Conseiller juridique principal, Services juridiques

cc : Bernard Drainville, Président de la Commission des institutions  
Yannick Vachon, Secrétaire, Commission des institutions





## Vue d'ensemble des cartes prépayées Visa®

Visa exploite le plus vaste réseau de paiements électroniques au détail du monde, et gère la marque de services financiers mondiaux la plus reconnue du monde. Visa facilite le commerce mondial par le transfert de valeur et d'information parmi les institutions financières, les marchands, les consommateurs, les entreprises et les entités gouvernementales.

Visa fournit aux institutions financières, ses principaux clients, des plateformes de produits comprenant des cartes de crédit, des cartes de débit et des cartes prépayées à l'intention des consommateurs ainsi que des cartes de paiement commerciales. De plus, VisaNet, notre plateforme de traitement mondiale, sécuritaire et centralisée, permet à Visa de fournir aux institutions financières et aux marchands un large éventail de plateformes de produits, de services de traitement des transactions et de services connexes à valeur ajoutée.

Visa Canada accorde une licence à 24 institutions financières canadiennes pour émettre ses cartes au Canada. Bien que Visa développe des plateformes de produits, à partir desquelles les institutions conçoivent et distribuent leurs propres produits personnalisés de paiement de la marque Visa, elle ne participe pas à la tarification des produits, laquelle relève uniquement de l'institution émettrice.

Presque tous les produits de paiement de la marque Visa, émis par les licenciés, relèvent de la catégorie des *cartes de paiement à usage général* qui, de par leur conception, facilitent les transactions financières des titulaires d'une carte Visa auprès des marchands acceptant la carte Visa dans le monde.

Les plateformes de paiement Visa sont adaptées à un large éventail de produits émis par les licenciés de Visa, dont les cartes de crédit, les cartes de débit et les cartes prépayées, rechargeables ou non, de la marque Visa. Les thèmes communs à tous ces produits sont les suivants : afficher la marque Visa, être d'une utilité mondiale (c.-à-d. acceptés où les produits de paiement Visa sont acceptés) pour effectuer des transactions financières, et être autorisés et traités par VisaNet.

Dans le cadre de la série de produits de paiement Visa, les institutions financières peuvent développer leurs propres produits à l'intention de leurs clients, dont des cartes prépayées Visa. Toutefois, tous les produits prépayés de la marque Visa doivent conserver les caractéristiques d'une *carte de paiement à usage général*, comme il est décrit ci-après.

*Produit de paiement à usage général :*

- est émis par des institutions financières réglementées;
- affiche une marque de paiement mondiale (par ex., VISA, MasterCard et American Express);
- est utilisé pour effectuer des transactions financières, à l'échelle mondiale, à n'importe quel endroit où la marque de paiement est acceptée.

Comme il est décrit plus en détail ci-après, les *produits de paiement à usage général* prépayés (les « cartes prépayées Visa ») diffèrent fondamentalement des « cartes-cadeaux » offertes par des détaillants (individuellement ou collectivement).

Par contre, les cartes-cadeaux prépayées portant la marque d'un détaillant :

- ne sont pas émises par une institution financière;
- n'affichent pas une marque mondialement acceptée;
- ne sont pas utilisées comme « mode de paiement à usage général »;
- sont en général offertes à la place des certificats-cadeaux traditionnels du marchand;
- sont offertes par un détaillant (ou, parfois, par un groupe de détaillants).

Certaines juridictions qualifient les cartes-cadeaux portant la marque d'un détaillant de *cartes-cadeaux à boucle fermée*. En général, il s'agit quasi exclusivement de « cartes-cadeaux » qui ne peuvent être utilisées que chez le détaillant commanditaire de la carte.

Il existe aussi des *cartes-cadeaux à multiples détaillants*. Il s'agit de cartes-cadeaux à boucle fermée qui peuvent être utilisées chez un nombre limité de détaillants (par ex., une carte-cadeau applicable à un centre commercial), et elles n'affichent aucune marque de paiement mondiale.

Nous avons utilisé les termes définis ci-dessus, tout au long du présent document.

La série des cartes prépayées Visa comporte des cartes rechargeables et non rechargeables. Même si certaines cartes non rechargeables Visa peuvent être données ou vendues à titre de cartes-cadeaux (et sont donc des cartes-cadeaux), elles conservent néanmoins leurs caractéristiques de *produit de paiement à usage général*, comme il est défini ci-dessus.

### **Différences fondamentales entre les cartes prépayées Visa à usage général et les cartes-cadeaux des détaillants**

Les objectifs commerciaux, la fonctionnalité et l'infrastructure de traitement d'une carte prépayée Visa et d'une carte-cadeau d'un détaillant sont fondamentalement différents.

Nous croyons comprendre que les cartes-cadeaux portant la marque d'un détaillant servent à améliorer le rendement des principales activités de détail d'un détaillant. Les cartes-cadeaux ne sont pas conçues, et non pas besoin d'être conçues, pour être rentables en soi en tant que secteur d'activité. Les détaillants offrent des cartes-cadeaux pour obtenir de nouveaux clients, accroître les ventes (grâce aux montants supplémentaires que les bénéficiaires d'une carte-cadeau dépensent chez le marchand) et réduire les articles retournés qui découlent du processus normal de don de présents. Le modèle d'affaire des cartes-cadeaux du détaillant inclut le profit provenant de la marge obtenue sur le produit ou le service vendu par le détaillant. Selon les conditions du programme de cartes, le détaillant peut aussi tirer un revenu supplémentaire de la valeur non dépensée sur les cartes.

Tout à l'opposé des cartes-cadeaux d'un détaillant, qui peuvent n'être utilisées qu'auprès d'un seul détaillant ou d'une seule coopérative de détaillants, une carte prépayée Visa est un instrument de paiement mondialement accepté, qui peut être utilisé partout où les cartes Visa sont acceptés. Il ne s'agit pas d'un facteur visant à procurer des revenus supplémentaires à l'institution financière émettrice.

Cette large acceptation (y compris l'acceptation transfrontalière et en ligne) des cartes Visa, dont les produits prépayés Visa, comble un certain nombre de lacunes que présentent certains programmes de détaillant qui se traduisent par des dollars non dépensés, ce qui constitue une préoccupation réglementaire.

## **La proposition de valeur des cartes prépayées Visa à usage général**

La valeur que les cartes prépayées Visa proposent aux consommateurs est importante. Ci-après, nous soulignons les éléments qui distinguent encore davantage l'objet général des cartes prépayées Visa, et qui démontrent leur proposition de valeur aux consommateurs.

**Exigences en matière de déclaration :** Le système de Visa et les institutions financières émettrices des cartes Visa traitent les cartes prépayées Visa de la même manière que tout autre produit financier offert par l'institution. Les institutions financières émettrices des cartes Visa sont régies par la législation des services financiers provinciale ou fédérale, y compris la *Loi sur les banques*, ainsi que des organismes de réglementation, la législation existante en matière de protection des consommateurs et les règlements de Visa. Par conséquent, elles suivent une politique rigoureuse en matière de déclaration afin de s'assurer que les consommateurs sont pleinement au courant de tous les frais lorsqu'ils achètent un produit. De nombreux programmes prépayés fournissent aussi un « guide de l'utilisateur » imprimé, au moment de l'achat. Cette exigence améliore l'expérience du consommateur relativement à sa carte prépayée Visa. En plus de ce qui précède, des conditions complètes sont fournies à l'émission de chaque carte et/ou sont disponibles sur les sites Web consacrés aux consommateurs.

**Acceptation mondiale :** Les cartes prépayées Visa offrent la même utilité d'usage général que tous les autres produits de paiement Visa à usage général, et procurent aux consommateurs une valeur remarquable grâce à leur acceptation mondiale.

**La promesse de la marque Visa aux consommateurs - Responsabilité zéro :** Les émetteurs des cartes Visa indemnisent les titulaires du montant des transactions non autorisées dans le cas de la perte ou du vol de leur carte. La promesse de la marque Visa s'applique aussi aux produits prépayés et garantit que les titulaires ne sont responsables que des transactions autorisées par eux.

**Service à la clientèle complet :** L'acceptation universelle d'une carte prépayée Visa exige un modèle de service à la clientèle complet. L'institution financière émettrice fournit aussi un site Web complet à l'intention des consommateurs, lesquels peuvent visualiser leur solde, enregistrer leur carte et voir un historique des transactions, sans frais supplémentaires pour le titulaire de carte.

Un service d'agents réels traite les demandes de renseignements sur les soldes, les demandes de renseignements sur les transactions, les préoccupations concernant l'utilisation des cartes ainsi que les demandes relatives aux cartes perdues ou volées. Ce soutien est offert au moyen d'un numéro téléphonique nord-américain sans frais, que les titulaires de carte peuvent composer en tout temps. Une structure de frais minimales peut exister dans le cas du service de réponse vocale interactive et le recours à un agent réel, afin d'encourager les consommateurs à utiliser le canal Web à moindre coût, dans le cas des demandes de renseignement sur les soldes et sur les transactions.

### **Date d'expiration/prévention de la fraude**

La date d'expiration est une caractéristique essentielle de tous les produits de la marque Visa, y compris les cartes prépayées Visa. Il s'agit d'un élément essentiel du programme complet de gestion de la fraude de Visa, qui aide à protéger les consommateurs.

La date d'expiration est une exigence informatique, si Visa veut offrir aux consommateurs la pleine utilité du commerce électronique et des commandes postales ou téléphoniques.

Chaque carte prépayée Visa comporte toutes les caractéristiques de sécurité d'une carte Visa classique. L'utilité mondiale et à multiples canaux des cartes Visa, y compris les cartes de paiement prépayées à usage général Visa, a donné lieu au développement d'une variété de caractéristiques de sécurité, telles que l'hologramme de la colombe, le marquage en ultraviolet et la date d'expiration, toutes requises pour aider à prévenir la fraude.

La date d'expiration ne signifie pas que les fonds non dépensés, qui sont associés à une carte prépayées Visa, sont perdus. La date d'expiration indique que la carte, en soi, ne soutiendra pas une transaction Visa valide et qu'elle doit être remplacée.

## **La fonctionnalité unique des cartes prépayées Visa offerte aux consommateurs et aux entreprises**

Les produits de paiement prépayés à usage général Visa sont extrêmement différents des certificats ou des cartes-cadeaux des marchands quant à leur utilité et à leurs modèles d'affaire sous-jacents, et ne devrait pas être inclus dans le même régime de réglementation.

Les cartes prépayées Visa donnent aux titulaires de carte le choix d'utiliser la carte à n'importe quel endroit où les cartes Visa sont acceptées, et ne les limitent pas à un seul marchand ou groupe de marchands.

L'acceptation universelle des cartes Visa signifie que les fonds des cartes seront probablement dépensés avant la date d'expiration de la carte, ce qui réduit au minimum les risques associés à l'usage limité des cartes-cadeaux d'un marchand.

Les cartes prépayées Visa ont à la fois une utilité commerciale et une utilité pour les consommateurs. L'importance de l'utilité commerciale est une autre différence majeure qui différencie les cartes prépayées Visa des cartes-cadeaux d'un détaillant, et constitue une autre raison impérieuse de s'assurer qu'elles sont exemptées de la législation.

Les cartes Visa sont émises par des institutions financières réglementées, dont les régimes de réglementation privé et public assurent déjà une importante protection aux consommateurs ainsi qu'une déclaration appropriée de l'information pertinente.