

Accélérer le paiement électronique des factures:

La perspectives des consommateurs

**Centre d'intervention budgétaire et sociale
de la Mauricie
2016**

Le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

La reproduction de ce rapport, en tout ou en partie, est autorisée à condition que la source en soit indiquée. Sa reproduction, en tout ou en partie, l'utilisation sous quelque forme que ce soit de tout extrait, ou toute allusion à son contenu, à des fins publicitaires ou lucratives, sont toutefois strictement interdites.

Sommaire

Selon des données publiées par l'Association des banquiers canadiens, près de la moitié (48%) des consommateurs canadiens paieraient des factures par l'entremise des services bancaires en ligne, tandis que plus du quart (27%) recourraient à cette fin aux paiements préautorisés (tirés sur leur compte ou sur une carte de crédit). Des données, notamment anecdotiques, recueillies par des associations de consommateurs laissent cependant croire que certaines de ces opérations donnent lieu à des erreurs. Dans un contexte où les autorités fédérales canadiennes envisagent d'améliorer le cadre législatif entourant les paiements de détail et où l'Association canadienne des paiements annonce sa volonté de procéder à une modernisation des systèmes facilitant le traitement de ces opérations, il paraissait opportun de mieux documenter et de mieux comprendre l'univers du paiement en ligne de factures au Canada, afin de pouvoir ensuite formuler auprès des autorités des recommandations qui permettraient d'améliorer la situation, au bénéfice de tous les acteurs de l'économie canadienne.

Les opérations de paiement électronique de factures peuvent prendre plusieurs formes au Canada. On peut notamment recourir aux débits préautorisés, à des modes de crédit spécifique sur des comptes de dépôt ou à une carte de crédit. Ces divers mécanismes dépendent en large part de systèmes informatiques et normatifs complexes et, dans certains cas, vieillissants, ce qui induit un niveau de complexité considérable et contribue à ce que les consommateurs puissent difficilement établir ce que seront leurs droits et leurs obligations dans une situation donnée.

Là où des règles ont pour objectif de protéger ces consommateurs – et on pense notamment à des règles de l'Association canadienne des paiements, les consommateurs ne peuvent toutefois pas s'en prévaloir devant les tribunaux. En fait et de manière générale, les consommateurs canadiens disposent de peu de moyens efficaces pour faire corriger des erreurs. On le constate notamment dans les cas où le créancier payé décide d'imputer le paiement au crédit de son client le jour où il l'a reçu, plutôt que le jour où ce consommateur a émis l'ordre de paiement; on exigera alors du consommateur des frais de retard, par exemple, alors qu'il est convaincu d'avoir payé son compte au jour où il était échu. Au Québec, notamment, certaines affaires de ce type se sont retrouvées devant les tribunaux, avec des résultats variables – mais parfois assez onéreux pour des créanciers.

Pour mesurer plus précisément l'ampleur de ces phénomènes, la firme Environics a procédé en octobre 2015 à un sondage en ligne pan-canadien auprès de mille (1 000) répondants. On a constaté que 87% des répondants avaient affirmé avoir payé au moins une facture en ligne au cours des deux dernières années, que 7% avaient éprouvé des difficultés parce qu'ils avaient commis une erreur en effectuant le paiement et que 4% avaient fait l'objet d'une pénalité pour retard alors qu'ils étaient convaincus d'avoir acquitté leur facture au plus tard à l'échéance. On a également constaté que 71% des répondants ont affirmé avoir payé au moins une facture par débit préautorisé au cours des deux dernières années, et que 12% d'entre eux ont éprouvé divers problèmes liés au traitement de ces débits; ces résultats sont étonnamment similaires à ceux que révélait un sondage Environics effectué en 2006 en posant pratiquement les mêmes questions.

Les résultats du sondage de 2015 permettent donc de confirmer que le recours à ces modes de paiement est assez généralisé, et que leur usage comporte pour les consommateurs des problèmes réels.

On a d'autre part voulu comparer le régime canadien avec les mécanismes électroniques de paiement de factures mis en place au Royaume-Uni et en Australie ainsi qu'avec la modernisation des systèmes de paiement à laquelle on procède dans ces deux États ainsi qu'aux États-Unis. On constate dans tous les cas que le Canada accuse un retard croissant à l'égard du déploiement de technologies et de règles qui visent à faciliter et à accélérer le traitement des paiements de factures, et qui devient monnaie courante dans ces autres juridictions.

On peut par conséquent conclure que les trois hypothèses au cœur de la recherche sont confirmées. D'abord, les processus actuels de traitement du paiement électronique des factures au Canada induisent des pertes d'efficacité pour les fournisseurs créanciers et les consommateurs débiteurs. On constate des délais, des coûts de traitement et un degré d'incertitude juridique qui n'avantagent ni créanciers, ni débiteurs.

Ensuite, les consommateurs canadiens éprouvent manifestement des problèmes avec le paiement de factures électroniques auprès de leur institution financière. En troisième lieu, il serait possible de remédier à ces problèmes, et donc de contribuer à améliorer l'efficacité du système de paiement canadien, entre autres en modernisant adéquatement le système de compensation et de règlement et en s'inspirant à cet égard d'exemples mis en place, ou en voie de l'être, dans d'autres juridictions.

Nous recommandons par conséquent notamment au Parlement de légiférer afin de mettre en place un cadre normatif plus clair à l'égard des paiements électroniques effectués par les consommateurs, et à l'Association canadienne des paiements de procéder à une modernisation de l'infrastructure de paiement canadienne qui tienne compte des besoins des usagers, y compris de ceux des consommateurs effectuant des paiements de factures sous forme électronique.

Executive summary

According to data published by the Canadian Bankers Association, close to half (48%) of Canadian consumers pay bills online, while more than a quarter (27%) use preauthorized debits (drawn on their account or a credit card) to pay bills. However, anecdotal and other information obtained by consumer organisations suggests that some of those payment operations are marred by errors. In a context where Canadian federal authorities contemplate improving the legislative framework governing retail payments and where the Canadian Payments Association has communicated its intent to modernize the systems which facilitate those transactions, it seemed apposite to better document and understand the Canadian online bill payment universe, in order to propose recommendations that would aim to improve the situation, to the benefit of all Canadian economic stakeholders.

Electronic bill payment operations can take numerous forms in Canada. These include preauthorized debits, as well as “push” payments from deposit accounts or credit card accounts. Those various solutions partly depend on complex, and sometimes ageing, technological and normative systems, which creates a complicated environment where consumers cannot easily determine their rights and obligations in a given situation.

Where rules have been implemented to protect these consumers – such as rules adopted by the Canadian Payments Association, they cannot base a legal recourse before the courts. As a matter of fact and generally speaking, Canadian consumers lack effective recourse in order to have mistakes corrected. The problem is especially apparent where a creditor has chosen to deem a payment made on the date it received it, rather than on the day the consumer issued the payment order; the consumer will therefore be charged late penalties, even though he is certain he paid the bill on the due date. In Québec in particular, a number of such disputes have made their way to courts, with variable results – but sometimes with costly impact on creditors.

In order to quantify more precisely these phenomena, Environics realized in October 2015 a pan-canadian online survey involving one thousand (1 000) respondents. It was found that 87% of respondents declared having paid a bill online over the two preceding years, with 7% having experienced a problem due to their own mistake and 4% having suffered a late penalty even though they believed they had paid their bill on time. Results also revealed that 71% of respondents declared having paid a bill with a preauthorized debit over the two preceding years, with 12% of them having experienced a problem; the latter results are surprisingly similar to those obtained through another Environics survey, realized in 2006 with very similar questions.

Results from the 2015 survey therefore confirm that online bill payments and preauthorized debits are commonly used, and that consumers occasionally experience real difficulties with these mechanisms.

We also compared the Canadian regime with electronic bill payment mechanisms implemented in the United Kingdom and Australia, as well as with payment system modernization processes currently ongoing in those two jurisdictions and in the United States. It is clear from all those cases that Canada is increasingly lagging behind

regarding the deployment of technologies and rules that seek to facilitate and accelerate bill payment processing, which is becoming commonplace in those three jurisdictions.

It can therefore be concluded that the three hypotheses founding our research have been verified. First, Current Canadian electronic bill payment processes induce inefficiencies for payee billers and payor consumers. Delays, costs and legal uncertainty are manifest and advantage neither creditor or debtor.

In addition, Canadian consumers obviously experience problems with electronic bill payment processed through their financial institutions. Finally, it would be possible to remedy those problems, and therefore to increase the Canadian payment system's efficiency, in particular by modernizing adequately clearing and settlement systems and following in this regard best practices already implemented, or being implemented, in other jurisdictions.

We therefore recommend in particular that Parliament legislate in order to establish a clearer regulatory framework governing consumer electronic payments, and that the Canadian Payments Association proceed to modernizing the Canadian payment infrastructure in a way that is responsive to the needs of users, including consumers who pay bills electronically.

Table des matières

1.0 Le contexte.....	7
1.1- Le temps et l'argent	7
1.2- Le CIBES	8
1.3- Des hypothèses et des méthodes	9
1.4- Un plan.....	10
2.0 Du cliché au selfie.....	10
2.1 Les acteurs classiques du système de paiement	11
2.2 La compensation interbancaire.....	12
2.2.1 les origines	12
2.2.2 la mise en place de l'Association canadienne des paiements	13
2.2.3 les règles de compensation	15
2.2.4 une première modernisation.....	16
2.3 Un univers en mutation	19
2.3.1 les réseaux «de cartes».....	19
2.3.2 nouveaux acteurs, nouveaux rôles	21
3.0 Les modes électroniques de paiement de factures	22
3.1 Le débit préautorisé.....	23
3.2 Le crédit spécifique	27
3.2.1 l'utilité du mécanisme.....	27
3.2.2 le traitement non centralisé	28
3.2.3 le traitement centralisé	30
3.2.4 distinctions et conséquences	33
3.2.5 confusion assurée.....	35
3.2.6 le traitement des erreurs.....	36
3.2.6.1 les processus administratifs	37
3.2.6.2 les tentatives judiciaires.....	40
3.2.6.2.1 la problématique générale.....	40
3.2.6.2.2 le cas du Québec	42
3.2.6.2.3 la situation hors-Québec	47
3.2.6.3 le contrôle de la conformité par l'ACP.....	47

4.0 Un portrait des pratiques	49
4.1 Questions de méthodologie	49
4.1.1 un sondage en ligne	50
4.1.2 la formulation des questions	51
4.2 Les résultats	51
4.2.1 les grandes lignes	51
4.2.2 le paiement en ligne	51
4.2.3 les débits préautorisés	57
4.2.4 d'autres questions	61
4.3 Quelques conclusions	62
5.0 Un portrait comparatif	62
5.1 Des progrès globaux	62
5.2 Quelques portraits régionaux	64
5.2.1 le Royaume-Uni, exemple pour l'UE	64
5.2.2 l'Australie: renouveau en Asie-Pacifique	66
5.2.3 les États-Unis: le casse-tête	69
5.3 Le train quitte la gare	72
6.0 Quelques conclusions	72
6.1 Un bilan	72
6.2 Des recommandations	73
 Médiagraphie	 76
 Appendice	 85

Juste à temps:

de l'art de bien gérer ses factures et les systèmes de paiement

1.0 Le contexte

1.1- Le temps et l'argent

Les grandes entreprises canadiennes nous proposent de plus en plus souvent l'envoi de factures en ligne, plutôt qu'en format papier, et elles nous arrivent sans délai.

Mais il faut souvent vingt-quatre heures, et parfois quarante-huit ou davantage, pour que le paiement d'une facture effectué sur le site web d'une institution financière canadienne soit crédité à notre compte par l'entreprise qu'on a payée. Cette anomalie constitue un symptôme de la désuétude de notre système de paiement et elle ennuie les consommateurs autant que les créanciers qui leur font parvenir des factures.

Collectivement, les consommateurs canadiens reçoivent tous les mois des millions de factures. Ils peuvent parfois les acquitter en numéraire – encore qu'il se trouve des entreprises qui prétendent le leur interdire, ou rendront la chose pratiquement impossible¹. Beaucoup recourent encore à l'envoi d'un chèque par la poste, mais il s'agit d'une solution lente, aléatoire et susceptible d'imposer au créancier qui a expédié la facture des coûts de traitement élevés; la réduction constante du volume de chèques tirés au Canada incite à croire que le nombre de factures réglées par chèque diminue également.

On se tournera donc vers les paiements électroniques qui, en matière de règlement de factures et dans le système canadien, prennent principalement trois formes. On peut recourir au débit préautorisé, au paiement électronique de factures et à la «carte» de crédit, par l'entremise de laquelle on procédera en général à une opération qui s'apparente à un débit préautorisé. Les deux premiers types d'opérations requerront le plus souvent que l'opération transite par le système de compensation interbancaire, qui a aménagé des règles et des mécanismes pour les traiter. Et c'est là que le bât blesse.

Dans l'optique des consommateurs, ces dispositifs comportent tous des risques et des inconvénients. Le débit préautorisé sera parfois effectué trop tôt, pour un montant erroné ou sans autorisation, par exemple; le paiement électronique de factures sera crédité par le créancier un jour ou davantage après le paiement, de sorte qu'on comptera au débiteur des frais de retard. Dans tous ces cas, le consommateur ne contrôle que très

¹ On verra par exemple l'affaire *Gallant c. Telus*, 2013 QCCQ 2404.

imparfaitement le paiement qu'il effectue. Le recours à la facilité de crédit est quant à lui assorti du risque associé au surendettement.

Les créanciers qui reçoivent ces paiements éprouvent aussi leur part de difficultés, en matière de paiement électronique de factures notamment: le virement de fonds se trouve en effet le plus souvent découplé de l'information qui permet de l'imputer facilement au crédit du consommateur qui a acquitté sa facture et il faut donc réconcilier toutes ces données, qui arrivent séparément. Les entreprises, les institutions gouvernementales et les consommateurs éprouvent donc des inconvénients quant à la disponibilité des fonds, à l'irrévocabilité des paiements et à l'appariement des factures

Quant aux institutions financières qui traitent ces opérations et assurent la circulation des fonds et des données, elles sont en principe responsables de l'exactitude et de la promptitude des paiements et pourraient par conséquent faire les frais des erreurs qui sont commises; par contre, elles pourraient devoir consentir des investissements significatifs pour moderniser ces systèmes qui n'arrangent ni les entreprises créancières, ni les consommateurs qui sont leurs clients. En somme, ni la situation actuelle, ni sa réforme que constituerait cette modernisation ne conviennent spontanément à tous les participants; globalement, c'est l'efficacité du système de paiement, et par conséquent de toute l'économie, qui en souffre.

Dans d'autres juridictions, on a pourtant bien saisi l'intérêt que peut comporter une modernisation des systèmes de paiement qui permettrait notamment d'accélérer le traitement de l'acquittement électronique des factures et on a agi, ou on s'apprête à le faire. Le Royaume-Uni en fournit un exemple éloquent, qui inspire entre autres l'Australie et les États-Unis. Au Canada, ce n'est qu'en 2015 qu'on a vraiment amorcé un processus qui devrait mener à terme à une réforme complète de l'infrastructure des paiements de détail, y compris les paiements de facture².

En définitive, il est légitime de régler ses factures juste à temps, et il est nécessaire que nos systèmes de paiement nous permettent de le faire. Hélas, nous n'en sommes pas là au Canada en 2016, et c'est ce que nous explorerons ici.

1.2- Le CIBES

Le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie (le «CIBES») a été fondé à Trois-Rivières en 1983, sous le nom d'Association coopérative d'économie familiale. Il a pour mission de venir en aide aux gens et de renseigner les citoyens-consommateurs à l'égard de leurs droits, de les défendre et de faire valoir leurs intérêts auprès des administrations gouvernementales et des entreprises.

Le CIBES met en œuvre cette mission en accompagnant des consommateurs qui éprouvent des difficultés particulières, en offrant des activités éducatives à la population en général ou à des segments particuliers, en faisant de l'information par l'entremise des médias ou par ses propres publications, en faisant de la recherche sur des situations qui

² Plus précisément, l'Association annonçait dans son rapport annuel pour l'exercice 2013 qu'elle entendait se pencher sur cette problématique, mais les travaux de consultation n'ont vraiment débuté qu'en 2015. Association canadienne des paiements. *Sur des bases solides - Rapport annuel 2013*. Ottawa, Association canadienne des paiements, 2014. 55 p. Pp. 13, 22, 21 et 39 notamment. Disponible au https://paiements.ca/wp-content/uploads/2016/06/annual_report_2013_fr.pdf.

nuisent aux consommateurs. Il offre également des services individuels comme la consultation budgétaire pour les personnes qui vivent un surendettement.

Le CIBES est un organisme sans but lucratif et démocratique. Tout citoyen-consommateur peut y adhérer et les membres en élisent annuellement le conseil d'administration, qui dirige les destinées de l'organisme.

1.3- Des hypothèses et des méthodes

Nous posons trois hypothèses: d'abord, les processus actuels de traitement du paiement électronique des factures au Canada induisent des inefficiences pour les fournisseurs créanciers et les consommateurs débiteurs. Ensuite, et en particulier, les consommateurs canadiens éprouvent parfois des problèmes avec le paiement de factures électroniques auprès de leur institution financière. *Tertio*, il serait possible de remédier à ces problèmes, et donc de contribuer à améliorer l'efficacité du système de paiement canadien, en modernisant adéquatement le système de compensation et de règlement

On se posera trois questions principales. D'une part, quelles sont les caractéristiques (y compris les avantages et les inconvénients) associées au processus actuel de traitement du paiement électronique des factures de consommateurs? Ensuite, les consommateurs éprouvent-ils des problèmes associés au recours à ce mécanisme (et, si oui, lesquels?) En troisième lieu, quels sont les processus mis en place dans d'autres marchés pour traiter le paiement électronique des factures de consommateurs, et comment se comparent-ils aux mécanismes canadiens?

Ces questions permettront de faire un portrait précis de la problématique, de vérifier les hypothèses et de formuler des recommandations fondées sur une analyse inspirée tant par une meilleure connaissance de la situation au Canada que par les solutions mises en place ailleurs. Les principes et les structures qu'on entend proposer pourront ensuite alimenter les débats et, à moyen terme, orienter la mise en place d'un système de compensation et de règlement des paiements mieux adapté aux besoins de tous les usagers, y compris les consommateurs canadiens.

La modernisation de l'infrastructure soutenant le traitement des paiements de détail au Canada constituera un vaste chantier, qui soulève de très nombreuses problématiques. On ne saurait toutes les aborder ici. On examinera donc plus précisément le problème du paiement électronique de factures par les consommateurs, qui servira en quelque sorte de révélateur.

On sait d'autre part que l'Association canadienne des paiements s'est lancée depuis 2013 dans un processus d'implantation de la norme ISO 20022, qui permettra d'améliorer sensiblement la transmission des informations rattachées à un paiement et d'en faciliter par conséquent l'appariement. La mise en œuvre de cette norme au Canada avait fait l'objet de travaux considérables et d'une recommandation de la part du Groupe de travail sur l'examen du système de paiement³, et on se félicitera de son adoption. On n'abordera

³ Groupe de travail sur l'examen du système de paiement. *Le passage au numérique – faire la transition vers les paiements numériques*. Ottawa, Groupe de travail sur l'examen du système de paiement, 2011. 80 p. Pp. 28, 35 et., quant à la recommandation, 37. Disponible au http://paymentsystemreview.ca/wp-content/themes/psr-esp-hub/documents/r03_fra.pdf.

cependant pas les questions reliées à cette problématique, en raison de leur complexité propre et même si elles soulèvent des enjeux qui pourraient à terme s'avérer préoccupants⁴.

Au plan méthodologique, on a procédé en octobre 2015 à un sondage en ligne mené par la firme Environics, qui a permis de mesurer les comportements des consommateurs canadiens et les difficultés qu'ils éprouvent à l'occasion en rapport avec les mécanismes de paiement qui nous intéressent ici. On a aussi procédé à une abondante recherche documentaire. D'autre part, nous avons également mené des entrevues et consulté, verbalement ou par écrit, des représentants d'entreprises canadiennes, d'associations de consommateurs et d'autres acteurs intéressés par ces questions, ce qui a fourni une abondante moisson d'informations qui ont alimenté nos analyses et nous ont mis sur la piste de documents particulièrement intéressants. Certains de ces intervenants nous ont toutefois prié de conserver leur anonymat, pour des raisons concurrentielles notamment.

Quant à la terminologie, notons qu'on recourra fréquemment aux notions de «créancier», pour désigner une entreprise ou un organisme qui envoie une facture à une personne, et de «débiteur» pour désigner la personne qui entend payer cette facture.

1.4- Un plan

Le fonctionnement des mécanismes de paiement est aussi complexe que généralement méconnu. Il faut donc d'abord fournir une description générale de l'univers technique et réglementaire dans lequel nous devons nous plonger, avant d'examiner ensuite plus précisément les modalités des principaux mécanismes électroniques de paiement de factures au Canada. On pourra ensuite s'attarder aux résultats du sondage, qui fournissent un portrait des comportements et des préoccupations des consommateurs canadiens dans ce domaine. On s'arrêtera enfin sommairement à certaines initiatives internationales, qui permettront de mettre en relief le retard qu'a pris le Canada en matière d'efficience dans le traitement des paiements. Il ne restera qu'à formuler quelques recommandations aux autorités fédérales, à l'industrie et aux consommateurs.

2.0 Du cliché au *selfie*

Pour analyser les caractéristiques associées aux mécanismes électroniques de paiement de factures au Canada, il faut d'abord comprendre l'infrastructure qui en sous-tend le traitement, et qui date du siècle dernier. L'image du cliché jauni lui correspond donc admirablement. Mais il faut aussi dire un mot des tendances qui agitent désormais l'écosystème mondial des paiements, et qui sont fondées sur les technologies numériques de pointe.

⁴ Entre autres, les modalités d'implantation de la norme ISO 20022 par l'Association canadienne des paiements pourraient soulever des problèmes de cohérence et réduire l'efficacité de l'effet de réseau si toutes les institutions membres ne sont pas obligées de saisir, transmettre et recevoir tous les types d'information que les autres institutions choisissent de traiter, puisqu'elles constitueraient alors à toutes fins pratiques des maillons manquants dans la chaîne de transmission. Certaines institutions pourraient toutefois faire valoir qu'il leur appartient en propre de déterminer quels services elles veulent bien offrir, fût-ce aux dépens de l'efficacité du système global. Se pose donc une question proprement politique: se trouve-t-il quelque autorité au Canada qui puisse imposer à une institution financière de fournir un service bénéfique à la collectivité? On ignore pour l'instant la réponse.

2.1- Les acteurs classiques du système de paiement

Rien ne paraît plus simple qu'un paiement: le débiteur remet, par exemple, un billet de vingt dollars à son créancier, qui l'accepte. Les choses se compliquent toutefois très rapidement lorsqu'on diversifie les mécanismes de paiement et qu'on multiplie débiteurs et créanciers.

Le paiement en numéraire peut conceptuellement s'effectuer par une opération qui ne requiert que deux participants: le débiteur, qui paie, et le créancier, à qui le paiement est dû et qui le reçoit. Le paiement en monnaie scripturale, c'est-à-dire par l'entremise des fonds déposés dans des institutions financières, requiert pour sa part l'intervention d'une tierce partie, soit l'institution financière détentrice du compte sur lequel l'ordre de paiement est tiré. En pratique, le paiement en monnaie scripturale mettra souvent en cause quatre (4) participants.

La circulation du chèque en fournit l'exemple le plus simple. André, détenteur d'un compte à la banque⁵ A, doit mille dollars (1 000\$) à Marie. André s'acquitte de sa dette en libellant un chèque tiré sur son compte, qu'il remet à Marie. On sait que le chèque est par nature un instrument trilatéral⁶. Marie dépose le chèque qu'elle a reçu dans le compte qu'elle détient à la banque B, qui crédite son compte de la valeur du chèque; s'ajoute donc un quatrième acteur, soit la banque B.

Voilà qui paraît simple et qui satisfait pleinement Marie et André. Il reste pourtant une étape essentielle pour que la boucle soit bouclée: si la banque B a bien voulu créditer le compte de Marie, c'est qu'elle compte présenter le chèque qu'elle a reçu à la banque A, qui la paiera et qui, à son tour, prélèvera les fonds dans le compte d'André. D'autre part, la banque A a aussi reçu des effets de paiement tirés sur la banque B, qu'elle entend présenter à cette dernière. Les banques A et B se trouvent par conséquent dans une situation où chacune est à la fois créancière et débitrice de l'autre.

On pourrait régler ces obligations réciproques en les traitant individuellement; ce serait dans bien des cas inefficace⁷. On préférera que A et B fassent la somme des créances que chacune détient envers l'autre, ce qui permettra ensuite de procéder à un seul transfert de fonds. Par exemple et si A détient sur B deux mille (2 000) créances, d'une valeur totale de cinq millions de dollars (5 M\$) et que B détient sur A trois mille (3 000) créances d'une valeur totale de quatre millions de dollars (4 M\$), on déduit sans

⁵ Sauf mention contraire et pour alléger le texte, on entendra par «banque» dans le texte non seulement les banques constituées en vertu de la *Loi sur les banques*, L.R.C., c. B-1.01, mais aussi toutes les institutions membres de l'Association canadienne des paiements. La *Loi sur les lettres de change*, L.R.C., c. B-4, a adopté la même convention par son article 164.

⁶ Le chèque est en effet une lettre de change, i.e. un instrument signé par le tireur et ordonnant au tiré de payer un tiers, déterminé ou non: *Loi sur les lettres de change*, art. 16, 165.

⁷ Encore faut-il nuancer: les progrès les plus récents de l'informatique permettent désormais de traiter des millions de paiements pratiquement en temps réel, ce qui n'était pas le cas il y a quelques années à peine. On verra par exemple à cet égard Bolt, Stephanie; Emery, David; Harrigan, Paul. *Fast Retail Payment Systems*. In *Bulletin*, December quarter 2014. Reserve Bank of Australia. Pp. 43-51. P. 43 La description que l'on fournit ici correspond en pratique au fonctionnement du système de paiement canadien actuel, mais d'autres juridictions compensent et règlent maintenant individuellement, et pratiquement en temps réel, des paiements de détail.

peine que B doit en tout un million de dollars (1 M\$) à A. plutôt que de traiter successivement cinq mille (5 000) paiements successifs, on n'en effectuera qu'un seul. Cette simplification s'avère d'autant plus utile que le nombre de banques qui s'échangent des paiements augmente, et que le volume des paiements s'accroît.

Des mécanismes juridiques génériques existent, qui fournissent un fondement sûr à ces opérations⁸. Leur mise en œuvre dans le contexte spécifique de la compensation interbancaire requiert toutefois des règles particulières et des aménagements administratifs, dont la complexité n'a d'égale que l'importance de ce mécanisme dans le fonctionnement de l'économie canadienne.

2.2- La compensation interbancaire

2.2.1 les origines

Les pratiques canadiennes s'inscrivent à cet égard dans la tradition britannique, encore que, comme on le verra *infra*, elles ont connu depuis des décennies leur évolution propre. Nous serions néanmoins redevables, dit-on, des banquiers londoniens du dix-huitième siècle, sur qui on tirait déjà des chèques et qui auraient, vers 1770, commencé à les échanger quotidiennement et à s'en fournir paiement dans un lieu central qui aurait été la taverne *Five Bells*, sur *Lombard Street*. Au regret peut-être de certains banquiers, le processus de compensation, qui requerrait un espace croissant en raison de l'essor des activités bancaires, aurait ensuite migré vers des emplacements qui lui étaient propres, mais qui étaient peut-être plus austères...⁹

Au Canada, la compensation interbancaire a d'abord été tributaire d'accords volontaires entre les institutions financières, ou entre elles et l'association dont elles se sont dotées en 1891¹⁰, et qui a été formellement constituée en personne morale en 1900 par l'*Acte constituant en corporation l'Association des banquiers canadiens*¹¹. L'article 7 de cette Loi permettait expressément à l'Association de créer une chambre de compensation. Seules les banques membres de l'Association pouvaient toutefois participer directement au processus géré par cette chambre de compensation interbancaire¹².

⁸ Il s'agit de la compensation en droit civil, et des institutions du *set-off* et de la *combination of accounts* dans les juridictions de *common law*. On qualifie généralement ce type d'opération de «compensation» en français et de *clearing* en anglais, formes que nous utiliserons ici. Il n'est pas nécessaire pour nos fins d'examiner en détail les ramifications juridiques du *set-off*, notamment, mais le lecteur intéressé pourra notamment consulter Judge, John; Grottenthaler, Margaret. *Legal and Equitable Set-offs*. [1991] 70 R. du B. can. 91.

⁹ Cette relation de l'histoire des débuts de la compensation interbancaire à Londres est reprise par plusieurs sources. On verra par exemple *The Clearings: Early Days*, sur le site web de la *Cheque and Credit Clearing Company*, l'organisme à but non lucratif qui gère désormais le processus britannique de compensation interbancaire des chèques et de certains autres effets, au <http://www.chequeandcredit.co.uk/information-hub/history-cheque/clearings-early-days>.

¹⁰ On verra à cet égard Association des banquiers canadiens. *Historique de l'ABC et ce que nous faisons*, consulté au <http://www.cba.ca/fr/component/content/category/57-what-we-do>.

¹¹ L.C. 1900, c. 93.

¹² On qualifie de «chambre de compensation» ou, en anglais, de *clearing house*, l'institution chargée de gérer le processus, appellation qui dérive évidemment par métonymie du lieu où s'exerçait un

Si cette limitation a longtemps paru acceptable, elle soulevait néanmoins cette difficulté que les autres institutions financières, comme les sociétés de fiducie ou les coopératives d'épargne, ne pouvaient participer à la compensation interbancaire que par l'entremise d'un concurrent – une banque, au sens strict – qui consentait (moyennant rétribution, bien sûr) à échanger pour elles les effets que percevaient ces autres institutions ou qui leur étaient destinés. Au Québec, par exemple, les caisses affiliées au mouvement Desjardins, et qui encaissaient au profit de leurs membres des chèques tirés sur des banques, recouraient à la Banque Canadienne Nationale pour participer à la compensation. Une telle dépendance systématique sur un concurrent n'est pas saine, et elle n'était pas non plus particulièrement efficiente, puisqu'elle induisait une étape de traitement supplémentaire qui alourdissait et ralentissait les opérations de compensation, au détriment notamment des institutions non bancaires (au sens strict).

2.2.2 la mise en place de l'Association canadienne des paiements

La Commission royale d'enquête sur le système bancaire et financier, mise sur pied par le gouvernement canadien, s'en est avisée et elle a recommandé dans son rapport final, remis en 1964, que l'on confie le processus de compensation à un organisme qui ne relèverait pas que des banques, au sens strict de ce dernier terme¹³. Il aura toutefois fallu attendre jusqu'en 1980 pour que soit établie l'Association canadienne des paiements (l'«ACP»¹⁴), désormais chargée de gérer le processus de compensation interbancaire au Canada¹⁵.

processus d'échanges de documents papier maintenant remplacé en large part par des systèmes virtuels permettant l'échange de paiements électroniques.

¹³ Commission royale d'enquête sur le système bancaire et financier. *Rapport de la Commission royale d'enquête sur le système bancaire et financier*. Ottawa, Imprimeur de la Reine, 1964. 657 p. P. 448, notamment. On connaît également cette commission par le nom de son président, Dana Porter, à l'époque juge en chef de l'Ontario. On trouve le texte du rapport par l'entremise du <http://publications.gc.ca/site/eng/471956/publication.html>.

¹⁴ On sait que l'ACP a annoncé en juin 2016 qu'elle serait dorénavant connue sous la marque «Paiements Canada». Toutefois, l'article 3 de la *Loi canadienne sur les paiements*, L.R.C., c. C-21, établit explicitement qu'est «constituée une personne morale dénommée Association canadienne des paiements» et nous ne décelons dans le texte de la Loi aucune disposition qui, directement ou indirectement, lui permettrait de modifier son nom. Au contraire, l'article 34 de la Loi rend applicables à la personne morale certaines dispositions, identifiées très précisément (jusqu'à la mention de l'alinéa), de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, L.R.C., c. C-44 (la «LCSA»), mais ces renvois n'incluent pas les alinéas 10 (6) et 173 (1) de la LCSA, qui permettent respectivement à la personne morale d'utiliser une raison sociale autre que son nom ou de changer de nom. Compte tenu de règles bien connues d'interprétation législative, et notamment de celle généralement connue par le brocard *expressio unius est exclusio alterius* (on verra notamment Côté, P.-A.; Beaulac, S.; Devinat, M. *Interprétation des lois*. 4e éd. Montréal, Thémis, 2009. 865 p. Pp. 386-387, §§ 1249, 1251 et la jurisprudence y citée, de même que Sullivan, R., *Sullivan on the Construction of Statutes*. 6th ed. Markham, LexisNexis, 2014. 881 p. Pp. 248-249, notamment au paragraphe §8.92), nous inclinons respectueusement vers la conclusion que le Parlement a expressément choisi de ne pas permettre à l'ACP de changer de nom ou d'utiliser une autre raison sociale que son nom et, suivant par conséquent l'orientation établie par le législateur, nous continuerons d'utiliser le nom établi par l'article 3 de la Loi et son acronyme.

¹⁵ La partie IV de la *Loi de 1980 remaniant la législation bancaire*, L.C. 1980-1-2-3, c. 40, instituait la *Loi sur l'Association canadienne des paiements*. L'article 90 de la Loi de 1980 abrogeait également l'article 7 de la *Loi sur l'Association des banquiers canadiens*. Quant à la *Loi sur l'Association canadienne des*

Le libellé spécifique des objectifs, le membership et les structures de gouvernement de l'ACP ont évolué au cours des trente-cinq dernières années et il n'est pas nécessaire pour nos fins de relever le détail de ces variations. Dans l'état actuel de la Loi qui la constitue,

5 (1) L'Association a pour mission:

- a) d'établir et de mettre en œuvre des systèmes nationaux de compensation et de règlement, ainsi que d'autres arrangements pour effectuer ou échanger des paiements;
 - b) de favoriser l'interaction de ses systèmes et arrangements avec d'autres systèmes et arrangements relatifs à l'échange, la compensation et le règlement de paiements;
 - c) de favoriser le développement de nouvelles technologies et méthodes de paiement.
- (2) Dans la réalisation de sa mission, l'Association favorise l'efficacité, la sécurité et le bien-fondé des systèmes de compensation et de règlement et tient compte des intérêts des usagers.

Toutes les institutions constituées en vertu de la *Loi sur les banques*, la Banque du Canada et certaines associations coopératives de crédit doivent en être membres, tandis que peuvent aussi y adhérer les sociétés de fiducie, les associations coopératives, les provinces, les sociétés d'assurance-vie et les courtiers en valeurs mobilières¹⁶; l'ACP compte actuellement cent quatorze (114) membres¹⁷.

L'Association est depuis la mi-2015 gouvernée par un conseil d'administration composé principalement de personnes qui n'ont pas de lien avec les membres, ce qui marque une rupture significative avec le régime institué en 1980, en vertu duquel tous les administrateurs – sauf le président du conseil, qui émanait de la Banque du Canada – provenaient des membres. Ce sont toutefois toujours ces derniers qui élisent les administrateurs. Il est encore trop tôt pour établir si cette modification du régime législatif assurera effectivement à l'ACP le niveau d'indépendance à l'égard des intérêts particuliers du membership que le législateur a souhaité voir émerger¹⁸.

paiements, son titre a été modifié lorsqu'on lui a ajouté une deuxième partie et elle constitue maintenant la *Loi canadienne sur les paiements*, L.R.C., c. C-21 (la «LCP»).

¹⁶ Au-delà de cette présentation extrêmement schématique, on trouvera le détail des critères d'admissibilité à l'article 4 de la LCP et dans certains des règlements adoptés en vertu d'icelle, et qu'il n'est pas nécessaire pour nos fins d'examiner en détail.

¹⁷ On en trouvera la liste, qu'on présume à jour, au <https://paiements.ca/repertoires/institutions-financieres-membres/>.

¹⁸ Les modifications aux articles 8 et 9 de la LCP, notamment, qui réforment la composition du conseil d'administration de l'Association, ont été insérées en vertu de l'article 337 de la *Loi no 2 sur le plan d'action économique de 2014*, L.C. 2014, c. 39. Quant à la volonté ministérielle qui les a inspirées, le plan budgétaire de 2014 énonce que c'est «pour s'assurer que l'infrastructure centrale nationale de compensation et de règlement des paiements serve les intérêts des consommateurs et des entreprises du Canada» qu'on modifiera les «structures de responsabilisation et de gouvernance [sic]» de l'ACP, jusque-là dominées par les membres: ministère des Finances du Canada. *Sur la voie de l'équilibre*:

2.2.3 les règles de compensation

Il faut d’emblée effectuer ici une parenthèse de nature juridique. L’ACP ne constitue pas un organisme de réglementation général. Pour encadrer le fonctionnement des systèmes qu’elle exploite, elle adopte inévitablement des règles, mais ces dernières ne lient que ses membres, et non des tiers. La chose a été confirmée dans les termes les plus clairs en 2009 par la Cour suprême du Canada¹⁹.

Or le fonctionnement harmonieux du système de compensation requiert parfois que des tiers – consommateurs ou entreprises créancières, par exemple – se conforment à certaines exigences ou puissent se prévaloir de certains droits. L’ACP n’est toutefois pas dotée du pouvoir de régir directement ces tiers. Elle a donc recouru à l’occasion à une méthode indirecte: la règle, qui lie l’institution financière membre, obligera cette dernière à insérer certaines mentions dans le contrat qu’elle conclut avec son client dont, dans certains cas, une stipulation selon laquelle ce client accepte de se conformer aux règles de l’ACP. Le client – consommateur ou créancier – sera donc lié contractuellement à son institution financière, elle-même assujettie à la règle. En principe, tous seraient donc juridiquement obligés à se conformer aux obligations que l’ACP a voulu établir.

On a notamment utilisé ce processus de contrainte indirecte à l’égard de deux mécanismes de paiement de factures qu’on examinera *infra*, et on l’a fait en bonne part dans le but de protéger les consommateurs qui recourent à ces mécanismes, d’où l’intérêt d’en saisir la portée. On reviendra aux mesures spécifiques que les règles de l’ACP ont établies à cette fin, mais il importe à ce stade de bien saisir les facteurs qui influencent l’efficacité réelle des règles de l’ACP visant à protéger les consommateurs.

D’abord et comme la Cour suprême l’a établi dans l’arrêt *B.M.P.*, le consommateur ne pourra invoquer la règle devant un tribunal, ni contre son créancier, ni contre les institutions financières ayant joué un rôle dans un paiement qui fait l’objet d’un litige. Ensuite, la conformité du créancier aux exigences établies par une règle est tributaire de l’insertion dans le contrat qui la lie à son institution financière des dispositions nécessaires, ce qui relève pour l’essentiel de la discrétion de cette institution. En troisième lieu, l’exercice de cette discrétion est assujetti au contrôle exercé en vertu du dispositif de conformité de l’ACP, auquel on revient à la sous-section 3.2.6.3, mais dont l’efficacité n’est pas manifestement avérée. Encore faut-il enfin connaître l’existence de la règle de l’ACP pour songer à l’invoquer ou à la faire respecter. Or on incline à craindre que ce dispositif normatif ne soit pas universellement connu...

Bref, l’ACP a à l’occasion fait des efforts louables afin de mieux protéger les intérêts des usagers des mécanismes de paiement et, notamment, des consommateurs. En raison des limites qui s’imposent à ses compétences et d’autres motifs, toutefois, les processus mis en place ne paraissent pas toujours se traduire dans le marché par des pratiques exemplaires, et on le constatera notamment dans la section 4.

2.2.4 une première modernisation

créer des emplois et des opportunités. Ottawa, 11 février 2014. 477 p. P. 150. Disponible au <http://www.budget.gc.ca/2014/docs/plan/pdf/budget2014-fra.pdf>.

¹⁹ *B.M.P. Global Distribution Inc. c. Banque de Nouvelle-Écosse*, 2009 CSC 15, [2009] 1 R.C.S. 504, §§ 54-60.

Lorsqu'elle a été constituée, l'ACP a en quelque sorte hérité des systèmes de compensation établis par l'Association des banquiers canadiens. Compte tenu du membership de l'ACP, il fallait évidemment en étendre la portée institutionnelle; il est toutefois vite devenu manifeste qu'on pouvait, et qu'on devait, faire davantage, en tirant parti de la croissance des ressources informatiques pour automatiser les processus.

Dès 1982, le conseil d'administration de l'ACP a lancé un projet visant la mise en place de ce qui est devenu le Système automatisé de compensation et de règlement (le «SACR»), et qui est entré en exploitation le 19 novembre 1984. C'est toujours par le biais de ce système que sont compensés les paiements de faible valeur que s'échangent les institutions financières canadiennes, y compris les paiements de factures²⁰. Sans qu'on se plonge ici dans le détail des caractéristiques techniques du SACR, on admettra sans doute sans trop de peine qu'un système informatique conçu au début des années 1980, et qui n'a pas été modifié significativement depuis plus de trente ans, accuse aujourd'hui son âge. En un mot, il est vétuste et l'ACP s'est par conséquent engagée depuis 2015 dans un vaste processus de modernisation de son infrastructure informatique²¹. Quelques caractéristiques du SACR requièrent toutefois qu'on les décrive sommairement pour qu'on puisse mieux comprendre les processus de paiement électronique de factures au Canada et les inconvénients qui découlent parfois de ces modalités²².

Il faut d'abord distinguer trois (3) étapes fondamentales dans le traitement d'une opération telle qu'un paiement de facture. Il faut en effet échanger des informations, opérer compensation et effectuer le règlement²³.

Pour traiter un paiement autre qu'en numéraire, on doit évidemment échanger de l'information: il s'impose qu'on puisse à tout le moins établir l'identité du débiteur et du créancier, ainsi que le montant payé²⁴. D'autres renseignements, comme le numéro de la

²⁰ On trouvera un aperçu de l'histoire de cette réforme (et, plus globalement, de l'ACP) dans Dingle, James. *Une évolution planifiée: L'histoire de l'Association canadienne des paiements de 1980 à 2002*. Ottawa, Association canadienne des paiements et Banque du Canada, mai 2003. 70 p. L'histoire de la mise en œuvre du SACR est décrite au chapitre 4. Le document est disponible au http://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2010/07/dingle_livre.pdf. M. Dingle a été membre du conseil d'administration de l'ACP, à titre de délégué substitut de la Banque du Canada, de 1981 à 2003.

²¹ Une analyse complète de ce processus excède la portée de cette recherche; on trouvera certaines indications à l'égard de l'initiative de l'ACP sur la page « modernisation » de son site web, au <https://paiements.ca/a-propos/modernisation/>.

²² On notera au passage que l'ACP exploite également d'autres systèmes que le SACR; comme ils ne jouent présentement pas un rôle direct et significatif dans le traitement des paiements de factures, on fera l'économie de leur examen.

²³ On trouvera le cadre général de ce processus dans le *Règlement administratif no 3 de l'Association canadienne des paiements – instruments de paiement et système automatisé de compensation et de règlement*, DORS/2003-346, disponible au <http://laws.justice.gc.ca/PDF/SOR-2003-346.pdf>. Le fonctionnement du SACR est d'autre part encadré par un ensemble de règles qu'on trouvera au <https://paiements.ca/a-propos/nos-systemes/systeme-de-detail/reglements-regles-et-normes/>, et qui établissent un régime techniquement assez compliqué; on envisagera plus précisément *infra* les quelques règles qui touchent directement les types de paiements qui nous intéressent aux fins de cette recherche.

²⁴ Formellement, certains paiements peuvent en principe être partiellement anonymes: on peut par exemple tirer un chèque au porteur en vertu de la *Loi sur les lettres de change*, encore qu'il s'avérera

facture payée, le code particulier d'identification d'un client ou la date du paiement, pourront aussi faciliter le traitement du paiement par les institutions financières en cause et, surtout, par le créancier. Or, en raison notamment de sa vétusté, le SACR est incapable de soutenir le transfert d'un grand nombre d'informations accompagnant un paiement; si on veut acheminer du débiteur au créancier davantage que les données les plus élémentaires, on devra recourir à un mécanisme de transmission parallèle. Il en résulte évidemment des coûts, des délais et des risques d'erreur.

Le SACR saisit du moins, à l'égard de chaque paiement qu'il traite, trois données fondamentales: l'identité de l'institution financière du débiteur, celle du créancier et le montant transmis. Cela lui permet d'établir qu'en fin de cycle, la banque A a tiré des paiements d'une valeur de X sur la banque B, et que cette dernière a tiré des paiements d'une valeur de Y sur la banque A: le SACR peut donc établir les montants que se doivent toutes les institutions membres, et calculer le solde net de toutes les opérations effectuées: c'est la compensation²⁵.

Enfin et grâce aux données découlant du processus de compensation, on peut ajuster à la hausse ou à la baisse le solde des membres adhérents de l'ACP participant au SACR dans les comptes qu'ils maintiennent auprès de la Banque du Canada: c'est le règlement, normalement effectué le jour ouvrable suivant celui où ont été effectués les paiements réglés, et qui concrétise l'échange réel de valeur entre les participants tout en étant en principe irrévocable. Et cela nous mène à une autre distinction importante aux fins du fonctionnement du SACR, soit celle qui est établie entre membres adhérents et sous-adhérents.

Tous les membres de l'ACP peuvent participer au SACR, mais tous n'y participent pas également. Seuls les membres traitant le plus grand volume d'opérations peuvent agir à titre d'adhérents et participer directement au processus²⁶. Les autres membres, qualifiés

en pratique difficile de l'encaisser au Canada. D'autres mécanismes de paiement électronique permettent également d'assurer l'anonymat de certains participants. Pour nos fins, restreintes au paiement électronique de factures grâce à des fonds détenus dans des comptes bancaires, cet énoncé sera toutefois généralement vrai.

²⁵ On notera que le cycle de la compensation par l'entremise du SACR correspond normalement à un jour ouvrable: les opérations effectuées durant une journée sont compensées au cours de la nuit suivante et jusqu'au lendemain matin, en vertu notamment de la règle B1 (*Échange et compensation intermembres aux points régionaux d'échange*, disponible au <https://paiements.ca/wp-content/uploads/2016/06/regle-B1.pdf>). Par contre, les informations relatives aux paiements peuvent être échangées plus souvent entre les institutions membres, et les cycles d'échange varient selon le type d'opération dont il s'agit. Par exemple, l'échange des chèques s'effectue sur une base quotidienne, pour restreindre le nombre d'opérations de transport de papier, tandis que les opérations reliées au paiement électronique de factures sont effectuées périodiquement au cours d'un jour ouvrable; ces horaires de traitement ne sont toutefois généralement pas codifiés dans les règles de l'ACP (à l'exception des heures de clôture d'un cycle quotidien) et varient selon le type de paiement. Il est donc pratiquement impossible pour le consommateur moyen de les connaître.

²⁶ Les critères d'admissibilité au statut d'adhérent sont établis par le *Règlement administratif no 3* de l'ACP, *supra*, et notamment par son article 26, qui requiert entre autres que le membre traite annuellement au moins 0,5% du volume total d'instruments de paiement compensés par l'entremise du SACR. Cette contrainte a pour effet pratique de restreindre l'admissibilité au statut d'adhérent aux plus grandes institutions financières canadiennes. On compte présentement douze (12) adhérents, auxquels s'ajoute la Banque du Canada.

de sous-adhérents, y participent par l'entremise d'un adhérent qui accepte d'agir pour leur compte²⁷.

Il en résulte que, lorsqu'un consommateur paie une facture sur le site web de son institution financière et que cette dernière est un sous-adhérent, le sous-adhérent doit transmettre les données pertinentes et les fonds à l'adhérent qui le représente, qui les acheminera ensuite vers un adhérent dont le créancier sera un client ou qui représentera le sous-adhérent dont ce créancier est un client.

On conçoit sans peine que cette structure à deux niveaux complexifie les processus et, surtout, allonge les délais de traitement. Elle a été établie à l'origine afin de mieux encadrer le risque de solvabilité pouvant menacer la stabilité de l'ACP, dans la mesure où le fonctionnement du SACR ne dépend directement que de la solidité financière d'un petit nombre de très grandes institutions. On admet toutefois de plus en plus que cette contrainte joue également un rôle anticoncurrentiel en limitant considérablement l'accès au SACR et en faisant dépendre de nombreuses institutions des pratiques de l'adhérent qui les représente, et des frais qui peuvent y être associés.

Il faut enfin garder à l'esprit un dernier aspect du SACR: il s'agit d'un système de compensation interbancaire, et on n'y aura donc pas recours afin de traiter des opérations où débiteur et créancier font affaire avec la même institution financière, puisqu'aucun échange de fonds entre institutions ne sera requis. Il en découle que ces paiements ne transiteront pas par les mécanismes mis en place par l'ACP, et que les règles qui sous-tendent ces mécanismes ne s'y appliqueront pas. Si logique que soit cette distinction, elle ajoute toutefois un motif de confusion pour les consommateurs, en particulier, qui ne pourront généralement pas déterminer avec quelle institution leur créancier fait affaire, ni donc s'ils peuvent bénéficier (au moins en principe) de règles formulées par l'ACP et destinées à les protéger.

Bref, le régime canadien de traitement des paiements de détail est relativement lent, puisque le règlement a lieu le jour ouvrable suivant celui où des opérations ont été effectuées. Il est peu efficient, puisque les renseignements relatifs à un paiement doivent pour la plupart transiter par d'autres mécanismes. Et ces inconvénients sont amplifiés lorsque, compte tenu de la structure du régime, le débiteur, le créancier ou les deux font affaire avec un sous-adhérent, plutôt qu'avec un adhérent. Ajoutons l'incapacité générale pour le consommateur moyen d'y comprendre quelque chose, ne serait-ce que parce que les délais de traitement des informations et l'identité de la banque de son créancier (et donc son statut d'adhérent ou de sous-adhérent, ainsi que la détermination du caractère interbancaire ou non du paiement effectué par le consommateur) ne sont généralement pas connus, et on se retrouve avec un système dont on se prend à penser qu'il pourrait faire l'objet de quelques améliorations.

²⁷ Quelques adhérents, dont la Banque Royale et la Banque de Montréal, se sont faits une spécialité d'agir pour des sous-adhérents; on le constatera en consultant la règle D4 de l'ACP (*Numéros d'institution et accords de compensation d'agents/représentants*, disponible au <https://paiements.ca/wp-content/uploads/2016/06/regle-D4.pdf>). On notera d'autre part que le régime permet aussi la reconnaissance d'adhérents représentants de groupe, et c'est par exemple à ce titre que la Caisse centrale Desjardins agit à titre de participant direct au SACR pour l'ensemble des caisses membres du mouvement Desjardins.

C'est néanmoins dans ce cadre que les consommateurs canadiens paient électroniquement une forte proportion de leurs factures, grâce à des mécanismes auxquels on revient à la section 3. Il faut toutefois effectuer d'abord un détour et dire un mot de participants au marché qui, en matière de paiement de factures, deviennent pour l'ACP des concurrents de plus en plus redoutables; on pense ici au premier chef aux réseaux de «cartes», et notamment aux réseaux MasterCard et Visa, mais on doit aussi prendre garde à la croissance de nouveaux acteurs.

2.3- Un univers en mutation

2.3.1 les réseaux «de cartes»

On ne fera pas ici l'histoire des deux grands réseaux de cartes de paiement, soit MasterCard et Visa. Tout au plus notera-t-on d'abord qu'alors qu'on les associe spontanément – au Canada, du moins – au paiement par carte de crédit, ces réseaux cherchent depuis des années à diversifier leur offre de services. Aux États-Unis, par exemple, le réseau Visa traite annuellement davantage d'opérations de débit que d'opérations de crédit depuis plus d'une décennie. L'essor des opérations en ligne et par téléphone intelligent, qui ne requièrent aucunement la traditionnelle carte plastifiée, fait d'autre part en sorte qu'on devrait de moins en moins parler de «réseaux de cartes de crédit», mais peut-être plutôt de réseaux offrant des facilités de paiement.

On ne s'étonne pas dans ce contexte de diversification que les réseaux et leurs membres se soient intéressés au marché du paiement des factures, et tant MasterCard que Visa offrent aux utilisateurs canadiens de facilités de crédit portant leur marque, de payer des fournisseurs périodiquement – et, par exemple, mensuellement –, en portant le montant sur leur carte de crédit.

Pour le consommateur, l'opération s'apparente à un débit préautorisé: en raison d'une autorisation donnée au préalable au créancier, le montant dû est directement prélevé à la date prévue, sans autre intervention de la part de ce consommateur. Il en tire trois avantages: comme s'il s'agissait d'un débit préautorisé, il n'a pas à se préoccuper d'effectuer chaque paiement. Ensuite et dans bien des cas, l'imputation du montant payé à son compte lui vaudra des avantages reliés au programme de fidélisation associé à la carte²⁸. Enfin, le consommateur bénéficiera le plus souvent d'un délai pour acquitter la facture mensuelle associée à l'utilisation de sa facilité de crédit.

Par contre et pour le créancier qui accepte le paiement, le choix qu'opère son débiteur comporte des conséquences importantes. Le paiement par facilité de crédit sous les bannières MasterCard et Visa fait en effet en sorte que le créancier doit payer à l'acquéreur qui reçoit le paiement des frais qui incluent une commission d'interchange et qui peuvent aisément dépasser les deux pour cent (2%) de la valeur de la créance²⁹. En

²⁸ L'examen des nombreux désavantages que comportent ces programmes pour les consommateurs excède manifestement le champ de cette étude; on pourra voir à cet égard, par exemple, Bishop, Jonathan. *Programmes de fidélisation de la clientèle – des règles sont-elles nécessaires?* Ottawa, Centre de défense de l'intérêt public, novembre 2013. 105 p. Consulté par l'entremise du <http://www.piac.ca/our-specialties/consumer-group-calls-for-increased-scrutiny-of-loyalty-programs/>.

²⁹ On entend par «acquéreur» l'intermédiaire spécialisé qui agit pour le compte d'un créancier dans la saisie et dans certaines étapes d'un paiement transitant par des réseaux comme Interac, MasterCard

somme, le créancier qui a envoyé une facture de dix dollars (10\$) ne recevra par l'entremise de son acquéreur, qui prélève les frais au passage, que la somme de neuf dollars et quatre-vingt cents (9,80%), si on présume de frais de deux pour cent. L'écart peut sembler minime; il occasionne au total des pertes considérables pour les créanciers. En fait, le paiement par l'entremise de réseaux comme MasterCard et Visa constitue pour le marchand l'une des modalités de réception de paiement les plus onéreuses sur le marché³⁰.

Dans bien des cas, ceux-ci n'ont toutefois guère d'autre choix que d'offrir un mode de paiement parfois utile, surtout lorsque les montants en jeu sont considérables, et apprécié de leur clientèle. Et les créanciers s'inquiètent d'autant qu'on assiste actuellement au Canada à un phénomène par lequel certains émetteurs de cartes de débit obligent désormais leurs clients à effectuer leurs opérations en ligne sur un site marchand par Visa débit, plutôt que par Interac en ligne, ce dernier service étant pourtant beaucoup moins onéreux pour les créanciers.

Certains créanciers canadiens de taille nationale ont confié que la tendance croissante des consommateurs au recours à des facilités de crédit sous les marques MasterCard ou Visa aux fins du paiement de factures les inquiète significativement, en raison des coûts qu'elle induit. On peut croire que ces créanciers ne détesteraient pas que des services moins coûteux gagnent en popularité.

Et cela soulève au passage une difficulté supplémentaire: les opérations effectuées sur les réseaux MasterCard et Visa ne sont pas compensées par l'entremise des systèmes de l'ACP: les réseaux effectuent eux-mêmes la compensation entre les diverses institutions financières membres³¹. Il en résulte que ces paiements ne sont en aucune manière assujettis aux règles de l'ACP que nous examinerons *infra*.

On se trouve donc ici dans une situation concurrentielle pernicieuse. Les consommateurs pourraient être juridiquement moins bien protégés à certains égards lorsqu'ils paient des factures grâce à leur facilité de crédit (sans parler du risque de surendettement)³², mais ils préfèrent néanmoins ce mode de paiement, qui impose des

et Visa, moyennant rémunération. La «commission d'interchange» est exigée par l'institution financière émettrice de la facilité de crédit utilisée et est payée par le créancier; l'encadrement de ces commissions fait l'objet depuis des années d'immenses débats un peu partout dans le monde, qui excèdent très nettement le cadre de la présente étude.

³⁰ On verra à ce sujet Arango, Carlos; Taylor, Varya. *Merchants' Costs of Accepting Means of Payment : Is Cash the Least Costly?* Revue de la Banque du Canada, hiver 2008-2009, pp. 15-23. Consulté au http://www.bankofcanada.ca/wp-content/uploads/2010/06/arango_taylor.pdf. La Banque du Canada procède actuellement à une vaste étude relative à cette problématique, dont les résultats devraient être publiés en 2017.

³¹ À l'égard du réseau Visa, par exemple, on verra Visa Inc. *VisaNet – The technology behind Visa*. 2013. 12 p. P. 2, note infrapaginale. Consulté au <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/corporate/media/visanet-technology/visa-net-booklet.pdf>. Les opérations Visa effectuées au Canada sont réglées globalement par l'entremise du Système de transfert de paiements de grande valeur de l'ACP, mais cela n'a évidemment pas pour résultat que les paiements individuels soient assujettis aux règles de l'ACP.

³² Ce résultat pourrait découler du fait que ces opérations ne seront pas régies par des règles de l'ACP auxquelles on revient à la section 3. Notons que nous n'avons pas effectué un examen exhaustif des

coûts plus élevés aux créanciers. Quant aux institutions financières qui émettent des facilités de crédit sous les bannières MasterCard et Visa et qui traitent d'autre part des paiements en vertu des règles de l'ACP, elles tirent davantage de revenus des opérations MasterCard et Visa. Ces différents facteurs influencent autant le marché du paiement de factures au niveau des opérations individuelles que celui du choix des modes de paiement par les créanciers et des processus de compensation et de règlement par les institutions financières. Compte tenu des coûts induits et de l'opacité de ces régimes, il y a lieu de soupçonner qu'il ne s'agit pas de marchés parfaitement efficaces, mais il s'agit là d'une problématique qui excède le champ de la présente étude.

2.3.2 nouveaux acteurs, nouveaux rôles

Dans la conception classique des systèmes de paiement, ils mettent généralement en cause du numéraire émis par une banque centrale ou des fonds détenus en dépôt par des institutions financières dûment accréditées par des autorités nationales. Quelques autres acteurs se sont graduellement ajoutés, comme des réseaux composés (principalement ou exclusivement) d'institutions financières, et on pense par exemple ici à Interac, MasterCard ou Visa. Ce sont en quelque sorte les vétérans, bien établis dans leurs marchés.

Les choses ont beaucoup changé depuis une vingtaine d'années³³. Non seulement les acteurs traditionnels ont-ils de plus en plus sous-traité certaines de leurs activités, mais de tout nouveaux modèles d'affaires sont apparus. PayPal a été créée en 1998; on voit maintenant Apple, Facebook et Google se bousculer au portillon menant au marché des paiements, sans compter des dizaines d'innovateurs plus petits qui cherchent à se tailler une part du gâteau. C'est que tous ont compris qu'il suffit de prélever une part même infime à l'occasion du traitement de millions de paiement pour accumuler des bénéfices appréciables. On ne s'étonne donc pas outre mesure que certains recyclent même des concepts connus pour les adapter à des besoins particuliers en matière de paiement de factures, par exemple³⁴.

règles des réseaux MasterCard et Visa pour déterminer dans quelle mesure elles comportent des mesures de protection similaires pour les consommateurs.

³³ D'aucuns insisteraient que les changements ont en fait débuté beaucoup plus tôt. Au Canada, par exemple, un fournisseur de services d'abord connu sous le nom de Comcheq, et désormais sous celui de Telpay, a commencé à offrir un service de paiement électronique de factures par téléphone dès 1985. On verra à cet égard Loewen, W.H.. *The Evolution of Electronic Bill Payment in Canada*. Telpay Inc., 21 novembre 2011. 4 p. Consulté au http://www.telpay.ca/uploads/ck/files/in_the_news/2011/evolution.pdf. Si plusieurs des faits évoqués dans ce document sont exacts, il faut quand même noter que, Telpay ayant été un acteur dans les débats qui y sont évoqués, il faut jauger avec prudence l'impartialité du propos; on notera d'autre part que l'allégation qu'on trouve à la dernière ligne du document, et selon laquelle M. Loewen *is currently serving on the Payment System Review Task Force*, est fautive: M. Loewen n'a jamais été membre du Groupe de travail sur l'examen du système de paiement et tout au plus a-t-il été membre de son sous-groupe de travail sur la facturation et les paiements électroniques: Groupe de travail..., *op. cit.*, p. 77.

³⁴ Le concept du guichet automatique, bien connu depuis plus de trente ans, peut par exemple être adapté afin de mettre en place des guichets spécialisés dans la réception du paiement en espèces du paiement de factures: Wilson, Kisha. *The benefits of bill payment kiosks*. Kiosk Marketplace, 15

Non seulement multiplie-t-on les intermédiaires et les concepts³⁵, mais on remet même en cause le concept de monnaie. On le voit avec Bitcoin, une «monnaie» qui peut assurément faire office de mécanisme d'échange, dont la valeur ne dépend en rien de la volonté d'une banque centrale et qui peut déjà servir en principe à payer des factures³⁶. D'autres poussent la réflexion plus loin: à terme, on envisage même que des objets puissent payer directement, sans intervention humaine, les factures reliées à leur fonctionnement³⁷.

L'univers des paiements de factures connaîtra donc inéluctablement des changements significatifs dans les prochaines années. Les acteurs les mieux établis n'auront guère d'autre choix que de s'y adapter, et cela vaut également pour les exploitants de systèmes de compensation interbancaire. Hélas, on ne distingue pour l'instant que peu de traces tangibles d'une telle évolution de la part de nos principaux fournisseurs de services de paiement.

3.0 Les modes électroniques de paiement de factures

Dans le marché canadien actuel, le consommateur qui veut acquitter électroniquement ses factures en utilisant des fonds détenus dans un compte bancaire dispose de deux mécanismes principaux: le débit préautorisé et le virement sous la forme d'un crédit. Avant d'en examiner l'utilisation dans le marché, il convient d'en faire une description qui permettra ensuite de mieux saisir comment des modalités apparemment techniques peuvent avoir un impact direct sur les droits et les obligations des utilisateurs et, notamment, des consommateurs.

3.1- Le débit préautorisé

septembre 2015. Consulté au <http://www.kioskmarketplace.com/blogs/the-benefits-of-bill-payment-kiosks/>.

³⁵ Sans compter les services accessoires: la Société canadienne des postes, peut-être préoccupée par la diminution de ses affaires en raison de la réduction du nombre de factures postées ou de chèques postés par des consommateurs payant des factures, offre désormais Postel, un service qui permet d'automatiser et de centraliser la réception de factures provenant d'une centaine d'expéditeurs: Postes Canada. <https://www.epost.ca/service/tour.a>. On trouve la liste de ces émetteurs de factures au https://www.epost.ca/service/tour.a?topic=2&OWASP_CSRFTOKEN=FG74-JY5S-0AXQ-64EG-PEC1-MQAN-SABR-679X.

³⁶ C'est par exemple le cas en Australie avec un service comme Noghi: <https://www.noghi.com.au/>. Faut-il le dire, il s'agit d'un phénomène encore marginal, mais il illustre la diversification des pratiques à laquelle on assiste présentement. On verra aussi Smiley, Lana. *Bitcoin Utility Payments Gaining*. The Coin Telegraph, 22 janvier 2016, au <http://cointelegraph.com/news/bitcoin-utility-payments-australia-philippines-canada>.

³⁷ On peut songer par exemple à la consommation d'électricité d'un appareil, qu'il pourrait acquitter directement (Levy, Oren. *The Future of Smart Home Payments*. Crunch Network, 20 février 2016, consulté au <http://techcrunch.com/2016/02/20/the-future-of-smart-home-payments>), ou au paiement direct d'un achat de carburant ou de frais de stationnement par le véhicule lui-même, sans intervention humaine: Visa, *Honda Partner on Car-Based Commerce*, Pymnts.com, 23 février 2016, consulté au <http://www.pymnts.com/news/mobile-commerce/2016/visa-honda-partner-on-car-based-commerce/>.

La formule du débit préautorisé («DPA») a été introduite au Canada il y a plus d'un demi-siècle³⁸. On visait déjà à réduire le nombre de chèques en circulation, mais cet objectif ne tenait pas tant à la volonté d'éliminer les opérations papier³⁹ qu'à celle de garantir au créancier la ponctualité d'un paiement, sans dépendre de la bonne volonté ou de la distraction de son débiteur, qui devait autrement tirer un chèque et le poster.

La formule paraît d'une désarmante simplicité. Le débiteur, titulaire d'un compte détenu dans une institution de dépôt, autorise son créancier à prélever des fonds dans ce compte afin de régler une dette⁴⁰. Les prélèvements peuvent être périodiques – ils sont souvent mensuels – ou sporadiques et on peut même traiter un paiement ponctuel, encore que ce ne soit pas l'objet principal du mécanisme. Les montants prélevés peuvent être fixes ou variables. Puisque l'ordre de paiement est donné par le créancier, ce dernier n'est pas tributaire de la volonté de son débiteur de libeller, par exemple mensuellement, un chèque pour effectuer son paiement. Le débiteur, lui, n'a pas à se soucier à tous les mois d'expédier son paiement en temps utile: le prélèvement est effectué automatiquement dans son compte. Les institutions financières du débiteur et du créancier y trouvent également leur compte, puisque les ordres de paiement sont désormais échangés électroniquement, et non en format papier, ce qui abaisse les coûts de traitement et accélère les processus.

Hélas, il y a un hic. Le débiteur ayant fourni à son créancier toutes les informations requises pour effectuer des retraits dans son compte, il se trouve à la merci de la compétence et de la bonne foi de ce créancier, qui dispose dès lors d'un moyen de prélever du compte le montant qui lui convient, sous réserve évidemment de la disponibilité des fonds, et sans que le débiteur puisse y faire obstacle en temps utile. L'institution financière du débiteur se trouve elle aussi dans une situation inconfortable: le droit lui impose la responsabilité de n'effectuer de paiement tiré du compte d'un

³⁸ Bradley Crawford fixe l'apparition du cadre juridique des DPA dans le processus de compensation interbancaire en 1969, sous la forme d'un accord reformulé en 1973, mais des discussions avec des banquiers d'expérience et des intervenants de l'industrie de l'assurance de personnes laissent croire que la formule est en fait apparue au Canada à la fin des années 1950. Quant au commentaire de Bradley Crawford, qui fournit un portrait intéressant de ce mode de paiement tel qu'on le concevait au milieu des années 1980, Crawford, Bradley. *Crawford and Falconbridge Banking and Bills of Exchange – A Treatise on the Law of Banks, Banking, Bills of Exchange and the Payments System in Canada*. 8^e édition. Toronto, Canada Law Book, 1986. Vol. 1. 1069 p. §3802, aux pp. 915-919.

³⁹ Pendant plusieurs années, les créanciers présentaient en effet les demandes de paiement en échangeant des documents papier et l'informatisation de ces opérations ne s'est développée qu'au cours des années 1980: Crawford, *ibid.*, pp. 917, 918. Cette électronification a bien sûr été en bonne partie tributaire de l'implantation du SACR.

⁴⁰ Lorsque le débiteur et le créancier recourent à la même institution financière, l'ordre de paiement sera traité au sein de cette dernière. Par contre et lorsqu'ils font affaire avec des institutions différentes, le créancier acheminera l'ordre de paiement à son institution financière, qui le transmettra à celle du débiteur dans le cadre du système de compensation interbancaire.

titulaire que si ce paiement est dûment autorisé⁴¹, or l'institution n'a en matière de DPA aucun moyen de confirmer l'authenticité ou l'exactitude de cette autorisation⁴².

En somme, le risque découle de la nature même de l'instrument de paiement: on laisse un tiers donner pour soi un ordre de paiement dont seul ce tiers peut *a priori* contrôler l'exactitude. Non seulement le conflit d'intérêts est-il patent – de sorte qu'on doit s'en remettre à la bonne foi du créancier – mais, en cas d'erreur, elle ne pourra généralement être décelée qu'après que l'ordre de paiement ait été traité. Une fois qu'il a fourni une autorisation de DPA, le débiteur ne peut pratiquement pas en maîtriser la mise en œuvre.

Or et comme on le verra plus précisément à la sous-section 4.2.3, des erreurs se produisent occasionnellement dans le traitement des DPA. Les ordres de paiement seront parfois présentés hâtivement, i.e. avant la date d'échéance du paiement, alors que le compte du débiteur n'est peut-être pas encore provisionné adéquatement. Le montant retiré sera parfois erroné, ou on procédera par inadvertance à un double retrait; dans tous ces cas, le débiteur peut par conséquent se trouver aux prises avec des problèmes de liquidités, tandis qu'une tentative de retrait intempestive peut échouer parce que les fonds présents dans le compte ne permettent pas de l'honorer, ce qui vaudra maints inconvénients à un débiteur qui devra démontrer que le paiement rejeté n'était pas autorisé et qu'il n'a donc pas à déboursier les frais rattachés à ce type d'incident ou à voir son dossier de crédit entaché d'une mauvaise note parce qu'il n'aurait pas payé une dette... qui, parfois, n'existait pas. On a en effet vu dans le passé, et les données analysées à la sous-section 4.2.3 le confirment, des cas où des DPA se sont poursuivis après l'échéance du contrat qui les justifiait, ou même des cas où aucune autorisation n'avait été donnée par le débiteur qui a vu son solde bancaire réduit en raison d'un paiement dénué de fondement juridique⁴³. Dans tous ces cas, l'institution financière du débiteur devra en principe tenir ce dernier à couvert à l'égard de toute perte qu'il pourrait encourir du fait d'une opération de paiement qu'il n'a pas autorisée et elle encourt donc un risque juridique et monétaire.

Conscientes à la fois des avantages découlant des DPA et des risques qu'ils peuvent comporter pour elles et pour les débiteurs, qui pourraient de ce fait refuser d'y adhérer, les institutions financières ont mis en place un cadre qui prend désormais la forme d'une

⁴¹ Cette obligation du banquier ou, plus généralement, de l'institution de dépôt, découle d'une longue lignée jurisprudentielle qui, en droit d'origine britannique, trouve sa source dans l'affaire *Price v. Neal*, (1762) 3 Burr. 1354, 97 E.R. 871.

⁴² La situation de l'institution financière est à cet égard différente du cas où on lui présente un chèque tiré sur le compte de son client, et sur lequel elle peut en principe vérifier la validité de la signature qui y est apposée. On sait évidemment que l'immense majorité des chèques traités par les institutions financières ne font pas l'objet d'une telle vérification, mais cette pratique découle de la décision de l'institution d'assumer le risque qui en découle, et non de l'impossibilité matérielle de confirmer la validité de l'autorisation de paiement qui lui est présentée. En matière de DPA, au contraire, l'autorisation qu'aurait accordée le titulaire du compte ne peut faire l'objet d'une vérification au moment où le paiement est décaissé au bénéfice du créancier.

⁴³ Il suffit en effet à un créancier habilité à transmettre des ordres de paiement sous forme de DPA qu'il dispose des coordonnées du compte du débiteur, qu'il trouvera facilement sur un chèque que ce débiteur lui aura envoyé. Il pourra dès lors, par inadvertance ou de mauvaise foi, créer un ordre de retrait par DPA qui sera acheminé à l'institution de dépôt du débiteur, et en principe honoré.

règle de l'Association canadienne des paiements⁴⁴. La règle exige en principe du créancier qu'il obtienne une autorisation écrite de la part du débiteur avant de procéder à des DPA et cette autorisation doit se conformer à un certain nombre d'exigences⁴⁵, l'institution financière qui parraine le créancier devant quant à elle veiller à ce que ce dernier respecte la règle⁴⁶. Le débiteur-consommateur qui constate dans son compte un DPA non conforme à l'autorisation qu'il a donnée, ou effectué alors qu'il n'a jamais accordé d'autorisation, peut s'adresser directement à son institution financière dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant le traitement du DPA afin d'en obtenir la contrepassation immédiate, son institution s'adressant dès lors à celle du créancier pour en être elle-même remboursée⁴⁷.

Le régime mis en place protège par conséquent dans une certaine mesure les intérêts du débiteur, remboursé directement par son institution financière en cas d'erreur⁴⁸, et les intérêts de cette dernière, à qui les règles de compensation permettent d'invoquer la

⁴⁴ Association canadienne des paiements. *Règle H1 – débits préautorisés*. Ottawa, Association canadienne des paiements. 37 p. Disponible au https://www.cdnpay.ca/imis15/pdf/pdfs_rules/rule_h1_fr.pdf. La règle, mise en œuvre en 2008 (art. 28) et modifiée à diverses reprises, a notamment remplacé la règle H4. On ne tentera pas ici d'analyser l'itinéraire tortueux par lequel on est passé de l'accord interbancaire de 1969, signalé par Crawford, à la mouture actuelle de la règle H1 de l'ACP. Disons simplement qu'il existe un certain consensus, parmi tous les intervenants proches de l'ACP, selon lequel l'encadrement d'aucun mode de paiement ne l'a hantée de manière aussi constante et soutenue depuis trente ans.

⁴⁵ Ou, s'il obtient un consentement verbal, le créancier doit communiquer au débiteur une confirmation écrite de l'autorisation obtenue: règle H1, art. 14, 15 et 16.

⁴⁶ Règle H1, art. 6 à 10. On fera ici l'économie de l'analyse détaillée des différences entre les régimes du DPA personnel, du DPA de transfert de fonds, du DPA d'entreprise et du DPA de gestion de trésorerie. Seuls les deux premiers types de DPA sont susceptibles de comporter un intérêt direct pour les consommateurs, et les distinctions entre les divers régimes ne sont pas particulièrement pertinentes pour les fins de la présente étude. Par ailleurs, on ne dispose pas de données globales et précises qui permettraient de ventiler à l'échelle canadienne les paiements effectués par DPA pour en cerner les usages ou identifier, par exemple, les créanciers qui en bénéficient principalement. La nature même du mécanisme, qui facilite des paiements récurrents, ainsi que des échanges avec divers intervenants du milieu, permettent toutefois de croire que les DPA servent abondamment au paiement de dettes comme des primes d'assurance, des factures mensuelles de services publics et des remboursements d'emprunts. Cette perception est confirmée par les données du sondage Environics, auxquelles on revient à la sous-section 4.2.3.

⁴⁷ Règle H1, art. 20 à 24. L'institution financière du créancier s'adressera à ce dernier pour être à son tour remboursée, sous réserve de la possibilité laissée au créancier de démontrer que le DPA était effectivement autorisé et conforme à l'autorisation.

⁴⁸ Ce mécanisme comporte des avantages notables pour le débiteur, puisqu'il pourra parfois plus facilement s'adresser à son institution financière qu'à un commerçant qui aurait fui ou aurait sombré, qu'il n'aura qu'à invoquer l'absence de conformité à une autorisation pour être remboursé au lieu de s'engager dans un différend peut-être prolongé avec un créancier qui peut être de mauvaise foi et, surtout, que son solde bancaire sera immédiatement corrigé, ce qui réduit le risque associé à la gestion de ses liquidités. Cela dit, l'efficacité pratique de ce mécanisme comporte des lacunes abondamment documentées dans le passé, et qui découlent notamment de ce que ni les consommateurs ni, bien souvent, le personnel de première ligne des institutions financières n'en connaissent l'existence et les modalités. D'autre part et comme on l'a noté à la sous-section 2.2.3, son opposabilité dans le cadre d'un litige judiciaire est pour le moins douteuse.

responsabilité de l'institution financière parrainant le créancier qui a soumis un ordre de paiement dont la validité a été contestée.

Ces processus de mitigation des risques ont sans doute contribué à l'essor des DPA dans le marché canadien, dont le nombre augmente bon an mal an de vingt ou trente millions par année depuis 2005. On est ainsi passé de 521 717 561 DPA en 2005 à 785 411 039 en 2015, une croissance d'un peu plus de cinquante pour cent (50,4%) en une décennie⁴⁹. La valeur totale de ces paiements a quant à elle grimpé durant la même décennie de près de trois cent cinquante-sept milliards (356,8 G\$) à plus de six cent soixante-quatorze milliards de dollars (674,3 G\$), et donc de quatre-vingt-neuf pour cent (88,9%), tandis que la valeur moyenne d'un DPA passait de 711,82\$ en 2005 à 858,51\$ en 2015, une croissance légèrement supérieure à vingt pour cent (20,6%).

De l'avis de l'ACP, l'essor des DPA a vraisemblablement constitué le facteur le plus influent à l'égard du déclin du nombre de chèques tirés au Canada⁵⁰. Les DPA constituent en effet en forte proportion un substitut aux chèques, et notamment aux chèques tirés par des individus. Selon l'Association, les consommateurs canadiens ont néanmoins tiré environ trois cent quatre-vingt-dix millions (390 M) de chèques en 2012⁵¹; même si on pose l'hypothèse que ce volume diminue d'environ cinq pour cent (5%) par an⁵², on n'est donc pas prêt d'assister à la disparition du chèque. Il n'en reste pas moins que le DPA

⁴⁹ Ces données et celles qui suivent correspondent au traitement d'opérations de débit par transfert automatisé de fonds dans le cadre du SACR. Elles sous-estiment par conséquent l'ampleur du phénomène, dans une mesure qu'il est impossible de déterminer précisément, puisqu'elles n'incluent pas les DPA où débiteur et créancier partagent la même institution financière; l'ACP estime que les paiements ne requérant pas de compensation équivalent à environ 20% du total des opérations effectuées sur des comptes bancaires: Tompkins, Michael. *Canadian Payment Methods and Trends: 2015. Canadian Payments Association Discussion Paper No. 4*. Ottawa, Association canadienne des paiements, décembre 2015 16 p. P. 15. On a toutefois tout lieu de croire que les tendances que l'on observe à l'égard des opérations traitées par le SACR valent globalement quant à l'ensemble du marché. On ne peut d'autre part exclure que d'autres types de paiements que les DPA soient inclus dans cette catégorie des données statistiques de l'ACP, mais ils ne constitueraient qu'un phénomène marginal; les données disponibles ne permettent d'autre part pas de distinguer les DPA personnels des DPA d'entreprises. Compte tenu que la valeur moyenne d'un DPA s'élève présentement à un peu plus de 800\$, on peut sans doute raisonnablement émettre l'hypothèse que les DPA personnels constituent une proportion élevée de ces opérations. On trouvait les données annuelles à la page «Statistiques» du site web de l'ACP, sous la rubrique «Système automatisé de compensation et de règlement», où elles étaient jusqu'en juin 2016 fournies en quatre séries, de trois ans dans un cas et de cinq ans chacune dans les autres. Malheureusement et dans le cadre de la modification de sa marque, l'ACP a aussi décidé d'entamer la refonte complète de son site web, et on n'y trouve actuellement plus ces données.

⁵⁰ Tompkins, Michael; Jafri, Sajjad; Arjani, Neville. *The Role of Automated Funds Transfer Payments in Canada's Declining Use of Cheques. Canadian Payments Association Discussion Paper No. 1*. Ottawa, Association canadienne des paiements, juin 2015. 13 p. P. 8.

⁵¹ *Ibid.*, p. 9.

⁵² Selon les statistiques annuelles de l'ACP, précitées, le volume total de chèques compensés a diminué de 19,2% de 2012-2013 à 2014-2015, soit plus de 6% par an; ces données ne fournissent pas de ventilation entre chèques tirés par des individus ou tirés par des entreprises ou des gouvernements, mais elles incitent à poser l'hypothèse qu'une réduction des chèques individuels d'environ 5% par an est plausible.

s'est taillé une place confortable dans le marché des paiements canadiens, et notamment dans celui du paiement de factures. Il ne répond toutefois pas à tous les besoins.

3.2- Le crédit spécifique

3.2.1 l'utilité du mécanisme

Si le paiement par débit préautorisé comporte comme on l'a noté certains avantages, il recèle aussi des lacunes. D'abord, il impose au créancier la gestion d'un processus d'autorisations obtenues de la part de chacun de ses débiteurs, dont il doit conserver la trace et auxquelles il doit se conformer. Ensuite, les DPA ont longtemps été mal adaptés aux paiements périodiques variables. Or de nombreux fournisseurs facturent à leurs clients des sommes qui varient de mois en mois, au gré notamment de la consommation des services qu'ils procurent⁵³. Quant aux consommateurs, certains pouvaient être réticents à fournir une autorisation générale de prélèvements à des créanciers, et l'être davantage encore là où les paiements périodiques étaient susceptibles de varier, puisqu'ils perdaient ainsi dans une certaine mesure le contrôle sur l'évolution de leur solde bancaire. Tout simplement, le paiement par crédit versé au créancier est plus sûr que le débit que ce dernier peut retirer du compte du consommateur⁵⁴. Il fallait donc autre chose, qui n'allait pas remplacer les DPA, mais qui pourrait offrir une solution mieux adaptée à certains besoins.

Plutôt que de laisser le créancier générer lui-même les ordres de paiement, avec les risques que cela comporte, on laisse au débiteur l'occasion d'effectuer un paiement électronique à son gré. Il ne s'agira plus d'un débit, c'est-à-dire d'une opération par laquelle le créancier se fait verser des fonds, mais d'un crédit, par lequel le débiteur les dirige vers son créancier. Le débiteur conserve ainsi le contrôle quant au moment et à la valeur du paiement, sans avoir à tirer un chèque; par contre, le créancier doit désormais émettre une facture, ou du moins informer de quelque manière son débiteur de la somme due, et il dépend de la bonne volonté de son débiteur qui devra effectuer le versement requis. Du moins le créancier évite-t-il également d'avoir à traiter un paiement par chèque (et donc en format papier), puisque le transfert de fonds sera effectué électroniquement. L'ordre de transfert pourra être formulé par téléphone mais, de plus en plus, il l'est par l'entremise du site web de l'institution financière du débiteur, rejoint par ordinateur ou par téléphone intelligent; pour nos fins, cette distinction quant au véhicule utilisé par le consommateur ne comporte aucune importance et les mêmes règles s'appliquent dans tous les cas.

La formule paraît donc simple: paiement électronique simplifié, contrôlé par le consommateur et tributaire d'une information fournie par le créancier quant à la somme due. Sa mise en œuvre comporte toutefois son lot d'inconvénients et de complexité lorsqu'on en examine le fonctionnement détaillé, et elle occasionne parfois d'assez vilaines surprises à ses utilisateurs.

⁵³ On pense évidemment à des créanciers dans des domaines comme la fourniture d'énergie (électricité, gaz naturel...) ou les télécommunications, où la consommation varie presque inévitablement d'un mois à l'autre. Les émetteurs de cartes de crédit émettent également des relevés qui varient en fonction de l'usage que le détenteur fait de sa carte.

⁵⁴ Ledford, Steve. *Rethinking the future of payments*. Journal of Payments Strategy & Systems (2015) 9:2 164-171, 166.

C'est que, si l'ACP a établi un mécanisme spécifique de paiement électronique de factures (ou «PÉF»), toutes les factures payée électroniquement par les consommateurs canadiens ne transitent pas par ce dispositif, tant s'en faut. Le processus varie en effet selon que le paiement est traité de manière centralisée ou non (ce qui dépend de l'identité du créancier et des services que lui offre son banquier), qu'il doit transiter par le SACR ou non (et donc que débiteur et créancier recourent ou non à des institutions financières différentes) et on fait dans certains cas appel à des technologies vétustes, tandis que les obligations du créancier s'avéreront également différentes selon les modalités qu'il a retenues, et dont le consommateur ignore évidemment tout. Il faut donc établir des distinctions, et d'abord envisager distinctement les cas où le créancier décide de centraliser, ou non, le traitement électronique de ses factures⁵⁵. En somme, on atteint ici des sommets d'opacité, d'inefficience et de complexité.

3.2.2 le traitement non centralisé⁵⁶

La consommatrice et son créancier peuvent bien entendu faire affaire avec la même institution financière. Cela résultera parfois du hasard, mais il faut aussi savoir que certains créanciers relativement importants choisissent d'établir une relation contractuelle avec plusieurs institutions de dépôt à des fins de perception de facture. Une petite municipalité, par exemple, pourrait établir une telle relation avec les quatre institutions financière ayant pignon sur rue dans son territoire⁵⁷, de sorte qu'elle pourra escompter que pratiquement tous ses contribuables détiendront eux-mêmes un compte dans l'une ou l'autre de ces institutions.

La consommatrice, cliente de la banque B et qui désire acquitter ses taxes municipales, pourra se rendre sur le site web de son institution et y trouvera, dans la liste des créanciers qu'elle peut payer en ligne, le nom de sa municipalité. Les données requises étant saisies (comme le nom du créancier), il ne lui reste qu'à préciser le montant qu'elle entend payer, avant de cliquer sur le bouton idoine de la page de paiement. Dès lors, son propre compte se trouvera débité du montant payé et elle pourrait être tentée de croire que la municipalité a reçu les fonds qu'elle vient d'expédier ainsi que l'information

⁵⁵ Et cette décision ne relèvera pas que du choix de ce créancier: il devra composer avec la nature des services offerts par son institution financière, avec la volonté de cette dernière de lui offrir un service centralisé si le nombre de factures qu'il émet le justifie aux yeux de l'institution, avec la grille de frais de cette dernière, avec l'accord (généralement consenti) d'autres institutions...

⁵⁶ On s'inspire aux fins de cette description d'entrevues réalisées avec des représentants d'institutions financières et de créanciers qui recourent au PÉF, ainsi que d'un document de la Banque Royale du Canada qui, bien qu'il comporte la mention *Private and Confidential*, est disponible au tout venant sur le web (au <http://www.rbcroyalbank.com/commercial/cashmanagement/assets-custom/pdf/corpcredClientGuide.pdf>): Banque Royale du Canada. *RBC Corporate Creditor Bill Payment Service Client Guide*. Dernière mise à jour en août 2014. 10 p. Il y a lieu de croire que les indications qu'il comporte sont encore à jour pour l'essentiel et que, la Banque l'ayant ajouté à son site web, elle a renoncé à toute prétention de confidentialité à l'égard de son contenu.

⁵⁷ Pour nos fins, A, B, C et D. Cette municipalité pourra évidemment faire de la banque A son institution principale, et ne détiendra de comptes dans les autres institutions qu'aux fins de la perception de factures. Il est d'autre part acquis qu'on utilise ici le vocable «banque» dans son sens le plus englobant et pour alléger le texte, et qu'on y inclut tous les types d'institutions de dépôt dûment agréés au Canada.

confirmant qu'elle a effectué son paiement; notre consommatrice se tromperait doublement.

Dans ce type d'opération, le banquier transférera généralement en bloc les fonds versés au cours de la journée par des contribuables vers le compte de la municipalité à la fin de la journée, et non dès que chaque paiement est effectué⁵⁸. Il y a toutefois un hic: la municipalité recevra de ce fait de la banque B un montant global, qui ne comporte aucune indication du montant spécifique payé par chaque contribuable. En général, cette ventilation, nécessaire à l'imputation des paiements de chaque contribuable à leur dette propre, sera transmise au créancier le matin du jour ouvrable suivant le jour du paiement, par courriel ou par télécopieur⁵⁹.

Poursuivons l'exemple. Vendredi, dix-huit (18) clients de la banque B et trente-quatre (34) clients de la banque C ont acquitté leurs taxes. Si la municipalité détient des comptes dans les banques B et C, les montants payés lui auront été versés par chacune des institutions le soir même. Ce n'est toutefois que le lundi que la municipalité recevra par exemple de la banque B une télécopie, et de la banque C un courriel, qui indiqueront que Mme Tremblay a payé 729,32\$ et que M. Smith a versé 647,48\$. Les préposés de la municipalité devront ensuite, manuellement et lorsqu'ils en auront le loisir, inscrire ces indications dans les livres comptables de la municipalité et confirmer ce faisant que ces contribuables ont bien acquitté intégralement (ou non) leur compte de taxe.

En somme, ce ne sera au mieux que lundi que la municipalité saura qu'elle a été payée par ces deux contribuables. L'inefficience du mécanisme saute aux yeux, et il impose au créancier non seulement des délais, mais des étapes de traitement non automatisé des renseignements relatifs au paiement, et donc des frais. La situation se compliquera encore si la consommatrice a effectué son paiement le jour de l'échéance, alors que la municipalité n'en est informée que le jour ouvrable suivant: à quel moment imputera-t-on le paiement, et la consommatrice pourrait-elle par conséquent devoir payer des intérêts ou

⁵⁸ Dans certains cas et lorsque la municipalité (pour conserver notre exemple) n'a établi qu'un accord de perception de facture avec la banque B, sans y ouvrir un compte de dépôt, la banque B virera les fonds vers la banque A (banquier principal de la municipalité) par dépôt direct et ces fonds seront généralement mis à disposition de la municipalité le jour ouvrable suivant celui du virement. Dans cette situation et si la consommatrice a acquitté sa facture le vendredi, par exemple, la municipalité pourrait ne recevoir les fonds que le lundi matin.

⁵⁹ Faut-il insister à l'égard du caractère suranné du recours à la télécopie? Des échanges anecdotiques avec des employés d'institutions financières au cours des récentes années nous incitent toutefois à croire qu'on l'utilise encore aux fins de la transmission de la ventilation quotidienne des paiements de facture. On trouvera également trace de transmissions par télécopie dans une présentation du ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux (comme il se nommait alors) relativement récente: Lacroix, Christine. *Banking Arrangements Directorate – Banking and Cash Management*. Gatineau, 26 novembre 2013. 21 p. P. 16. Disponible au <http://www.fmi.ca/media/380283/Christine%20Lacroix%20EN.pdf>. On notera d'autre part que, même en cas de transmission par courriel, on aura besoin d'une intervention humaine aux deux extrémités de la transmission: un préposé de la banque expéditrice devra en effet inscrire les données ou, à tout le moins, effectuer une opération «copier-coller» d'une sortie informatique dans le texte du courriel, et ces données devront ensuite être saisies et transcrites par les préposés du service de comptabilité du créancier.

des frais parce qu'elle aurait effectué un paiement tardif? On y reviendra en examinant à la sous-section 3.2.6.2 comment les tribunaux ont envisagé ce type de situations.

3.2.3 le traitement centralisé

Le processus décentralisé qu'on vient de décrire s'avère d'autant plus inefficace que le nombre de factures émises par un créancier augmente. Il fallait pouvoir faire mieux et, notamment, automatiser davantage la saisie et la transmission des informations relatives à chaque paiement, pour en faciliter l'imputation au dossier de chaque débiteur.

C'est dans ce contexte que l'ACP et ses institutions membres ont mis au point un mécanisme conçu précisément pour payer des factures de consommation et qui soit notamment adapté aux besoins des grands émetteurs de factures. Les caractéristiques de ce processus sont principalement déterminées par la règle H6 de l'ACP, mise en œuvre en 1999⁶⁰. La plupart des grandes institutions financières canadiennes participent directement à ce régime⁶¹.

À première vue, le paiement électronique de factures (le «PÉF») effectué en vertu de la règle H6 fonctionne en deux temps. Un créancier qui veut permettre à ses clients de le payer par l'entremise de ce mécanisme obtient de l'ACP, par l'entremise de l'institution financière qui traitera ses paiements, un «numéro d'identification d'entreprise créancière», ou NIEC, qui le rendra identifiable par tous les participants au SACR. Ensuite, il invite ses débiteurs à le payer électroniquement, en utilisant le site web ou le système téléphonique de leur propre institution financière, auprès duquel les consommateurs se seront préalablement inscrits et auquel ils auront généralement fourni des renseignements comme leur numéro d'abonné ou de client auprès du fournisseur qu'il s'agit de payer.

En octobre 2015, l'ACP dénombrait plus de huit mille (8 254) détenteurs actifs de NIEC⁶². Cette donnée requiert toutefois qu'on la relativise doublement. D'abord, certains groupes d'entreprises peuvent détenir plus d'un NIEC: songeons par exemple à des fournisseurs de services de télécommunication, dont les filiales de téléphonie filaire, de téléphonie mobile et de prestation d'accès à l'Internet peuvent détenir chacune un NIEC

⁶⁰ Association canadienne des paiements. *Règle H6 – Règles concernant l'échange interinstitutions financières des versements de paiements de factures aux fins de la compensation règlement [sic]*. Ottawa, Association canadienne des paiements. 46 p. Disponible au https://www.cdnpay.ca/imis15/pdf/pdfs_rules/rule_h6_fr.pdf. La règle a été amendée à de nombreuses reprises depuis son adoption, mais aucune de ces modifications n'est significative pour nos fins.

⁶¹ En vertu de la règle H6 et de la règle E3 (à laquelle on revient *infra*), les membres de l'ACP peuvent choisir de ne pas participer à ce régime, d'y participer seulement à titre d'institutions recevant des paiements, ou d'y participer en recevant et en envoyant des paiements. L'annexe V de la règle E indique que la Banque de Montréal, la Banque de Nouvelle-Écosse, la Banque Royale du Canada, la Banque Toronto-Dominion, la Banque nationale du Canada, la CIBC, les *Alberta Treasury Branches*, la Caisse centrale Desjardins et *Central 1 Credit Union*, toutes deux au nom des institutions affiliées, participent pleinement au régime en recevant et en expédiant des paiements, tandis que la Banque HSBC et la Banque Laurentienne agissent seulement à titre de récipiendaires. Association canadienne des paiements. *Règle E3 – Règles applicables aux opérations d'échange de données informatisées (EDI)*. Ottawa, Association canadienne des paiements. 21 p. Disponible au https://www.cdnpay.ca/imis15/pdf/pdfs_rules/rule_e3_fr.pdf.

⁶² Communication par courriel de l'ACP, 4 octobre 2015.

distinct, alors qu'il s'agit souvent dans l'esprit du consommateur d'un seul fournisseur (et qui leur émet peut-être même une facture mensuelle unique, regroupant les trois types de services⁶³). Le nombre d'entreprises véritablement distinctes qui recourent au PÉF est donc inférieur au nombre de NIEC, et il peut d'autre part paraître minime à l'aune du nombre d'entreprises (et d'autres types de créanciers) que l'on trouve au Canada⁶⁴.

Par contre, plusieurs des grands émetteurs de factures canadiens détiennent un NIEC et peuvent être payés par PÉF. Si la liste complète des détenteurs n'est pas publiée par l'ACP, qui les émet, on peut toutefois s'en faire une bonne idée grâce une recension qu'on trouve sur le web et qui, bien qu'elle soit vraisemblablement périmée, fournit néanmoins des indications intéressantes⁶⁵. On trouve notamment dans cette version les noms des grands groupes de télécommunication, comme Bell, Cogeco, Rogers, Shaw, Telus et Vidéotron, plusieurs fournisseurs d'électricité et de gaz comme BC Hydro, Enbridge, Gaz métro, Gazifère, Hydro-Québec ou Toronto Hydro, des organismes gouvernementaux de pratiquement toutes les provinces ainsi que des organismes fédéraux, de très nombreuses municipalités (qui peuvent ainsi percevoir le paiement des taxes ou des contraventions, par exemple), une large gamme d'institutions d'enseignement (aux fins du paiement des frais de scolarité ou de taxes scolaires, notamment), des sociétés pétrolières (qui distribuent aussi de l'huile à chauffage), les émetteurs de cartes MasterCard... En somme, il s'agit d'un vaste éventail de créanciers, qui représentent vraisemblablement une part considérable des factures (et surtout des factures à montant variable) émises au Canada et destinées aux consommateurs.

Fort de cet appui des grands émetteurs de factures, le PÉF a connu un succès qu'illustre l'évolution du recours à ce mécanisme depuis 2003:

⁶³ L'émission de NIEC distincts pour un même créancier peut par ailleurs être requise en vertu des articles 4 et 5 de la règle H6, en raison notamment de la diversité des genres de versements ou parce que le créancier établit des relations avec plusieurs banquiers, mais ces problématiques dépassent le cadre de notre recherche.

⁶⁴ On dénombrait au Canada en 2012 plus d'un million d'entreprises employant au moins une personne – mais moins vingt mille comptant plus de cent employés, et à peine 1 568 comptant plus de cinq cents employés: Innovation, Sciences et Développement économique Canada. *Recherche et statistique sur la PME - Principales statistiques relatives aux petites entreprises* – Août 2013. Ottawa, août 2013. Disponible au <https://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/fra/02804.html>.

⁶⁵ Banque nationale du Canada. *Liste des fournisseurs pour les Perceptions de Comptes*. Slnd. 58 p. Disponible au https://www.bnc.ca/content/dam/bnc/files/bncpdf/fr/2/Liste%20des%20fournisseurs_fra.pdf. La présence dans cette liste de noms d'entreprises qui ont disparu ou qui ont changé de raison sociale incite à croire qu'elle n'est pas à jour.

Tableau 1
Volume (000), valeur (000\$) et
valeur moyenne (\$) des opérations de PÉF
traitées par le SACR⁶⁶

Année	Volume	Valeur	Valeur
2003	145,9	35,8	245
2004	176,8	47,5	269
2005	201,3	58,9	293
2006	251,1	73,5	293
2007	299,7	88,8	296
2008	314,6	100,6	320
2009	342,2	105,9	310
2010	363,3	116,9	322
2011	379,7	129,2	340
2012	409,4	141,7	346
2013	427,1	151,6	359
2014	435,2	163,7	376
2015	439,4	184,2	419

En treize ans, le nombre de PÉF traités dans le SACR a presque triplé⁶⁷, la valeur a plus que quintuplé et la valeur moyenne de chaque opération a presque doublé. Le nombre d'opérations n'augmente toutefois pas de manière constante: on note par exemple un ralentissement en 2010-2011 et une baisse de régime qui paraît se confirmer depuis 2013.

D'autre part et quand on compare les données du SACR relatives au PÉF et au DPA, force est de constater que le nouveau venu ne paraît pas près de détrôner son aîné, puisque le volume des PÉF en 2015 n'équivaut qu'à un peu plus de la moitié (56%) du volume des DPA, dont la croissance paraît demeurer plus rapide. Il n'en reste pas moins que le PÉF s'est taillé une place dans l'univers des paiements et qu'un mécanisme de ce type paraît par conséquent correspondre à un besoin réel.

Dans ce contexte, la baisse de régime de la croissance du volume des PÉF traités dans le SACR depuis 2013 s'explique peut-être en partie par l'accroissement de la concurrence. En effet, comme on l'évoquait *supra* et bien qu'on ne dispose pas de données qui permettent de quantifier le phénomène à l'échelle canadienne, on sait qu'un nombre croissant d'entreprises permettent à leurs débiteurs d'effectuer des paiements périodiques tirés de leur carte de crédit, plutôt que de leur compte de dépôt. Ce type d'opération plaît à certains consommateurs, qui peuvent de ce fait contribuer davantage au programme de fidélisation associé à leur carte de crédit, mais il dessert nettement les intérêts des

⁶⁶ Ces données proviennent des statistiques jadis publiées par l'ACP qui, comme on l'a signalé à la note 52, ne figurent hélas plus sur son site web. Certaines données ont été arrondies.

⁶⁷ L'ACP évalue par ailleurs que le nombre total d'opérations de paiement électronique effectué au Canada, incluant celles qui ne font pas l'objet de la compensation interbancaire, est *grosso modo* supérieur de 20% au nombre d'opérations compensées: Tompkins, Michael. *Canadian Payment Methods and Trends: 201, op. cit.* Il y a tout lieu de croire qu'on ne constaterait pas de variation significative à l'égard de la valeur moyenne des paiements même si on tenait compte de ce volume additionnel.

créanciers, qui doivent décaisser des frais substantiels au bénéfice de leur acquéreur pour traiter ces opérations⁶⁸. Comme, bien sûr, les paiements par cartes de crédit, qui peuvent se substituer aux DPA ou aux PÉF, ne sont pas compensés par l'entremise du SACR, leur popularité croissante peut expliquer au moins en partie l'apparente stagnation du volume des PÉF et pourrait faire en sorte que la proportion des paiements de factures effectués électroniquement demeure quant à elle en hausse constante.

3.2.4 distinctions et conséquences

Pour la consommatrice, le processus de paiement électronique de sa facture paraît identique, qu'il soit traité de manière centralisée ou non. Il en va tout autrement pour les institutions financières en cause et pour le créancier.

Reprenons l'exemple de notre municipalité, qui a fait de la banque A son banquier principal à l'égard du traitement centralisé des PÉF⁶⁹. La consommatrice effectue pour sa part son paiement par l'entremise du site web de sa banque, B. La banque B génère par la suite deux fichiers informatiques, qu'elle achemine à la banque A dans les vingt-quatre (24) heures suivant leur constitution⁷⁰. L'un de ces fichiers constitue le transfert de fonds proprement dit, tandis que l'autre permet de transmettre les informations relatives au paiement. La banque A reçoit l'ensemble des paiements et les dépose dans le compte qu'y détient la municipalité, en principe au plus tard à neuf heures du matin le lendemain des paiements, et achemine également les fichiers d'information, ce qu'elle peut faire en format informatique⁷¹ si la municipalité est en mesure de traiter ces fichiers – et donc de s'épargner la saisie manuelle des informations à l'égard de chaque paiement.

On doit noter un élément essentiel à l'égard du PÉF régi par la règle H6. En vertu de son alinéa 5 e), le créancier s'engage envers son institution financière, elle-même membre de l'ACP, à «considérer que son client a versé le montant dû à la date du paiement», elle-même définie à l'alinéa 3 m) comme étant

En vertu de l'article 4 et des alinéas 5 c) et 5 e) de la règle H6, l'institution financière qui agit pour le compte d'un créancier souhaitant recevoir des PÉF doit conclure avec ce dernier une «Convention d'entreprise créancière» en vertu de laquelle, entre autres, le créancier doit s'engager à se conformer à tous égards aux règles de l'ACP et, notamment,

⁶⁸ Et on se trouve de ce fait ramené à l'interminable débat sur le contrôle des commissions d'interchange, qu'on ne reprendra pas ici.

⁶⁹ Précisons que la règle H6 permet toujours l'échange de paiements par effets en papier, mais qu'on ne se penchera ici que sur les transferts électroniques, qui constituent la part du lion des opérations effectuées en vertu de cette règle.

⁷⁰ Le respect de cet horaire présume du fait que, conformément à l'article 26 de la règle H6, l'institution expéditrice a transmis ses versements électroniques avant quinze heures, heure de l'Est. Au cas contraire, le processus peut être retardé; toutefois et compte tenu de la fréquence relativement élevée d'échanges de paiement entre institutions selon le protocole institué par la règle H6, le paiement devrait autrement être reçu au plus tard au cours du jour ouvrable suivant celui où il a été effectué.

⁷¹ Les caractéristiques – éminemment techniques, et dans le détail desquelles il n'est pas nécessaire de plonger pour nos fins – de ces fichiers, conçus et transmis en vertu des protocoles d'échange de données informatisées, ou «EDI», sont notamment établies par la règle H6, la règle E3 et la norme 023 de l'ACP: Association canadienne des paiements. *Norme 023: Exigences techniques applicables à l'échange de données informatisées*. Ottawa, Association canadienne des paiements.

«reconnaît et convient de considérer que son client a versé le montant dû à la date du paiement», la date du paiement étant elle-même définie à l’alinéa 3ml) de la règle dans les termes suivants :

m) «Date du paiement»:

- (i) le jour où le payeur effectue un paiement de facture à l’IF du payeur, ou
- (ii) dans le cas des heures prolongées ou de traitement par GA, le jour ouvrable suivant le jour où le payeur effectue un paiement de facture à l’IF du payeur, à la condition que l’IF ait informé le payeur de cette journée supplémentaire.

Par conséquent et lorsque la consommatrice effectue son paiement par l’entremise du site web de son institution financière le lundi 28 mars, le créancier payé devrait en principe imputer son paiement à son compte en date du 28 mars, et non du jour subséquent (le mardi, par exemple) où il a effectivement reçu le paiement et les informations qui lui permettent de l’imputer au compte de sa cliente. Le créancier sera d’autant mieux en mesure de procéder à cette opération que les informations accompagnant le paiement incluent la date à laquelle le paiement a été effectué à l’institution financière du payeur⁷².

Comment expliquer alors que certains paiements soient imputés tardivement? D’abord, le sous-alinéa 3 l) (ii) de la règle H6 établit deux exceptions, dont celle faisant appel à la notion d’«heures prolongées», qui n’est toutefois utilisée nulle part ailleurs dans la règle et qui n’y est pas définie; on ouvre néanmoins la porte à des situations où la consommatrice qui aurait effectué son paiement en toute bonne foi pourrait potentiellement se voir opposer le fait qu’elle a agi hors des heures normales de traitement des ordres de paiement, à condition qu’elle en ait été dûment informée – mais on n’exige pas que cette information ait été fournie spécifiquement au moment du paiement: il suffirait donc qu’elle se trouve quelque part sur le site web de l’institution financière, ou dans un quelconque dépliant remis à la consommatrice au moment de l’ouverture du compte, par exemple, pour que l’institution financière plaide qu’elle a bel et bien «informé le payeur de cette journée supplémentaire», conformément à la règle.

Si on s’en remet à des fins d’exemple aux indications que donne une institution financière⁷³ à l’égard de ses pratiques et de ce à quoi, selon elle, ses clients devraient s’attendre, on croit comprendre qu’on entendra principalement par «heures prolongées» les fins de semaine et les jours fériés. On apprend également que le moment du changement de date est établi en fonction de l’heure de l’est: en d’autres termes, le paiement que fait la consommatrice de Vancouver sur le site de son institution financière lundi à 23:05, heure locale, sera imputé par son banquier au lendemain, puisqu’il est déjà 2:05 le mardi matin dans l’est, et c’est la date du mardi qui sera transmise au créancier,

⁷² L’existence de cette exigence, imposée dans la réglementation technique entourant la mise en œuvre de la règle H6 et la disponibilité de cette information nous ont été confirmées par l’un des plus gros émetteurs de factures canadiens dans le domaine des services publics.

⁷³ Il s’agit de la Banque Toronto-Dominion. Lorsque le consommateur qui s’est rendu sur la page de paiement de factures du site web de la Banque et après qu’il eut sélectionné un créancier qu’il entend payer, il est dirigé vers une page où il peut inscrire le montant du paiement et qui comprend, sous la section où l’usager inscrit ses instructions, un hyperlien en assez petits caractères vers une autre page, qui fournit quant à elle les renseignements dont on fait ici un résumé.

même s'il se trouve lui aussi en Colombie-Britannique. La Banque précise d'autre part que

[...] la plupart des sociétés reconnaîtront la date de transaction enregistrée dans votre compte/relevé bancaire comme étant la date de paiement pour fins d'intérêt et/ou de pénalité. Certaines sociétés (comme la plupart des sociétés de cartes de crédit) utilisent le jour ouvrable durant lequel elles **reçoivent** le paiement de TD Canada Trust (p. ex., le jour ouvrable suivant la date de retrait du compte) comme date de paiement.⁷⁴

Ensuite et même dans les cas où la Date de paiement devrait être fixée, conformément aux prescriptions de la règle H6, au moment du paiement, il y a lieu de croire que certains créanciers n'en tiennent pas compte. On peut envisager deux cas de figure: la convention intervenue entre le membre de l'ACP qui le parraine et le créancier ne reproduit pas les exigences établies par l'article 5 de la règle H6, auquel cas le membre lui-même contreviendrait à une règle de l'ACP, ou la convention contient effectivement cette mention, mais le créancier ne s'y conforme pas. Dans le premier cas, le membre déroge à la règle; dans le second, le créancier déroge à ses obligations contractuelles, y compris celle de se conformer aux règles de l'ACP, et le membre déroge à son obligation de faire appliquer la règle, et donc à la règle elle-même.

Toutefois et comme on l'a mentionné à la section 2.2.3, la consommatrice ne pourrait fonder aucun recours juridique contre son créancier ou l'institution financière de ce dernier, puisque la règle leur est inopposable par un tiers comme le client d'une institution financière. Voici donc un mécanisme établi pour protéger les usagers, mais auquel ils ne peuvent pas directement avoir recours devant les tribunaux (et dont, de toute manière, ils ignorent généralement l'existence).

3.2.5 Confusion assurée

Tentons de résumer – mais renonçons d'emblée à simplifier... La consommatrice paie sa facture sur le site web de son institution financière. Elle ignore le plus souvent si son créancier recourt à la même banque qu'elle, et donc si les exigences susceptibles de la protéger dans les règles de l'ACP s'appliquent à son paiement. Elle ne sait pas davantage si les institutions financières en cause sont des membres adhérents ou sous-adhérents de l'ACP, et donc si les modalités de cette structure à deux étages sont susceptibles de ralentir la transmission des informations de paiement en ajoutant des étapes. Elle ignore presque assurément si ce créancier fait appel à un processus centralisé ou décentralisé de traitement, et donc si la règle H6 s'applique ou non; comme on l'a vu, certains proposent même de fines distinctions en fonction du type de créancier⁷⁵. Elle n'a par conséquent

⁷⁴ La Banque ne fournit sur cette page aucune justification à l'égard de cet écart de traitement. Peut-être faut-il comprendre que, si la cliente de la Banque Toronto-Dominion, paie à l'aide du solde de son compte de dépôt à la Banque la facture qu'elle a reçue à l'égard de sa carte de crédit Visa émise par la Banque Royale, par exemple, cette opération sera compensée par le réseau Visanet, et non par le SACR, de sorte que la règle H6 ne s'y appliquerait pas. Passons sur la notion de «société de cartes de crédit», qui n'a aucune signification technique ou juridique.

⁷⁵ Et on pense ici au régime particulier relatif aux émetteurs de cartes de crédit. On aura un remarquable aperçu de la confusion qui règne en ce domaine en consultant une page d'information proposée par

aucune idée non plus de la manière dont les renseignements relatifs à la facture qu'elle a acquittée sont transmis au créancier, ni quand elle les recevra. Elle n'a fort possiblement pas lu, quelque part sur le site web de son institution financière, la note l'informant du calendrier de traitement des paiements – et l'aurait-elle lu que, si elle avait par exemple consulté celle de la Banque Toronto-Dominion, citée *supra*, elle ne saurait pas si l'émetteur de carte de crédit qu'elle a payé fait ou non partie de «la plupart» des sociétés qui imputent le paiement à la date de réception. Bref et compte tenu de toutes ces variables, il lui est pratiquement impossible de savoir quand le paiement qu'elle a bel et bien effectué le 28 mars, jour de l'échéance, sera imputé à son compte.

En 2016, on s'impatiente lorsqu'une action met plus de quelques secondes à s'accomplir sur le web⁷⁶. On s'attend à un traitement instantané, ou presque. Pourtant, il faut parfois des jours pour que le paiement – débité instantanément de notre compte bancaire, bien sûr – soit traité par le créancier qu'on a payé, et il est pratiquement impossible de supputer avec quelque chance de succès le moment où il le sera, tant le processus varie selon une gamme de facteurs dont le consommateur ne soupçonne pas l'existence et dont il ne pourrait de toute manière déterminer la valeur, s'il savait même qu'ils jouent un rôle dans le processus. Complexité, opacité, inefficience: on aurait eu peine à faire pire si on avait sciemment planifié la mise en place d'un système inextricable et incompréhensible.

3.2.6 le traitement des erreurs

Comme on le confirmera en examinant les résultats du sondage à la section 4, le traitement des PÉF – comme celui des DPA, d'ailleurs – est émaillé d'erreurs et de difficultés. En matière de PÉF, elles sont pour l'essentiel de deux types: d'une part, le débiteur a pu se tromper en transcrivant des données servant à ordonner à son banquier d'effectuer un paiement. D'autre part, le créancier a pu imputer le paiement de son client à son compte après la date de paiement, ce qui occasionnera parfois au débiteur l'imputation de frais de retard parce que le créancier estimera avoir reçu les fonds, et donc avoir été payé, après la date d'échéance. Certains mécanismes de nature plutôt administrative ont été mis en place pour pallier le premier type de difficulté; quant au second, des consommateurs se sont adressés aux tribunaux, surtout au Québec mais aussi à l'occasion dans d'autres provinces, avec un succès variable. D'autre part et comme on l'a noté, l'ACP s'est dotée de règles qui ont notamment pour objet de protéger les

l'Agence de la consommation en matière financière du Canada qui, non contente d'admettre l'existence des délais de traitement, ne dit rien de la règle H6 de l'ACP, comme si on en ignorait l'existence: Agence de la consommation en matière financière du Canada. *Foire aux questions*. Ottawa, Agence de la consommation en matière financière du Canada, 18 octobre 2013. Consulté au <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/fags/reponses/Pages/AE267.aspx>.

⁷⁶ En guise de repère, notons qu'un sondage réalisé en 2014 indiquait qu'à peine la moitié des internautes étaient disposés à tolérer que la page web d'un marchand en ligne mette plus de deux secondes à être téléchargée: Enright, Allison. *Impatient consumers won't wait for e-retailers to get their act together*. Internet Retailer.com, 8 mai 2015. Consulté au <https://www.internetretailer.com/2015/05/08/impatient-consumers-wont-wait-slow-e-retailers>. Ce constat n'est toutefois pas nouveau: Nah, Fiona. *A study on tolerable waiting time: how long are Web users willing to wait?* Behaviour & Information Technology. May/Jun2004, Vol. 23 Issue 3, p153-163.

consommateurs; mais dans quelle mesure l'ACP elle-même contrôle-t-elle la mise en œuvre de ces règles?

3.2.6.1 les processus administratifs

Par ailleurs et en vertu de l'article 28 de la règle H6, les paiements effectués et dont l'institution financière du créancier a accusé réception «sont réputés irrévocables et irréversibles, et ne peuvent être rappelés ni annulés par l'IF du payeur». En somme, on n'a pas le droit à l'erreur. La chose se comprend un peu, dans la mesure où la saisie des données est effectuée par la consommatrice qui choisit le créancier qu'elle veut payer, puis détermine le montant qu'elle entend virer au bénéfice du créancier; qui plus est, on lui donnera pratiquement toujours une occasion de vérifier et de confirmer l'exactitude des données avant que le paiement ne soit effectué.

Malgré tout et comme en font foi les résultats du sondage Environics qu'on évoquera à la sous-section 4.2.2, des erreurs se produisent parfois. Lorsque la consommatrice en informait son institution financière, parce qu'elle avait par exemple viré 1 000\$ plutôt que 100, l'institution cherchait fréquemment à lui venir en aide en cherchant à contrepasser l'ordre de paiement par l'entremise du SACR, sans que les règles encadrant le système ne lui permettent de le faire. Pour clarifier ce processus et mieux secourir des consommateurs en difficulté, l'ACP a en 2014 ajouté la règle H3 à son dispositif normatif⁷⁷. Si la volonté paraît louable, le résultat ne convainc pas outre mesure.

D'abord, et l'article premier de la règle est limpide à cet égard, le créancier qui a reçu un paiement erroné n'est jamais tenu de se conformer au mécanisme prévu par la règle. On justifie ce choix par le fait qu'un consommateur pourrait faussement alléguer qu'il a commis une erreur et que le commerçant doit par conséquent pouvoir contrôler l'exactitude du montant payé; pourtant et alors qu'on pourrait soulever la même difficulté en matière de contrepassation d'un DPA en vertu de la règle H1, cette dernière fait en sorte qu'on rembourse le consommateur d'abord, et qu'on vérifie l'exactitude du paiement ensuite⁷⁸.

Ensuite, nous dit l'article 7, le mécanisme de correction d'erreur ne peut être enclenché si le montant en cause est inférieur à vingt dollars (20\$). *Tertio* et en vertu de l'article 12, la correction requiert une autorisation du créancier, qui doit être donnée dans les dix (10) jours ouvrables suivant la demande de correction, sans quoi on présumera que le créancier refuse d'autoriser la correction. En somme, l'inaction suffit à éteindre le recours.

Quant au processus, le consommateur qui constate qu'il a fait une erreur doit communiquer avec son institution financière; l'institution peut aussi constater elle-même

⁷⁷ Association canadienne des paiements. *Règle H3 – Correction d'erreur de paiement de facture électronique*. Disponible au <https://paiements.ca/wp-content/uploads/2016/06/regle-H3.pdf>.

⁷⁸ Mais, dira-t-on, il faut distinguer: ici, l'erreur aurait été commise par le consommateur lui-même tandis qu'en matière de DPA, elle l'aurait été par le commerçant, et il faut faire peser le risque sur la partie susceptible de commettre l'erreur. Sans doute; dans la mesure où il s'agit toutefois de juguler le risque de fraude, la nature du paiement – DPA ou PÉF – n'y change rien et on aurait fort bien pu adopter en matière de correction de PÉF une règle aussi avantageuse pour les consommateurs que l'est celle qu'établit la règle H1 en matière de DPA. Le consommateur peut en effet tout aussi bien faire une déclaration frauduleuse à l'égard de la contrepassation d'un PÉF que d'un DPA.

qu'elle a commis une erreur et déclencher le mécanisme. Le consommateur doit fournir les renseignements pertinents afin d'identifier le paiement erroné et démontrer qu'il a commis une erreur, en mettant par exemple en regard le montant de la facture reçue et celui qu'il a payé. Son institution financière transmet ensuite une demande de correction à celle du créancier, qui communique à son tour avec ce dernier. Si le créancier admet l'erreur, son compte sera débité tandis que celui du consommateur distrait sera recredité. Par contre et si le créancier refuse d'agir, le consommateur devra chercher un remède hors du système de compensation, en recourant aux tribunaux ou à un mécanisme de règlement des litiges s'il s'en trouve un qui soit compétent.

On aurait assurément pu faire mieux. Au Royaume-Uni, par exemple, on a mis en place en 2014 un régime de traitement des paiements erronés qui a été amélioré en 2016⁷⁹. On trouve sur le site web du service *Faster Payments* (auquel on revient à la sous-section 5.2.1) une page qui fournit des informations au consommateur éploré en raison d'une erreur qu'il aurait commise, et qui contient notamment ces énoncés:

- When you notify your bank or building society that you have made an electronic payment to the wrong account, your bank will commence action on your behalf within a maximum of two working days.
- Where your bank finds clear evidence of a genuine mistake, they will contact the receiving bank on your behalf with a request to prevent the money being mistakenly spent. As long as the recipient does not dispute your claim, you will subsequently receive a refund of the protected funds within 20 working days from when you notified your bank.
- In cases where the circumstances of the claim are not clear cut, your bank will still contact the receiving bank on your behalf. The recipient will be contacted by their bank to ask for consent to debit their account. No funds would be removed without the consent of the receiving customer.
- If it is not possible to reclaim a payment you have sent in error – for instance if the recipient disputes its return – you will be notified of the outcome within 20 working days from the point of your enquiry and in many cases much sooner.
- If funds cannot be recovered through the standard central process your bank will give you clear and accurate information on the options you have available – such as court action against the recipient.
- The industry procedures do not change the legal rights and responsibilities of you, your bank or the recipient of the funds. Anyone that intentionally spends

⁷⁹ On verra par exemple Payments Council. *Changes introduced to help customers recover payments accidentally sent to the wrong account*. Communiqué de presse, 24 avril 2014. Le *Payments Council* a depuis été remplacé par Payments UK, ce qui explique que le communiqué soit disponible sur un site d'archivage, https://web.archive.org/web/20150403070207/http://www.paymentscouncil.org.uk/media_centre/press_releases/-/page/2867/. On verra aussi Faster Payments Scheme Limited. *New Help For Customers To Recover Payments Sent in Error*. Faster Payments Scheme Limited, communiqué de presse, 26 janvier 2016. Consulté au <http://www.fasterpayments.org.uk/press-release/new-help-customers-recover-payments-sent-error>.

money that does not belong to them is committing a crime, which can be reported to the police.

- If you do not get the service you should expect under the new procedures you can firstly follow your provider's formal complaints procedure. If you are not happy with the outcome, your bank will provide you with information on how you can take your complaint to the independent Financial Ombudsman Service.

D'autre part, et les règles britanniques se démarquent en cela très nettement, on requiert des fournisseurs de services de paiement qui offrent des prestations à l'aide des principales plates-formes de paiement qu'ils adhèrent à un code de pratique en vertu duquel ils doivent notamment concevoir les interfaces offertes à la clientèle de manière à réduire le risque d'erreurs; c'est donc dire qu'on impose aux fournisseurs une obligation de prévention qui doit se concrétiser à l'étape même du design des interfaces. Les fournisseurs doivent également s'engager plus généralement à minimiser le risque d'erreurs, à mettre en place un processus de traitement des plaintes et à faire de leur mieux pour contrepasser les paiements erronés et renvoyer les fonds à leur point d'origine⁸⁰.

Pour venir en aide aux fournisseurs qui doivent se conformer à ces obligations, on a également publié un guide⁸¹ tandis que, pour mieux informer la clientèle, on a publié un document d'information assez complet⁸². Qui plus est, on trouve sur le site web du service *Faster Payments* une page qui permet de vérifier le code d'acheminement associé à un créancier donné, et donc de réduire d'autant le risque d'erreur⁸³. On fait donc beaucoup d'efforts pour prévenir les erreurs et en faciliter la correction.

Ces efforts sont au surplus soutenus par de la recherche, *Payments UK* ayant notamment publié en juin 2016 un rapport qui démontre qu'une forte proportion des erreurs constatées dans le cadre du traitement de paiements électroniques de consommateurs découle de problèmes associés aux interfaces et à la clarté des informations fournies aux consommateurs, comme les codes d'acheminement des

⁸⁰ Payments Council. *Code of Best Practice: Misdirected Payments – for Payment Service Providers*. Londres, Payments Council, 2014. 6 p. Disponible au <http://hb.betterregulation.com/external/Code%20of%20Best%20Practice%20Misdirected%20Payments%20-%20for%20Payment%20Service%20Providers%20-%202024%20Apr%2014.pdf>. Bien que, comme on l'a noté, le *Payments Council* ait été remplacé et qu'on ait revu en 2016 les modalités d'application de ce régime, il ne semble pas qu'on ait à cette occasion modifié le texte du Code. On verra notamment les *commitments* 1, 3, 4 et 6.

⁸¹ Payments Council. *Guidance on the Code of Best Practice: Misdirected Payments – for Payment Service Providers*. Londres, Payments Council, 2014. 7 p. Disponible au <http://hb.betterregulation.com/external/Guidance%20on%20the%20Code%20of%20Best%20Practice%20Misdirected%20Payments%20-%20for%20Payment%20Service%20Providers%20-%202024%20Apr%2014.pdf>.

⁸² Payments UK. *Pay your way – How to avoid payment mistakes- A consumer guide*. Londres, Payments UK, juin 2016. 10 p. Disponible au <http://hb.betterregulation.com/external/Guidance%20on%20the%20Code%20of%20Best%20Practice%20Misdirected%20Payments%20-%20for%20Payment%20Service%20Providers%20-%202024%20Apr%2014.pdf>.

⁸³ Cette page est disponible au <http://www.fasterpayments.org.uk/consumers/sort-code-checker>.

créanciers⁸⁴. Tout simplement, la confusion en amont (lors de la communication de tels renseignements au consommateur) accroît nettement le risque d'erreur en aval, lorsque le débiteur inscrit par exemple sur le site web de son institution financière les renseignements relatifs au paiement qu'il souhaite effectuer. Cette conclusion vient renforcer l'importance de l'exigence, établie dans le Code de pratique, de chercher à bien concevoir les interfaces. Faut-il le dire, on ne trouve rien de similaire dans les régimes canadiens encadrant (peu ou prou) les types de paiements électroniques qui nous intéressent ici.

D'autre part, on notera au passage que l'industrie bancaire britannique a aussi mis en place un mécanisme qui permet d'éviter des difficultés à l'égard de paiements qui s'apparentent à des débits préautorisés: dans les cas où un ordre de paiement ne peut être honoré, faute de fonds, il sera automatiquement représenté plus tard le même jour, ce qui permet d'éviter le rejet de paiements en raison d'un problème de liquidités provisoire. On estime que ce mécanisme aurait permis d'éviter le rejet de vingt-cinq millions de paiements, et l'imposition de frais de découvert ou de frais pour compte insuffisamment provisionné de deux cents millions de livres (200 M £), d'octobre 2014 à septembre 2015⁸⁵. Là encore, il n'existe rien d'équivalent dans le régime canadien, sinon la bonne volonté occasionnelle d'institutions financières qui tenteront de mitiger les inconvénients que peut subir leur clientèle.

3.2.6.2 les tentatives judiciaires

3.2.6.2.1 la problématique générale

Comme on l'a noté, la règle H6, lorsqu'elle s'applique, fait en principe en sorte que le paiement de la consommatrice devrait lui être imputé par le créancier le jour où elle a donné l'ordre de paiement à son banquier. Mais elle comporte des exceptions et elle ne s'applique pas universellement à tous les cas de crédit spécifique visant l'acquittement d'une facture. Il faut donc envisager la question plus généralement afin de déterminer les droits des parties et, en l'occurrence, le moment où on peut établir que le paiement a bien été fait au créancier, ce qui permet de contrôler la légalité de frais de retard imputés à un débiteur⁸⁶. Bref, quand le paiement a-t-il lieu, juridiquement? Est-ce au moment où le

⁸⁴ Payments UK. *Preventing payments in error – What causes mistakes in the user experience of banking apps and websites?* Londres, Payments UK, juin 2016. 15 p. Disponible au <http://www.paymentsuk.org.uk/sites/default/files/AdaptiveLab-PreventingPaymentsInError-June2016.pdf>.

⁸⁵ Payments UK. *'Retry' Process helps customers save more than £200 million in 12 months since launch.* Payments UK, communiqué de presse, 27 janvier 2016. Consulté au <http://www.paymentsuk.org.uk/news-events/news/%E2%80%98retry%E2%80%99-process-helps-customers-save-more-%C2%A3200-million-12-months-launch>. La somme en cause équivaut à plus de 300 M\$. On verra aussi *'Retry' process saves customers £200 million in overdraft fees since launch.* Finextra.com, 27 janvier 2016. Consulté au <http://finextra.com/news/announcement.aspx?pressreleaseid=62858>.

⁸⁶ On sait en effet que pratiquement tous les créanciers accordent à leur client un délai pour acquitter une facture, et ce délai est même dans certains cas établi par la loi; c'est notamment le cas en matière de paiement du compte relatif à une carte de crédit, en vertu par exemple de l'article 126 de la *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. P-40.1 ou de l'alinéa 3 (2) du *Règlement sur les pratiques commerciales en matière de crédit (banques, banques étrangères autorisées, sociétés de fiducie et de*

débiteur l'effectue, ou à celui où le créancier le reçoit? Et, dans ce dernier cas, à quel moment le créancier sera-t-il présumé avoir reçu paiement?

Lorsque le débiteur remet directement le paiement au créancier, on peut assez facilement établir le moment du paiement, puisque remise et réception coïncident manifestement. En vertu du *Code civil du Québec*, par exemple on entend notamment par la notion de paiement «le versement d'une somme d'argent pour acquitter une obligation» (article 1553) et ce paiement «doit être fait au créancier ou à une personne autorisée à le recevoir pour lui» (article 1557); le débiteur est libéré de sa dette «par la remise au créancier de la somme nominale prévue» (article 1564). Le versement de la somme due au créancier ou à une personne qu'il a autorisée à le recevoir devrait donc en principe libérer le débiteur dès le moment où cette somme est remise au créancier⁸⁷. La *common law* admet des solutions analogues.

Cela ne suffit cependant pas à régler notre difficulté, dans la mesure où il est acquis que, dans notre cas de figure, le débiteur ne remet pas directement son paiement au créancier lui-même: il le remet à une institution financière, qui l'achemine au créancier. Se pose dès lors le problème du mandat. Y a-t-il une personne autorisée à recevoir le paiement pour le créancier avant même qu'il n'en dispose effectivement lui-même, et qui est cette personne? Si c'est par exemple l'institution financière du débiteur, ce dernier serait libéré dès le moment où il donne à son banquier l'ordre de paiement.

En droit civil québécois, on entend par «mandat» le contrat par lequel une personne confère à une autre «le pouvoir de la représenter dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers» (*Code civil du Québec*, article 2130), la transmission ou la réception d'un paiement pouvant constituer un tel acte juridique. Il peut y avoir double mandat, i.e. que le mandataire peut agir à la fois pour les deux parties (article 2143)⁸⁸. L'acte fait par le mandataire est juridiquement considéré comme fait par son mandant; pour nos fins, la réception de la somme due par le mandataire du créancier vaudrait par conséquent paiement, effectué à la date où ce mandataire a reçu la somme en cause.

prêt, associations de détail, sociétés d'assurances canadiennes et sociétés d'assurances étrangères, DORS/2009-257..

⁸⁷ Encore pourrait-on discuter de la qualification de ces dispositions législatives: sont-elles d'ordre public de protection, auquel cas on ne pourrait aucunement y déroger par contrat, ou d'ordre privé, auquel cas les parties pourraient écarter ces règles par contrat (et même par contrat d'adhésion, au contenu imposé par le banquier). Quant à la notion de règle d'ordre public dans ce contexte en droit civil québécois, on verra l'arrêt *Garcia Transport Ltée c. Cie Royal Trust*, [1992] 2 R.C.S. 499. On incline à croire que la règle de l'article 1564, à tout le moins, relève de l'ordre public de protection (et on le tiendra pour acquis aux fins de l'analyse qui suit), dans la mesure où elle vise à garantir les droits du participant le plus faible dans l'opération de paiement, mais aucune décision judiciaire n'a encore tranché cette question.

⁸⁸ C'est par exemple fréquemment le cas en matière de courtage immobilier, où le courtier peut agir à la fois pour le vendeur et pour l'acheteur, à la condition bien sûr de dévoiler ce double mandat aux deux parties. Dans le cas qui nous occupe, l'institution financière de la consommatrice pourrait conceptuellement détenir de la part de cette dernière le mandat d'acheminer le paiement au créancier, et détenir du créancier le mandat de recevoir le paiement. Dans ce dernier cas, elle agirait dès lors pour le créancier, qui serait présumé avoir reçu le paiement au moment où son mandataire l'a obtenu, soit en pratique au moment où la consommatrice a donné l'ordre de paiement à son banquier, également mandataire du créancier.

Qu'en est-il en matière de PÉF? Les conventions bancaires intervenant entre consommateurs et institutions financières ne règlent généralement pas la question de manière explicite et il faut s'en remettre à l'interprétation générale des relations entre les quatre parties (la consommatrice, son banquier, le créancier et le banquier de ce dernier) pour tenter de discerner les relations juridiques qui interviennent entre elles.

La solution n'est manifestement pas simple, aussi a-t-on a intenté au Québec trois (3) recours collectifs⁸⁹ relativement à cette problématique, qu'on a aussi abordée dans quelques autres affaires. On dispose donc d'un *corpus* jurisprudentiel modérément étoffé mais, comme on le verra, incohérent. La problématique a aussi été soulevée ailleurs au Canada, mais les recours ont surtout cherché à contester l'ampleur des frais de retard, davantage que le droit même de les imposer. On examinera d'abord la situation au Québec, en commençant par ces recours collectifs.

3.2.6.2.2 le cas du Québec

Dans l'affaire *Aberback-Patck*⁹⁰, la requérante voulait récupérer des frais d'intérêt chargés pour paiement en retard alors qu'elle alléguait avoir payé les sommes dues sur le site web de son institution financière au plus tard au jour de l'échéance. Elle réclame le remboursement des sommes payées, ainsi que des dommages de cent dollars (100\$) pour troubles et inconvénients divers et des dommages exemplaires de cent dollars (100\$), pour elle et pour toutes les personnes se trouvant dans la même situation.

Dans le cadre de la requête en autorisation, la banque Amex a été autorisée à faire témoigner sa trésorière et le jugement résume les propos de cette dernière dans les termes suivants:

- [11] [...] l'intimée n'a aucune politique de traitement par Internet et que les délais dans l'imputation des paiements dépendent des véhicules de paiement utilisés.
- [12] Elle expose que l'intimée n'est pas partie aux ententes que ses clients ont avec leur banque pour le paiement de leur compte Amex par Internet. Ainsi, certaines banques effectuent les paiements de façon électronique alors que d'autres envoient des documents papiers que l'intimée reçoit de 3 à 10 jours plus tard. Ces façons de procéder expliquent, selon Madame Ghali,

⁸⁹ On sait qu'en droit québécois, la procédure du recours collectif, gouvernée pour la période qui nous intéresse par les articles 999 à 1051 du *Code de procédure civile*, L.R.Q., c. C-25, permet de réunir en un seul litige les recours similaires d'un grand nombre de requérants, ce qui allège le processus judiciaire et réduit le risque de décisions contradictoires. Comme un requérant entend agir au nom des autres, qui ne lui ont pas délégué ce droit, le recours collectif comporte une procédure en deux temps: l'autorisation, accordée par un juge, puis l'audition au fond et tout le processus, y compris le cas échéant la conclusion d'une entente entre les parties, est également assujéti au contrôle du tribunal afin de préserver les intérêts des autres membres du groupe susceptible d'être représenté.

⁹⁰ *Aberback-Patck c. Amex Bank of Canada*, 2006 QCCS 1425. Il s'agit du jugement ayant autorisé l'exercice du recours. On notera que le corps du jugement et d'autres documents relatifs à l'affaire utilisent la graphie «Ptack» et l'intitulé de la cause comporte donc sans doute une coquille; on utilisera néanmoins cette graphie, qui est passée dans l'usage.

que le paiement parvienne parfois à l'intimée après le délai de 21 jours [...].

- [13] Cependant tous les paiements électroniques sont traités de façon informatisée par l'intimée laquelle crédite le compte la journée où la confirmation de paiement lui est transmise par la banque d'un client.

Quelques éléments révélateurs se dégagent de ce témoignage: les délais de traitement sont longs – et parfois très longs; ils sont variables; la Banque Amex estime que les banquiers de ses clients ne sont pas ses mandataires et elle crédite les comptes de ses clients lorsqu'elle reçoit elle-même la confirmation de paiement. On notera incidemment que la Banque Amex du Canada détient un NIEC, selon la liste de détenteurs qu'on évoquait à la section 3.2.3, mais sa trésorière ne tient aucun compte dans son témoignage des exigences d'imputation établies par la règle H6. Il paraît pourtant hautement vraisemblable que certains au moins des paiements visés par le recours entraînent dans le champ d'application de la règle.

La Cour supérieure a autorisé l'exercice du recours collectif. Les parties se sont par la suite engagées dans un processus de négociation qui a conduit à la conclusion d'une transaction, dont on sait qu'elle a été approuvée par le tribunal; le texte final et officiel de cette entente ne paraît pas disponible sur le web, mais on y trouve une version préliminaire dont il y a tout lieu de croire qu'elle correspond d'assez près, sinon exactement, à l'entente finale⁹¹.

En vertu de cette transaction, la requérante abandonne ses demandes d'indemnisation financière. En contrepartie, la Banque Amex du Canada accepte d'insérer à l'avenir dans ses états de compte des mentions précisant d'une part que le débiteur qui paie son compte doit prendre en compte un délai de 3 à 5 jours ouvrables afin de permettre le traitement de l'ordre de paiement par son institution financière, et d'autre part que la Banque Amex ne créditera son paiement que lorsqu'elle l'aura effectivement reçu elle-même.

En somme, cette transaction fait reposer le fardeau découlant de l'inefficience du système de paiement sur les épaules du consommateur débiteur et elle rejette implicitement la thèse voulant que le banquier du consommateur agisse comme mandataire du créancier lorsqu'il accepte un paiement qu'il acheminera à ce dernier. On prive également le consommateur de l'intégralité du délai de grâce qui lui est accordé en l'occurrence par la loi pour acquitter sa facture, puisqu'il devra effectuer son paiement des jours avant l'expiration de ce délai s'il veut être certain qu'il sera considéré comme reçu avant l'échéance. Par un simple avis, on prétendrait donc supprimer des droits conférés par la loi – et, en l'occurrence, par des dispositions qui sont dans certains cas clairement d'ordre public.

⁹¹ On sait qu'en droit québécois, on entend par «transaction» le contrat par lequel, en vertu des articles 2631 à 2637 du *Code civil du Québec*, les parties terminent un procès. Bien qu'il porte les mentions *Draft* et *Confidential*, on trouve le texte de la version préliminaire de la transaction au http://kklex.com/pdf/areas_class_amex_settlement_011508.pdf, i.e. sur le site web des procureurs de la requérante, le cabinet Kugler Kandestin. L'approbation de la transaction est notamment évoquée par la Cour supérieure dans l'affaire *Boudreault*, à laquelle on revient *infra*, qui en cite des extraits qui correspondent au contenu de la version préliminaire que nous utilisons.

En 2007, Mme Boulerice et M. Grégoire présentent pour leur part une requête conjointe en autorisation d'un recours collectif contre Bell Canada et Bell Mobilité inc., au motif que ces créanciers auraient perçu des frais de retard en rapport avec des paiements de factures effectués au plus tard à la date d'échéance au comptoir de leur institution financière ou par l'entremise du site web de cette dernière; l'exercice du recours est autorisé⁹².

Là encore, les parties s'engagent dans des pourparlers qui mènent à la conclusion d'une transaction, elle-même approuvée par la Cour⁹³. Cette entente est à tous égards plus avantageuse pour les consommateurs que celle conclue dans l'affaire *Aberback Patck*. En effet, Bell Canada et Bell Mobilité ont pris les mesures techniques nécessaires afin de modifier leurs plates-formes technologiques et leurs processus d'affaires, de telle sorte que les clients qui acquittent une facture par l'entremise de leur institution financière au plus tard le jour de l'échéance ne se voient plus imposer de frais de retard, ce qui aurait requis des investissements s'élevant «entre 2 500 000\$ et 3 000 000\$»⁹⁴.

D'autre part, Bell Canada évalue le total des sommes en litige la concernant à 644 139,97\$, tandis que Bell Mobilité inc. évalue ce quantum à 767 733,17\$: c'est donc plus d'un million de dollars de frais de retard qui sont en cause, encourus depuis 2003. Bell Canada et Bell Mobilité s'engagent par la transaction à rembourser ces frais aux personnes qui sont encore leurs clientes, ce qui représente 552 644,04\$ pour Bell Canada et 190 465,52\$ pour Bell Mobilité. Le solde des frais de retard en cause ne pouvant facilement être remboursé à des personnes qui ne sont plus des clientes parce que les coûts encourus pour les retrouver dépasserait vraisemblablement le montant auquel ils auraient droit, ce montant doit être réparti entre divers organismes sans but lucratif – une fois, bien sûr, que les honoraires et déboursés des avocats des requérants en auront été déduits (pour la modeste somme de 454 850,44\$).

Par conséquent, Bell Canada et Bell Mobilité inc. modifient leurs pratiques d'affaires et indemnisent les clients ayant payé des frais superflus. L'affaire permet aussi de confirmer que les sommes en jeu sont significatives, que de grandes entreprises ne se conforment pas toujours à des obligations telles que celles qui sont imparties par la règle H6 et que la mise en place de solutions technologiques et administratives adéquates requiert des investissements appréciables, certes, mais que des entreprises de cette taille peuvent consentir sans trop de difficulté.

Forts de leur succès, les procureurs de Mme Boulerice et de M. Grégoire acceptent de représenter Mme Boudreault dans un recours collectif qu'elle intente contre la société Telus en raison là encore de frais de retard exigés à suite du paiement de factures, effectué au plus tard à la date d'échéance au comptoir d'institutions financières ou par le truchement de leur site internet. Las! Les résultats s'avéreront tout différents, la requête

⁹² *Boulerice c. Bell Canada*, 2008 QCCS 249. On notera incidemment qu'il y a lieu de croire que les institutions financières des requérants ne sont pas le banquier principal de Bell Canada et Bell Mobilité inc., de sorte qu'une part au moins des paiements en cause sont assujettis aux règles de l'ACP, Bell Canada et Bell Mobilité figurant d'autre part toutes deux sur la liste des NIEC précitée.

⁹³ *Boulerice c. Bell Canada*, 2010 QCCS 2922.

⁹⁴ *Ibid.*, § 24.

en autorisation d'exercer le recours collectif étant rejetée par la Cour supérieure et cette décision étant confirmée par la Cour d'appel⁹⁵.

La Cour supérieure constate en effet sur les factures de la Société Telus un avis selon lequel

«Il nous faut parfois jusqu'à sept (7) jours ouvrables pour recevoir les paiements par la poste et jusqu'à trois (3) jours ouvrables pour les paiements bancaires. Veuillez donc allouer suffisamment de temps pour que votre paiement nous parvienne avant la date inscrite sur votre facture.»⁹⁶

Pour la Cour supérieure, cet avis est limpide et la consommatrice doit s'y conformer. Qui plus est, la preuve indique dans le cas d'un paiement précis qu'il a été effectué par le consommateur le 29 mars 2010 sur le site web de son institution financière, mais qu'il n'a été reçu par la Société Telus le 31 mars⁹⁷. On ne s'étonne donc pas outre mesure que la Cour opine que si

«[...] le client se présente à sa succursale bancaire le jour de l'échéance, l'institution financière recevra le paiement et le transmettra par la suite à Koodo. Mais dans ce cas, il y aura un supplément de retard car il est impossible que Koodo reçoive le paiement le même jour.»⁹⁸

La Cour ajoute enfin que si la requérante

«[...] avait pris la peine de lire sa facture, elle aurait conclu que son paiement [...] ne pouvait être considéré comme un paiement fait à Koodo le jour même.»⁹⁹

Aucune indulgence donc pour les consommateurs de la part de la Cour, qui écarte expressément le précédent qu'aurait pu constituer la transaction dans l'affaire *Boulerice* en raison de la présence sur les factures du groupe Telus d'avertissements similaires à ceux approuvés dans le cadre de la transaction réglant l'affaire *Aberback Patchk*, à laquelle le jugement renvoie également. La Cour d'appel confirme assez laconiquement cette décision, les mises en garde figurant sur les factures de Telus constituant à son avis l'indication claire que Telus n'admet pas que les institutions financières de ses clients agissent comme sa mandataire et puissent recevoir pour elle des paiements au moment où ils sont décaissés par les consommateurs et la présence de ces mises en garde permettant de distinguer le recours proposé de celui réglé dans l'affaire *Boulerice*.

⁹⁵ *Boudreault c. Société Telus Communications*, 2013 QCCS 2360, 2014 QCCA 1676. On notera que la Société Telus offre également des services sous la marque Koodo. Et on notera surtout que le groupe Telus et ses filiales sont dotés de NIEC, si on en croit la liste qu'on évoquait à la note 68, et donc que certains au moins des paiements visés par ce recours devaient être régis par la règle H6.

⁹⁶ *Boudreault c. Société Telus Communications*, 2013 QCCS 2360, §25.

⁹⁷ *Ibid*, §40.

⁹⁸ *Ibid*, §30.

⁹⁹ *Ibid*, §58.

Ces recours collectifs aux résultats moins que parfaitement cohérents n'ont par ailleurs pas réglé clairement la question de fond: surtout en l'absence d'un avis clair, l'institution financière du débiteur agit-elle en matière de perception de paiement de facture comme la mandataire du créancier, et donc à quel moment ce dernier reçoit-il juridiquement le paiement? D'autres affaires se sont attardées à cette dimension mais, là encore, on ne trouvera pas de tendance bien précise.

Les tribunaux québécois ont parfois conclu que, puisque le créancier leur permettait de lui acheminer des paiements, les institutions financières des consommateurs agissaient à titre de mandataire de ce créancier¹⁰⁰; le principe du caractère libératoire d'un tel paiement, à compter du moment où il est effectué dans les mains de l'institution financière de la consommatrice, avait déjà été consacré dans l'affaire *Gaz métropolitain inc. c. O'Rourke*¹⁰¹.

On trouve toutefois aussi des décisions divergentes. Parfois, le tribunal conclura que l'institution financière n'agit que comme mandataire de son client, et non du créancier que ce dernier entend payer¹⁰². Dans d'autres cas, l'indication sur la facture que le débiteur doit compter un délai de traitement fait en sorte qu'on ne peut considérer le paiement comme effectué au moment où le consommateur donne à son banquier l'ordre de le transmettre au créancier¹⁰³.

Au plan de la logique juridique, on incline à préférer le courant *Ste-Mélanie*: il faut autrement admettre que des créanciers¹⁰⁴ choisiraient parfois de contrevenir au principe établi dans la règle H6 et donc, normalement, au contrat qui les lie à leur propre institution financière, de sorte qu'il faudrait présumer de leur mauvaise foi.

Que tirer de toutes ces décisions? Elles recèlent quand même quelques enseignements.

D'abord, des paiements effectués à la date d'échéance sont parfois imputés plus tardivement, et les sommes en jeu s'avèrent sans doute au total très considérables, si on prend en compte les montants évoqués dans l'affaire *Boulerice*. Ensuite, les délais de traitement sont parfois fort longs, comme l'indiquent entre autres les affaires *Aberback Patck* et *Boudreault*.

Tertio, la confusion règne au plan juridique. *Quarto*, et cela explique peut-être en partie cette confusion, personne ne paraît connaître l'existence de la règle H6 de l'ACP ni

¹⁰⁰ *Ste-Mélanie (Municipalité de) c. Houde*, 2012 QCCM 93; *St-Jérôme (Ville de) c. Decosse*, 2011 QCCM 139 (où il s'agissait toutefois d'un paiement au comptoir de l'institution financière, et non d'un PÉF; la logique juridique devrait toutefois être sensiblement la même dans les deux cas).

¹⁰¹ JE 96-1854 (C.S.). Dans cette affaire, l'intimé a payé sa dette en numéraire au comptoir de son institution financière, mais cette dernière n'a acheminé le paiement au fournisseur que deux jours plus tard. Le tribunal a conclu que le paiement au bénéfice du fournisseur avait été effectué lors de la remise du numéraire, l'institution financière du consommateur agissant à cet égard comme mandataire du fournisseur. Le tribunal a au surplus écarté l'application de la mention inscrite à l'endos de la facture et précisant qu'une dette ne serait traitée comme étant payée par le fournisseur qu'au moment où il aurait reçu le paiement à ses bureaux, considérée par le tribunal comme une simple «mesure administrative».

¹⁰² *Sherbrooke (Ville de) c. St-Louis*, 2011 QCCM 36.

¹⁰³ *Mont-Tremblant (Ville de) c. Généreux de Guise*, 2014 QCCM 130.

¹⁰⁴ Et on notera que les créanciers dans les affaires *Sherbrooke* et *Mont-Tremblant* figurent sur la liste des NIEC évoquée à la note 68.

n'en fait mention devant les tribunaux, même si son contenu aurait pu à tout le moins éclairer les tribunaux à l'égard des règles encadrant les relations interbancaires et l'existence de mandats au moins tacites: à défaut de lier les tribunaux, la règle aurait au moins pu les aider à comprendre l'écheveau de relations juridiques entre les participants au traitement d'un paiement. On n'en trouve toutefois aucune mention dans les affaires qu'on vient d'examiner.

Enfin, la transaction intervenue dans l'affaire *Aberback Ptack* a cristallisé une perception de certains tribunaux au moins: là où une facture comporte un avis au débiteur qu'il doit tenir compte d'un délai de traitement, le débiteur serait lié par cet avis, mais sans qu'on se soit jamais interrogé sur sa légitimité ou sa légalité.

3.2.6.2.3 la situation hors-Québec

Bien sûr, la perception de frais de retard n'afflige pas que le Québec et elle a fait l'objet de contestations dans d'autres provinces, mais qui étaient pour la plupart fondées sur des motifs différents de ceux qu'on vient d'évoquer.

Il faut quand même signaler le recours collectif intenté en Ontario en 2010 par Mme Brazeau, qui était représentée par les procureurs ayant agi pour Mme Boulerice et Mme Boudreault et qui s'en prenait aux frais de retard imposés par Bell Canada et Bell Mobilité inc. Sans surprise, ce recours s'est soldé à la fin de 2010 par une entente très similaire à celle intervenue dans l'affaire Boulerice¹⁰⁵.

Ailleurs, on s'est surtout attaqué aux taux d'intérêt associés aux frais de retard qui, lorsqu'ils sont établis sur une base annualisée, excèdent parfois le taux usuraire établi par l'article 347 du *Code criminel*, la Cour suprême du Canada ayant déterminé que ce taux de soixante pour cent (60%) l'an s'applique également à des frais de retard¹⁰⁶. Cette dimension ne relève cependant pas de la portée de cette étude.

3.2.6.3 le contrôle de la conformité par l'ACP

Les règles H1, H3 et H6 visent notamment à protéger dans une certaine mesure les intérêts des utilisateurs de débits préautorisés et de PÉF. Or, on l'a vu, la conformité à la règle H6, notamment, paraît moins qu'universelle. Puisque les tribunaux n'assureront pas l'application de ces règles au bénéfice de tiers comme les consommateurs, pourquoi ces derniers escompteraient-ils que ces mécanismes de protection joueront effectivement en leur faveur? En pratique, seule l'ACP et ses membres sont en effet en mesure d'en assurer la mise en œuvre.

L'ACP dispose du pouvoir d'établir des règles encadrant ses processus de compensation en vertu des articles 19 à 19.2 de la LCP. On présumera qu'elle estime que la conformité aux règles qu'elle a adoptées est nécessaire au fonctionnement de ses

¹⁰⁵ On trouve un sommaire de l'entente intervenue sur le web au <http://www.bga-law.com/bell-late-fees/ont/AvisSurSiteWebAnglais-Ontario.pdf>, sous le titre *Notice of proposed settlement of class action – Suzanne M. Brazeau (plaintiff) v. Bell Canada and Bell Mobility Inc. (defendants)*, S.C. 10-48314.

¹⁰⁶ *Garland c. Consumers Gas Co.*, [1998] 3 R.C.S. 112, 2004 CSC 25, [2004] 1 R.C.S. 629. On notera toutefois que des nuances à l'égard de la portée de ces arrêts ont été proposées dans l'affaire *De Wolf c. Bell ExpressVu Inc.*, 97 O.R. (3d) 1, 2009 ONCA 649, à l'égard duquel la Cour suprême du Canada a refusé l'autorisation d'interjeter appel.

systèmes de compensation, comme le SACR – ou, à tout le moins, qu’elle est hautement souhaitable, sinon on verrait mal pourquoi elle les aurait mises en place. D’autre part et comme toute autorité qui formule des règles, sa crédibilité et sa légitimité dépendent dans une certaine mesure de sa capacité d’assurer qu’on se conformera aux règles qu’elle a établies.

Quant aux membres et si on présume de leur bonne foi, ils entendront se conformer aux règles en place. Par contre, ils souhaiteront que tous ceux qui y sont assujettis fassent de même, afin qu’aucun concurrent ne bénéficie d’un avantage indu parce qu’il s’évite les frais et les inconvénients qui peuvent découler de la conformité à ces règles. D’autre part et puisque les processus de compensation interbancaire sont multilatéraux, la non-conformité d’un membre peut entraîner des inconvénients directs pour tous les autres¹⁰⁷.

Bref, l’ACP et ses membres ont en principe tout intérêt à assurer la conformité de tous aux règles. On ne s’étonne donc pas que l’ACP ait mis en place un règlement encadrant cette problématique¹⁰⁸. Tant les membres que, de son propre chef, le président de l’ACP peuvent loger une plainte alléguant qu’un membre a commis une infraction aux règles. Cette plainte fera l’objet d’une enquête et pourra être renvoyée à un comité du conseil d’administration chargé d’entendre l’affaire. Le constat qu’une infraction a été commise peut entraîner pour le membre délinquant des sanctions allant d’une réprimande jusqu’à la suspension de certains de ses droits au sein des systèmes de compensation, en passant par une amende maximale de deux cent cinquante mille dollars (250 000\$) par infraction. On notera qu’en vertu de l’alinéa 16 (1) du Règlement, un membre peut être tenu responsable d’une infraction commise par un non-membre lorsqu’il lui appartenait de s’assurer que ce non-membre se conforme aux règles.

Malheureusement, l’ACP ne publie pas de statistiques relatives au fonctionnement de ce mécanisme de conformité et on ne peut donc facilement établir dans quelle mesure il est efficace. Une anecdote peut toutefois laisser songeur.

En mai 2015, l’ACP a été saisie d’une situation où il y avait lieu de croire qu’un créancier inscrit sur la liste des NIEC (et cette inscription nous a été confirmée à l’époque par l’ACP) avait imputé un paiement au compte d’une consommatrice le jour où il avait reçu les fonds, et non celui où la consommatrice avait transmis l’ordre de paiement à son institution financière, de sorte qu’il y avait potentiellement infraction à la règle H6. On s’est enquis auprès de l’ACP de ce que la consommatrice pouvait faire dans de telles

¹⁰⁷ On peut en donner un exemple simpliste: les dimensions des chèques en format papier qui sont émis par les institutions financières canadiennes sont déterminées par une norme de l’ACP à laquelle tous ses membres doivent se conformer, de sorte que tous ces effets puissent être traités et classés mécaniquement. Si un membre décidait de mettre en circulation des chèques d’un format différent, aucun autre membre ne pourrait traiter mécaniquement les chèques qu’il aurait encaissés, ce qui en rendrait le tri sinon impossible, du moins excessivement coûteux. Dans ce cas, l’intérêt mutuel bien compris de tous les membres et les contraintes physiques manifestes font que tous se conforment mais, dans des situations où la conformité impose des exigences plus subtiles ou dans celles où la non-conformité ne pose pas d’inconvénient manifeste aux autres membres (même si elle en pose à des tiers), certains peuvent prendre des libertés avec les règles sans que leur insouciance soit aussi immédiatement démasquée que si leurs chèques étaient hors-dimension.

¹⁰⁸ Association canadienne des paiements. *Règlement administratif no 6 de l’Association canadienne des paiements – conformité*. DORS/2003-347.

circonstances et du rôle que l'ACP pourrait jouer. Réponse (par courriel): la consommatrice devrait s'adresser à son institution financière et demander que l'on fasse corriger la date d'imputation de son paiement. Pour ce faire, il aurait évidemment fallu que l'institution financière de la consommatrice accepte de prendre fait et cause pour cette dernière, qu'elle communique avec le banquier du créancier, et que ce dernier accepte de requérir son client de procéder à la correction. On ignore si cette démarche a été tentée, mais on comprendrait que la consommatrice eut été sceptique à l'égard du résultat qu'elle pourrait en obtenir. Par contre, et c'est là ce qui nous intéresse davantage, jamais l'ACP n'a-t-elle suggéré que cette consommatrice communique avec elle pour qu'on établisse au moins sommairement s'il y avait matière à enquête pour non-conformité de la part du président. En somme, on a laissé passer une allégation relative à une infraction sans même songer à entamer un processus de vérification et d'enquête. Cela n'incite pas à soupçonner qu'on trouve présentement au sein de l'ACP une culture empreinte d'un souci élevé de la conformité à ses règles¹⁰⁹.

En somme, la technologie est inefficace, mais on tente de pallier certaines de ses carences par des règles. Mais pratiquement personne ne semble connaître ces règles, et ceux qui les connaissent ne se soucient pas d'assurer leur application rigoureuse avec tout le zèle qu'on pourrait espérer. Les règles plus générales de notre droit ne fournissent pas non plus de solution claire. Et ce sont trop souvent les consommateurs qui font les frais de ces risques d'exploitation et de ces risques juridiques. Trop souvent? Un sondage auprès des Canadiens permet de le mesurer plus précisément.

4.0 Un portrait des pratiques

4.1- Questions de méthodologie

Selon des données publiées par l'Association des banquiers canadiens, près de la moitié (48%) des consommateurs canadiens paieraient des factures par l'entremise des services bancaires en ligne, tandis que plus du quart (27%) recourraient à cette fin aux paiements préautorisés (tirés sur leur compte ou sur une carte de crédit)¹¹⁰. On souhaitait toutefois disposer de données plus précises, afin d'analyser de plus près les comportements des consommateurs canadiens en matière de paiements de factures.

¹⁰⁹ Ce n'était d'autre part pas la première fois au cours du dernier quart de siècle que l'auteur de ces lignes informait l'ACP d'un cas possible de non-conformité. Il n'y a jamais eu de suivi, à sa connaissance, à l'égard d'aucun de ces cas, ni d'invitation à ce qu'on communique davantage d'informations ou qu'on invite le consommateur en cause à entrer en contact avec l'ACP pour entamer une enquête.

¹¹⁰ Association des banquiers canadiens. *Les Canadiens et leurs services bancaires*. Toronto, Association des banquiers canadiens, juillet 2015. 3 p. P. 1. Consulté au <http://www.cba.ca/fr/media-room/50-backgrounders-on-banking-issues/125-technology-and-banking>. Par ailleurs, 7% des consommateurs paieraient leurs comptes en succursale, 4% feraient appel aux services téléphoniques bancaires et 4% effectueraient ces paiements au guichet automatique. Les données publiées, tirées notamment d'un sondage réalisé par la firme Abacus Data en 2014, ne disent rien des 10% restants; sans doute peut-on présumer que ces consommateurs paient notamment leurs comptes par chèque.

4.1.1 Un sondage en ligne

On a par conséquent recouru aux bons offices de la firme Environics, qui a réalisé un sondage en ligne pancanadien auprès de mille (1 000) internautes durant le mois d'octobre 2015 afin de mesurer, entre autres, les pratiques des répondants en matière de paiement de factures en ligne ou par débit préautorisé.

On s'est habitué depuis des décennies aux sondages réalisés par téléphone auprès d'un échantillon relativement aléatoire, et on présume désormais – presque aveuglément – de leur fiabilité. Celle des sondages en ligne paraît toutefois davantage sujette à caution et il convient par conséquent de s'arrêter d'emblée à cette question méthodologique fondamentale.

Ensuite, ces firmes constatent aussi empiriquement que les sondages qu'elles réalisent (de plus en plus) en ligne fournissent des résultats dont la fiabilité se compare à celle d'outils de mesure établis. Si l'échantillon paraît moins aléatoire, puisqu'il est constitué de personnes inscrites sur un tableau et qui acceptent de répondre à un sondage en ligne, il est toutefois plus susceptible d'inclure des participants issus de strates socio-démographiques qui évitent les sondages téléphoniques.

Dans la mesure où on recourt à des questions dans le cadre d'un sondage, leur libellé et leur ordre peuvent avoir un impact sur les résultats obtenus, et ces difficultés valent autant pour les sondages téléphoniques que pour les sondages en ligne. En contrepartie, la personne qui pose les questions dans le cadre d'un sondage téléphonique peut au besoin en expliquer la portée et s'assurer qu'elles sont bien comprises; par contre, elle peut aussi influencer (au moins inconsciemment) les résultats obtenus ou les fausser (délibérément ou par accident), et le comportement des répondants pourra être modifié par le fait qu'ils s'adressent à une personne, et voudront donc parfois taire des informations gênantes ou chercheront à faire bonne figure, tandis que les réponses à un sondage en ligne pourront être inexactes si les questions sont mal comprises, mais ne seront pas influencées par la relation entre intervieweur et interviewé et, puisqu'elles sont saisies automatiquement, seront moins susceptibles de comporter des erreurs¹¹¹. On a là, en quelque sorte, un match nul.

Des écarts subsisteront néanmoins entre la composition de l'échantillon d'un sondage web et celle de la population en général – mais la difficulté vaut aussi, dans une certaine mesure (et qui paraît croissante) en matière de sondages téléphoniques et on peut y remédier en pondérant les résultats. D'autre part et dans notre cas, on s'intéressait notamment aux pratiques de paiement de factures par le web, et donc à des comportements propres à la population la plus susceptible de participer à des sondages en ligne. Les résultats obtenus devraient donc refléter assez précisément les comportements que nous visons, tout en étant globalement représentatifs des grandes tendances observables dans la population.

En l'occurrence, la répartition des répondants en fonction de diverses caractéristiques socio-démographiques a fait l'objet d'une légère pondération afin de mieux refléter la population canadienne; les ajustements requis ont toutefois été de faible ampleur, à

¹¹¹ On verra par exemple Braunsberger, Karin; Wybenga, Hans; Gates, Roger. *A comparison of reliability between telephone and web-based surveys*. Journal of Business Research 60 (2007) 758–764.

l'exception de la surreprésentation des répondants âgés de dix-huit (18) à vingt-quatre (24) ans.

En somme, les données fournies par ce sondage en ligne devraient fournir à tout le moins des approximations à l'égard du comportement des consommateurs canadiens en matière de paiement de factures par certaines méthodes. Compte également tenu de la relative similitude de certains des résultats obtenus avec ceux d'un sondage réalisé il y a près d'une décennie, ce à quoi on revient à la sous-section suivante, on incline à accorder à ce sondage un niveau de confiance assez élevé.

4.1.2 la formulation des questions

En 2006 et sous l'égide de l'Initiative canadienne en consommation, la firme Environics avait réalisé un sondage téléphonique pancanadien relatif à l'utilisation des débits préautorisés (les «DPA») par les consommateurs canadiens¹¹². Afin de favoriser la comparaison des résultats, on a repris en 2015 la formulation quasi-intégrale des questions posées dans le sondage en ligne en lien avec les DPA et on a adapté ces questions à la problématique des paiements de facture en ligne. Comme on le verra *infra*, les résultats obtenus en matière de débits préautorisés sont étonnamment similaires, à près de dix ans d'intervalle. C'est cette convergence qui contribue à notre avis à renforcer la crédibilité des données du sondage de 2015. On a par ailleurs ajouté quelques questions générales à la fin du sondage, ce à quoi on revient à la sous-section 4.2.4.

4.2- Les résultats

4.2.1 les grandes lignes

En bref, le sondage de 2015 indique que quatre-vingt-sept pour cent (87%) des répondants avaient payé une facture en ligne au cours des deux années précédentes, que dix-sept pour cent (17%) de ces utilisateurs ont éprouvé un problème quelconque (qui découlait souvent d'une erreur qu'ils avaient commise) et que près d'un cinquième (19%) de tous les consommateurs croient qu'il y a virement immédiat des fonds au créancier en cas de paiement d'une facture en ligne. D'autre part, près des trois quarts (71%) des répondants avaient utilisé un DPA tiré sur leur compte bancaire pour payer une facture au cours des deux années précédentes, et douze pour cent (12%) de ces utilisateurs avaient éprouvé un problème quelconque. Ces modes de paiement s'avèrent donc assez populaires, mais leur usage comporte des difficultés et des inconvénients pour les consommateurs canadiens.

4.2.2 le paiement en ligne

Les questions relatives à cette partie du sondage définissent le paiement de factures en ligne comme une opération réalisée sur le site web d'une institution financière et qui permet de payer des factures ou des comptes émanant par exemple de sociétés d'assurance, d'entreprises de télécommunication ou d'administrations publiques¹¹³. On

¹¹² Initiative canadienne en consommation/Environics Research Group. *Pre-Authorized Debits*. Sondage, mars 2006. 17 p. Disponible au <http://www.consommateur.qc.ca/union-des-consommateurs/docu/budget/DPAsurvey.pdf>. Ci-après également le «Sondage 2006».

¹¹³ Environics Research Inc. *SPIC – Online and pre-authorized Billing Survey : October 2015*. Toronto, Environics Research Inc., octobre 2015. 57 p. Ci-après le «sondage 2015».

n'a donc pas tenté d'établir de fines nuances entre traitement centralisé ou non, par exemple, pour l'excellente raison que les consommateurs ne sont pas informés de ces modalités et en ignorent normalement jusqu'à l'existence.

Comme on l'a noté, quatre-vingt-sept pour cent (87%) des répondants ont indiqué avoir utilisé le paiement de factures en ligne au cours des deux années précédant le sondage. On observe relativement peu de variations significatives eu égard aux facteurs socio-démographiques relevés dans le sondage, si ce n'est que cette proportion baisse à quatre-vingt-un pour cent (81%) pour les répondants de cinquante-cinq (55) ans et plus et à soixante-dix-neuf pour cent (79%) chez les répondants habitant au Manitoba et en Saskatchewan; la proportion d'utilisateurs tend aussi à augmenter avec le revenu¹¹⁴. Bien entendu, ce résultat ne signifie pas que les répondants ont payé toutes leurs factures en ligne au cours des deux années précédant le sondage; ils ont à tout le moins utilisé ce mode de paiement au moins une fois.

Compte tenu que les données publiées par l'Association des banquiers canadiens font état d'une proportion de quarante-huit pour cent (48%) des consommateurs qui recourent au paiement de factures en ligne, l'écart paraît considérable. Il ne paraît pas s'expliquer manifestement par la surreprésentation de jeunes répondants, puisque leur participation a été pondérée dans le sondage 2015 et que la proportion d'utilisateurs du paiement en ligne parmi cette strate est de quatre-vingt-dix pour cent (90%), ce qui demeure assez près de la moyenne nationale. Il paraît également peu probable que la proportion d'utilisateurs ait pratiquement doublé en un an. Seule la comparaison fine de nos données avec le questionnaire et les résultats de la firme Abacus, dont nous ne disposons pas, permettrait de résoudre cette énigme avec certitude. On peut toutefois avancer l'hypothèse que le recours à la méthode du sondage en ligne, qui rejoint des consommateurs manifestement assez à l'aise avec les opérations informatiques, a pu moduler dans une certaine mesure la représentativité de l'échantillon. Si cela devait s'avérer, nos résultats seraient peut-être moins que parfaitement représentatifs à l'échelle de l'ensemble de la population en matière de paiements en ligne¹¹⁵, mais ils devraient être très représentatifs des pratiques des utilisateurs du paiement en ligne.

On a voulu établir au bénéfice de quels types de créanciers les répondants consentaient le plus fréquemment au paiement en ligne. On peut ainsi circonscrire les domaines d'activité économique les plus susceptibles d'être intéressés par les problématiques entourant ce mode de paiement. On a d'autre part pris soin, dans la formulation de la description des catégories proposées aux répondants, d'écarter les situations où l'institution financière du répondant était elle-même la créancière payée¹¹⁶. Les résultats n'ont pas réservé de grande surprise:

¹¹⁴ Sondage 2015, Q1. On trouvera les résultats complets du sondage à l'appendice 1.

¹¹⁵ On verra toutefois *infra* qu'ils sont vraisemblablement assez représentatifs en matière de débits préautorisés.

¹¹⁶ On pense par exemple au remboursement du solde d'une carte de crédit: le répondant détenant un compte à la Banque de Nouvelle-Écosse, par exemple, et qui paie en ligne le solde de sa carte de crédit Visa émise par cette Banque, ne fait pas un paiement en ligne pour nos fins, mais un simple virement entre des comptes qu'il détient dans la même institution financière. On a donc tenté d'écarter ces situations, pour ne retenir par exemple que celles où ce répondant utilise son compte à la Scotia pour

Tableau 2
Proportion (%) des utilisateurs du paiement
électronique de factures par type de créancier payé¹¹⁷

Type de créancier ¹¹⁸	%
Services de télécommunication	81
Émetteurs de cartes de crédit	74
Fournisseurs d'énergie	67
Sociétés d'assurance	42
Taxes municipales	35
Prêts automobiles	20
Paievements hypothécaires	19

Les répondants ont aussi identifié une dizaine d'autres types de créanciers qu'ils paient par ce mécanisme, mais au plus deux pour cent (2%) d'entre eux ont relevé chacune de ces autres catégories. On notera la popularité du paiement électronique à l'égard des services de télécommunication: plus de quatre utilisateurs sur cinq affirment recourir à ce mécanisme pour acquitter (au moins à l'occasion) leur facture de service téléphonique, de câblodistribution ou d'accès à l'Internet.

Une analyse plus fine des résultats, en tenant compte de facteurs comme l'âge des répondants, la région où ils habitent, leur revenu ou leur niveau de scolarité révèle relativement peu de variations significatives. Les répondants les plus jeunes (18-24 ans) effectuent moins de paiements reliés à une carte de crédit, aux taxes municipales ou à un prêt hypothécaire et davantage qui soient reliés au paiement de frais de scolarité, ce qui s'explique assez facilement par leur situation socio-économique particulière, tandis que ceux habitant au Manitoba et en Saskatchewan paient électroniquement un peu moins de factures provenant d'assureurs ou de fournisseurs de prêts automobiles, mais les tendances paraissent néanmoins assez constantes dans l'ensemble, nonobstant les variables socio-démographiques.

On s'est ensuite enquis auprès des utilisateurs du paiement électronique de factures des problèmes qu'ils avaient pu éprouver avec ce mode de paiement au cours des deux années précédant le sondage. Les résultats ont été ici un peu plus étonnants, tant à l'égard de la proportion des répondants ayant connu des difficultés qu'à l'égard de la nature de

payer en ligne le solde de sa carte de crédit Visa émise par la Banque Royale. Il est évidemment possible que certains répondants aient malgré tout confondu ces situations.

¹¹⁷ Sondage 2015, Q2.

¹¹⁸ La rubrique «Services de télécommunication» inclut notamment les services téléphoniques filaires et mobiles, les services de câblodistribution et les services d'accès à l'Internet; dans la mesure où plusieurs fournisseurs offrent toute cette gamme de services en bouquets, il aurait été hasardeux de tenter de les distinguer. Les rubriques «Émetteurs de cartes de crédit» et «Prêts automobiles» excluent en principe les cas où le créancier agit également à titre d'institution détenant le compte sur lequel le paiement est tiré. La rubrique «Fournisseurs d'énergie» inclut notamment les fournisseurs d'électricité, de gaz naturel et d'huile à chauffage. La rubrique «Sociétés d'assurance» inclut les assureurs de dommages et de personnes.

ces dernières. Dix-sept pour cent (17%) des utilisateurs ont en effet essuyé une déconvenue, pour les motifs suivants:

Tableau 3
Proportion (%) des utilisateurs du paiement
électronique ayant éprouvé des difficultés
et nature de ces difficultés¹¹⁹

Nature de la difficulté ¹²⁰	%
Facture non payable par PEF	6
Site web bancaire défectueux	6
Erreur d'identification du créancier	4
Paieement imputé tardivement - frais	4
Erreur dans l'indication du montant	3
Paieement non reçu par le créancier	1

Dans le premier cas, l'offre de services de paiement ne correspond pas à la demande: les consommateurs aimeraient payer en ligne un créancier qui n'accepte pas ce mode de paiement. Il ne s'agit toutefois pas là d'un dérèglement du mécanisme lui-même.

Le second cas, soit le dysfonctionnement du site web de l'institution financière du consommateur, étonne davantage: on conçoit mal comment six pour cent (6%) des utilisateurs du paiement électronique de factures ont pu, au cours des deux dernières années, se trouver dans une situation où le site web, ou la page idoine de ce site, ne fonctionnait pas adéquatement, dans la mesure où il s'agit de services relativement faciles à fournir pour l'institution et qu'on n'a d'autre part pas perçu, dans les médias, le vent de critiques qu'une telle donnée aurait dû occasionner. Ce résultat déconcerte d'autant que le pourcentage de consommateurs signalant ce type de problème atteint douze pour cent (12%) parmi les répondants âgés de dix-huit (18) à vingt-quatre (24) ans et parmi les répondants domiciliés au Québec, et dix pour cent (10%) parmi les répondants âgés de vingt-cinq (25) à trente-quatre (34) ans. Ce sont donc les utilisateurs les plus jeunes, et qu'on soupçonnera peu de méconnaître le fonctionnement d'un site web, qui signalent le plus souvent ce type de difficulté¹²¹. S'agit-il de la rançon de leur inexpérience, d'un sens critique plus aiguisé ou d'une problématique particulière touchant notamment une ou des institutions dont la clientèle est concentrée au Québec? Les données disponibles ne permettent pas de percer ce mystère.

Quatre pour cent (4%) des utilisateurs déplorent d'autre part qu'un créancier ait imputé un paiement à leur dette postérieurement au jour où ils ont effectué l'opération de paiement sur leur site bancaire, ce qui leur a valu l'imposition de frais de paiements en

¹¹⁹ Sondage 2015, Q3.

¹²⁰ La rubrique «Paieement imputé tardivement – frais» vise les situations où le paiement a été imputé par le créancier au compte de l'utilisateur plus tard que le jour du paiement et où des frais d'intérêt pour paiement tardif ont par conséquent été ajoutés.

¹²¹ On notera d'autre part la cohérence des données, dans la mesure où on dénote également un haut taux d'insatisfaction à cet égard parmi les étudiants (11%).

retard. Ce sont notamment les consommateurs un peu plus âgés et les retraités qui font ce constat. Mais ce sont peut-être aussi ceux qui surveillent le plus minutieusement l'évolution de leurs liquidités.

Force est toutefois de constater que les consommateurs sont les principaux artisans des difficultés qu'ils éprouvent avec le paiement de factures en ligne: quatre pour cent (4%) des utilisateurs signalent avoir fait une erreur dans l'identification du créancier payé et trois pour cent (3%) admettent qu'ils se sont trompés en indiquant le montant à payer. Sans doute est-il possible que quelques personnes aient commis les deux types d'erreurs, de sorte que la proportion totale d'utilisateurs fautifs est peut-être légèrement inférieure à sept pour cent (7%), mais il s'agit néanmoins de l'indication d'un phénomène important: les consommateurs se trompent parfois, et on devrait en tenir compte dans la conception des pages web permettant le paiement électronique de factures ainsi que dans la mise en place de correction de ces erreurs, comme on l'a fait par exemple au Royaume-Uni (et on verra à cet égard la sous-section 3.2.6, *supra*).

Quelques utilisateurs (1%), notamment en Alberta (4%) et parmi les cols bleus (6%) et les veufs ou veuves (9%), indiquent enfin que le paiement qu'ils auraient effectué en ligne n'aurait jamais été reçu par le créancier. Si on peut concevoir des erreurs informatiques occasionnelles, on peine toutefois à expliquer ces disparités socio-économiques et géographiques.

Comment ont réagi les victimes de ces difficultés? Les réponses varient, et s'adaptent dans une certaine mesure à la nature des difficultés éprouvées; elles recèlent néanmoins des indications intéressantes.

Tableau 4

Proportion (%) des utilisateurs du paiement électronique ayant éprouvé des difficultés ayant retenu un type donné de solution¹²²

Type de solution ¹²³	%
Contact avec l'institution financière	40
Contact avec le créancier	28
Aucune action prise	22
Correction par le consommateur	18
Renvoi par l'institution vers le créancier	10
Opération ré-effectuée postérieurement	3
Opération reportée à la reprise du site web	2
Abandon du PEF	2

¹²² Sondage 2015, Q4. Les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse, ce qui était nécessaire pour refléter le fait qu'ils ont pu subir plus d'un inconvénient en deux ans et qui explique notamment que le total excède 100%.

¹²³ La rubrique «Paiement imputé tardivement – frais» vise les situations où le paiement a été imputé par le créancier au compte de l'utilisateur plus tard que le jour du paiement et où des frais d'intérêt pour paiement tardif ont par conséquent été ajoutés.

Lorsque les problèmes résultent d'une erreur du consommateur ou d'une interruption de service, les usagers s'adaptent généralement. Dans les autres situations, ils ont le plus souvent le réflexe assez naturel de s'adresser à l'institution financière à laquelle ils ont donné un ordre de paiement¹²⁴; dans certains cas toutefois (10% du total, mais 20% des cas de plaintes à l'institution), cette institution les renvoie au créancier, sans qu'on puisse malheureusement déterminer avec les données dont nous disposons si ce renvoi est effectivement approprié, compte tenu de la nature du problème éprouvé par le consommateur. Dans près d'un cas sur quatre (24%), le consommateur n'a rien fait ou a renoncé à payer sa facture électroniquement, ce qui dénote une certaine résignation, sinon une étonnante apathie, des consommateurs à l'égard du fonctionnement des mécanismes de paiement auxquels ils souhaitent avoir recours¹²⁵.

On s'arrêtera un instant à la dernière réponse fournie, dénotée sous «Abandon du PÉF» dans le tableau 4 et qui correspond à la réponse *I stopped using that service*. Compte tenu des difficultés qu'ils ont éprouvées, deux pour cent (2%) des usagers du paiement électronique de factures ont tout bonnement renoncé à utiliser ce type de service. La proportion peut paraître relativement faible, mais elle traduit néanmoins, dans une petite partie de la population, un assez haut niveau d'agacement, qui peut lui-même avoir des conséquences. Dans une étude précédente, on a eu l'occasion de constater dans le cadre de groupes de discussion que des individus qui ont éprouvé des difficultés avec certains types de paiements électroniques refusent pour ce motif de migrer vers le dépôt direct de prestations provenant du gouvernement du Canada¹²⁶; on peut légitimement soupçonner qu'il existe une certaine concordance entre les consommateurs excédés par le PÉF, d'une part, et ceux qui tiennent toujours à recevoir leurs prestations par chèque. En d'autres termes, il existe vraisemblablement un risque de contagion qui fait en sorte que les mauvaises expériences à l'égard d'un mécanisme de paiement électronique induisent le rejet d'autres mécanismes. Dans ce contexte, le constat que deux pour cent (2%) des répondants – et cinq pour cent (5%) des répondants de 18 à 24 ans – ont renoncé au PÉF n'augure rien de bon pour l'essor des paiements électroniques.

Cela dit, on pourrait évidemment être tenté d'opposer que des répondants ont pu cesser de recourir au PÉF pour une pléthore de motifs, et notamment parce qu'ils utilisent désormais des mécanismes électroniques encore plus performants. Ce serait oublier que la question établissait clairement le lien entre le constat de problèmes avec le PÉF, d'une part, et la réaction, soit en l'occurrence l'abandon du PÉF. La concurrence joue peut-être un rôle dans le scepticisme à l'égard de l'efficacité du PÉF, dans la mesure où on croit pouvoir faire mieux autrement, mais l'insatisfaction à l'égard du mécanisme joue clairement un rôle important pour un petit nombre de consommateurs.

¹²⁴ Cette tendance paraît plus élevée parmi les consommatrices, les membres de la famille qui demeurent à la maison et les répondants plus âgés, habitant les régions de l'Ouest et moins scolarisées.

¹²⁵ Les répondants masculins, les répondants les plus jeunes, ceux du Québec et d'Alberta, les moins scolarisés et les moins fortunés, sont plus portés à ne pas réagir.

¹²⁶ St Amant, Jacques. *Pour votre bien: le remplacement des chèques par le dépôt direct aux fins du versement des prestations du gouvernement du Canada*. Shawinigan, Service de protection et d'information du consommateur, 2015. 50 p. et appendices.

D'autre part, la grande majorité (83%) des gens qui ont éprouvé un problème avec le PÉF estiment (Q5) qu'il a été réglé de manière satisfaisante. Ce n'est toutefois l'avis que de soixante-dix pour cent (70%) des répondants les plus jeunes et de ceux des Prairies, que des deux tiers (67%) de ceux de Colombie-Britannique et d'à peine une majorité des répondants à faible revenu ou occupant un emploi non spécialisé. On observe donc des disparités importantes dans la distribution de ce taux de satisfaction.

Par ailleurs, on a voulu vérifier le degré de compréhension qu'ont les utilisateurs du PÉF à l'égard des délais de traitement des paiements qu'ils effectuent. On leur a donc demandé (Q6) si, à leur avis, le créancier reçoit immédiatement les fonds virés par le consommateur, où s'il existe plutôt un délai d'un jour ou deux avant que les fonds ne soient reçus. On a été – agréablement – surpris de constater que près des trois quarts (73%) des répondants ont fourni la bonne réponse, i.e. qu'il existe effectivement un délai, certains répondants à bas revenu ou occupant des emplois non spécialisés ayant toutefois erré un peu plus souvent. En moyenne, huit pour cent (8%) des répondants ont admis ignorer la réponse, une proportion qui tend là encore à être plus élevée au sein de certains ménages à bas revenu et parmi les gens occupant des emplois non spécialisés.

Les consommateurs paraissent donc généralement conscients du fait que le traitement des PEF n'est pas instantané. Il n'en reste pas moins que plus du quart (27%) d'entre eux se méprennent à cet égard, ou disent ne pas savoir ce qu'il en est. On ne s'étonnera donc pas dans ce contexte que, comme on l'a noté *supra*, quatre pour cent (4%) des répondants aient indiqué avoir encouru des frais d'intérêt parce que le paiement de leur facture leur a été imputé par le créancier après l'échéance, et postérieurement au jour du paiement: le consommateur qui s'attend à un virement instantané et qui paie son compte le jour de l'échéance, et *a fortiori* en fin de journée, s'expose en effet à une bien mauvaise surprise.

4.2.3 les débits préautorisés

Depuis plus d'un demi-siècle, les consommateurs canadiens paient un certain nombre de factures par débit préautorisé. Et, depuis un quart de siècle au moins, ils éprouvent à l'occasion des difficultés avec ce mode de paiement¹²⁷.

On avait cherché à quantifier plus précisément ces difficultés en 2006, dans le cadre du Sondage 2006. Près de dix ans plus tard, l'occasion était belle de mesurer le chemin parcouru – et on s'étonnera peut-être qu'il ne soit en somme pas très considérable.

D'abord, la proportion des ménages canadiens recourant au DPA n'a crû que de cinq pour cent (5%) en neuf ans: elle est passée de soixante-six pour cent (66%) en 2006 à soixante-et-onze pour cent (71%) en 2015, et les profils socio-démographiques des utilisateurs sont demeurés relativement similaires¹²⁸. Si le nombre d'opérations recensées par l'ACP a augmenté durant la même période de plus de quarante pour cent (42,4%), il faut donc présumer que cette croissance est surtout attribuable au choix des ménages utilisateurs de payer un plus large éventail de factures grâce au DPA, plutôt qu'à la

¹²⁷ Option consommateurs, une association de consommateurs montréalaise alors généralement connue sous le nom de «ACEF Centre», s'était penchée, sous la plume de l'auteur de la présente étude, sur les débits préautorisés et les défis qu'ils posaient aux consommateurs dès 1990.

¹²⁸ Sondage 2006, Q55.1 et Sondage 2015, Q7.

hausse du nombre de ménages utilisateurs¹²⁹. On notera d'autre part que la proportion de ménages utilisateurs des DPA dans la cohorte 18-24 ans a diminué sensiblement, passant de cinquante-sept pour cent (57%) en 2006 à cinquante pour cent (50%) en 2015, ce qui n'augure peut-être pas très bien à l'égard de la croissance de ce mode de paiement à moyen terme.

On a posé en 2015 une question qui ne figurait pas dans le questionnaire de 2006, et qui visait à déterminer le type de factures qu'acquittent principalement les utilisateurs de DPA à l'aide de ce mode de paiement. À titre comparatif, on reprend également les données du tableau 2:

Tableau 5
Proportion (%) des utilisateurs du paiement
électronique de factures et des DPA
par type de créancier payé (2015)¹³⁰

Type de créancier ¹³¹	PEF	DPA
Services de télécommunication	81	35
Émetteurs de cartes de crédit	74	12
Fournisseurs d'énergie	67	26
Sociétés d'assurance	42	57
Taxes municipales	35	15
Prêts automobiles	20	31
Paiements hypothécaires	19	32

La comparaison avec les données relatives à l'usage du PÉF permet de déceler une certaine complémentarité, ainsi que l'esquisse d'une tendance: les DPA tendent à être plus usités à l'égard des créances comportant un paiement périodique fixe, comme les primes payables aux sociétés d'assurance, les paiements hypothécaires ou les remboursements de prêts automobiles, tandis qu'on fait plus souvent appel au PÉF là où on observe une variation du montant payable de mois en mois, comme en matière de télécommunication ou d'énergie (électricité ou gaz naturel, par exemple). On peut raisonnablement présumer que cette tendance traduit à la fois l'évolution de l'offre, les assureurs et les prêteurs hypothécaires ayant commencé à offrir le paiement par DPA il y

¹²⁹ Encore faut-il reconnaître également que le nombre de ménages canadiens a augmenté de 2006 à 2015, mais leur nombre n'a crû que d'environ 7% de 2006 à 2011: Statistique Canada. *Les ménages canadiens en 2011 – Familles, ménages et état matrimonial, Recensement de la population de 2011*. Document analytique. No de catalogue 98-312-X2011003. Ottawa, Statistique Canada, septembre 2012. 8 p. P. 4, figure 2. Disponible au http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-312-x/98-312-x2011003_2-fra.pdf. On ne dispose pas de données quantitatives précises à l'égard de l'augmentation du nombre de ménages entre 2011 et 2015, mais on peut raisonnablement croire qu'elle a été sensiblement du même ordre, et qu'elle ne s'établirait donc à guère plus que 15% pour la période 2006-2015.

¹³⁰ Sondage 2015, Q2 et Q8.

¹³¹ Les rubriques ont la même portée que celles utilisées dans le tableau 2, *supra*. Les totaux par ligne peuvent excéder 100%, notamment parce que les ménages peuvent recourir à plusieurs fournisseurs dans une même catégorie et les payer différemment.

a un demi-siècle et à une époque où le PÉF n'existait pas, ainsi que la volonté des consommateurs de conserver un meilleur contrôle budgétaire à l'égard des dépenses qui connaissent une variation mensuelle. En somme, ces résultats paraissent fort logiques: le paiement sous forme de crédit convient mieux en cas de variation du montant dû, parce qu'il assure un meilleur contrôle au débiteur.

En 2006 comme en 2015, on a d'autre part demandé aux répondants s'ils avaient éprouvé des problèmes avec un DPA dans les deux années précédentes. Et, à neuf ans d'intervalle, on a obtenu exactement le même résultat: quatre-vingt-huit pour cent (88%) des participants ont affirmé n'avoir constaté aucune difficulté – ce qui laisse dans les deux cas douze pour cent (12%) d'utilisateurs qui ont dû composer au moins une fois avec une anomalie. On ne peut que s'étonner à la fois de ce taux significatif de répondants ayant constaté un problème et de sa constance au fil d'une décennie. Il semble en effet que, dans l'ensemble, les comportements des créanciers et des institutions financières ne se soient pas améliorés significativement.

Pire encore, le pourcentage d'utilisateurs de DPA n'ayant pas dénoncé de problèmes en 2015 tombe à soixante-et-un pour cent (61%) parmi ceux âgés de dix-huit à vingt-quatre ans: on ne s'étonnera pas de constater *infra* qu'ils tendent dès lors et davantage que la moyenne à cesser d'utiliser ce mode de paiement.

On s'est aussi enquis de la nature des problèmes qu'avaient éprouvés les répondants, en utilisant la même grille en 2006 et 2015.

Tableau 6
Proportion (%) des utilisateurs de DPA
ayant éprouvé des difficultés et nature
de ces difficultés (2015, 2006)¹³²

Nature de la difficulté	2015	2006
Fonds insuffisants	41	4
Date erronée	25	12
Double débit	25	11
Frais imprévus	17	2
Montant erroné	17	14
Débit persistant malgré annulation	8	7
Inexistence de préautorisation	8	4
Mauvais numéro de compte	8	2
Débit non traité	8	1
Fonds non disponibles	8	1

Précisons d'autre part que les répondants pouvaient indiquer qu'ils avaient éprouvé plusieurs types de problèmes, ce qui s'avérerait nécessaire si on voulait qu'ils rendent compte de l'ensemble des deux années précédant la tenue du sondage, pendant lesquelles

¹³² Sondage 2015, Q9; Sondage 2006, Q55.3. Les résultats ont dans les deux cas été ramenés en pourcentages de l'échantillon pondéré des répondants ayant éprouvé un problème.

ils étaient susceptibles à la fois d'avoir effectué plusieurs débits et d'avoir connu plus d'une mauvaise expérience.

L'examen de l'évolution de la nature des difficultés éprouvées laisse perplexe. On constate une augmentation fulgurante du nombre de cas où un DPA aurait été tenté alors que le compte pertinent n'était pas suffisamment provisionné, et on pourrait être tenté de conclure que ces problèmes relèvent de l'incurie des consommateurs eux-mêmes. Il faut toutefois noter que les proportions des cas où on aurait assisté à un débit à la mauvaise date ou à un double débit ont toutes deux doublé, or ces deux types de situations sont bien évidemment susceptibles de faire en sorte qu'une tentative de DPA a été entravée par une insuffisance de fonds: en d'autres termes, il se peut (mais les données ne permettent pas de l'établir avec certitude) que l'explosion des cas « Fonds insuffisants » soit le corollaire de l'augmentation d'autres types d'erreurs et ne relève pas exclusivement, et peut-être même pas principalement, d'erreurs effectuées par les consommateurs¹³³.

On ne peut d'autre part qu'être déconcerté par l'augmentation des cas où des débits auraient été effectués au mauvais moment (et ce sera généralement hâtivement, avant que le consommateur ait pu provisionner son compte afin que le débit puisse être traité à la date prévue) ou auraient été effectués deux fois. Ces données traduisent à la fois une détérioration des pratiques des commerçants et un manque de vigilance des institutions financières qui font office de parrains pour ces commerçants.

Quant aux autres types de difficultés, les nombres relativement peu élevés de répondants les ayant décelées ne permettent pas de tirer des conclusions particulièrement significatives.

En somme, la proportion des utilisateurs de DPA ayant éprouvé des difficultés n'a pas varié de 2006 à 2015 et elle demeure significative. L'évolution de la nature de ces difficultés ne traduit pas non plus une amélioration significative des pratiques des commerçants et des institutions financières. Peut-être ne faut-il pas s'étonner outre mesure, dans ces circonstances, que la proportion des ménages recourant aux DPA n'ait pas augmenté sensiblement. On a donc ici affaire à un mode de paiement qui demeure chroniquement problématique.

Que font les consommateurs qui ont éprouvé un problème? En 2015, près des deux tiers d'entre eux (65%, Q10) ont d'abord communiqué avec leur institution financière mais plusieurs (11%), surtout en Colombie-Britannique et parmi les gens sans emploi ou à statut précaire, ont été renvoyés vers le commerçant créancier. Ces proportions sont plus élevées que ce qu'on constatait en 2006 et c'est là en principe un bon signe, puisque l'institution financière devrait en principe être en mesure de reprovisionner immédiatement le compte du plaignant. Corrélativement, les victimes paraissent s'être

¹³³ Encore faudrait-il nuancer en fonction de facteurs socio-démographiques: la proportion d'utilisateurs ayant éprouvé un problème lié à une insuffisance de fonds est nettement plus élevée chez les jeunes répondants, ceux qui sont sans emploi et ceux dont le revenu est le moins élevé, toutes situations où la gestion des liquidités peut s'avérer particulièrement délicate. Il peut y avoir eu dans ces cas impossibilité de la part des consommateurs de provisionner leur compte, sans faute des commerçants, mais un DPA hâtif ou un double débit est aussi plus susceptible d'avoir pour ces consommateurs des conséquences funestes, puisqu'ils ne disposent souvent d'aucun coussin financier.

adressées moins fréquemment au créancier pour entamer le processus de règlement de leur litige.

On a ajouté dans le Sondage 2015 un choix parmi les réponses proposées à la question visant la réaction à une mauvaise expérience, et qu'on ne trouvait pas dans le Sondage 2006: compte tenu des indications obtenues dans le cadre de la recherche susmentionnée menée en 2014-2015, on a voulu mesurer la proportion des répondants ayant éprouvé un problème avec les DPA qui avaient par conséquent tout bonnement cessé d'utiliser ce mode de paiement. Elle s'élève globalement à trois pour cent des victimes (3%), mais grimpe à sept pour cent (7%) parmi les répondants âgés de 25 à 34 ans et à dix pour cent (10%) dans la région de l'Atlantique, puis dépasse le cap des vingt pour cent (20%) parmi les répondants au statut d'emploi précaire ou à faible revenu. Ces facteurs incitent certains consommateurs à abandonner les DPA.

Terminons néanmoins par une bonne nouvelle: alors que moins de la moitié des victimes de problèmes reliés aux DPA se disaient satisfaites du règlement de leur litige en 2006 (Q 55.5), la proportion de plaignants satisfaits grimpe à quatre-vingt-trois pour cent (83%) en 2015 (Q11). Elle atteint même cent pour cent en Alberta, mais ne dépasse pas les deux tiers (66%) dans l'Atlantique.

4.2.4 d'autres questions

Le Sondage 2015 a aussi fourni l'occasion de poser deux questions d'ordre général aux répondants: dans quelle mesure faites-vous confiance aux systèmes de paiement électronique au Canada, et êtes-vous d'accord avec la thèse voulant que le Canada devrait se doter d'un cadre réglementaire complet et cohérent en matière de paiements électroniques?¹³⁴ Si les réponses à la seconde question n'ont pas occasionné une vive surprise, les réponses à la première devraient susciter une certaine inquiétude.

En effet, moins de la moitié des répondants (48%) ont exprimé un haut degré de confiance envers les systèmes de paiement électronique canadiens. On veut bien qu'en y ajoutant les répondants qui font «quelque peu» confiance à ces systèmes, on arrive à un total de quatre-vingt-dix pour cent (90%) des Canadiens qui estiment nos modes de paiement dignes d'une certaine confiance; il n'en reste pas moins que plus d'un répondant sur deux se refuse à faire pleinement confiance à des mécanismes auxquels, après tout, il confie la sûreté de ses épargnes et l'exactitude de ses paiements. Et ce degré de haute confiance descend sous la barre des quarante pour cent (40%) parmi les ménages à faible revenu et les répondants québécois, notamment. Ce ne sont pas là des résultats susceptibles de favoriser une migration massive vers de nouveaux modes de paiement électronique, quels qu'en soient les avantages perçus par leurs promoteurs.

Le niveau de confiance des Canadiens envers les modes de paiement électronique étant mitigé, on ne s'étonnera pas outre mesure qu'ils soient très majoritairement (87%) d'accord avec l'assertion voulant qu'on devrait doter ces mécanismes d'un cadre réglementaire complet et cohérent, et on n'observe pas de variation très significative à

¹³⁴ On trouvera le libellé exact des questions posées en Q13 et Q14.

l'égard du soutien à cette orientation selon les catégories socio-économiques dont les résultats fournissent une ventilation¹³⁵.

On aurait à vrai dire été un rien étonné qu'une proportion importante de Canadiens s'oppose à la réglementation d'un secteur d'activité aussi vital, autant dans leur vie quotidienne qu'à l'échelle macro-économique. Ces résultats permettent néanmoins de quantifier formellement le soutien généralisé des Canadiens à la mise en place d'un cadre réglementaire cohérent et complet en matière de paiements électroniques.

4.3- Quelques conclusions

Beaucoup de consommateurs canadiens paient des factures grâce à des mécanismes électroniques. Ils ne leur font toutefois que modérément confiance, peut-être parce qu'ils éprouvent parfois des difficultés qui leur occasionnent des coûts et d'autres désagréments et, en matière de DPA au moins, la situation en matière d'incidence des erreurs ne paraît pas s'être améliorée significativement en une décennie. Les répondants les plus jeunes paraissent particulièrement critiques envers ces pratiques, qui occasionnent aussi des inconvénients à plusieurs catégories de citoyens relativement défavorisés. On ne s'étonne donc pas que les Canadiens souhaitent en forte proportion qu'on légifère afin de clarifier leurs droits et leurs obligations.

5.0 Un portrait comparatif

5.1- Des progrès globaux

Les mécanismes électroniques de paiement de factures mis à la disposition des consommateurs occasionnent comme on l'a vu une pléthore de problèmes à pratiquement tous les acteurs du système. Ils sont lents, et peuvent entraîner le traitement tardif de paiements; ils sont vieux et ne peuvent pas toujours traiter adéquatement les informations associées aux paiements, ce qui entraîne des inconvénients et des coûts pour les créanciers; ils laissent trop peu de contrôle aux débiteurs et peuvent donner lieu à des erreurs, mais les mécanismes de correction d'erreurs de traitement ne sont que modérément efficaces. Deux questions s'imposent: pourrait-on faire mieux, et fait-on mieux ailleurs? Dans les deux cas, la réponse doit être positive.

En fait et à l'aune des pratiques internationales les plus recommandables, le régime canadien paraît tout bonnement antédiluvien: on sent clairement qu'il a été conçu durant le millénaire précédent. On ne saurait faire ici un inventaire complet de toutes ces pratiques, ni même de tous les éléments plus immédiatement pertinents pour nos fins; on peut du moins fournir un aperçu, qui suffira à démontrer le retard qu'a pris le Canada et à fournir quelques indications quant aux préoccupations que le programme de modernisation de notre infrastructure de paiement auquel s'attelle maintenant l'ACP devrait garder à l'esprit en matière de paiement de factures.

C'est sans doute le Japon qui, dès 1973, a mis au point le premier système capable de traiter rapidement des paiements de détail¹³⁶. Ce n'est toutefois qu'au cours de la dernière

¹³⁵ Les répondants en provenance de l'Atlantique se sont montrés un peu plus sceptiques; à l'égard des autres catégories, les variations observées ne permettent pas de déceler de tendances nettes et, compte tenu de la petite taille de certains sous-échantillons, peuvent ne pas être significatives.

quinzaine d'années, et surtout de la dernière dizaine, qu'on les a vus se multiplier. On compte maintenant une trentaine de juridictions où on a implanté des systèmes de compensation et de règlement plus performants et plus rapides¹³⁷.

Cette évolution découle de la conjonction de nombreux facteurs : la technologie la rend possible, ce qui suscite une demande de la part de certaines clientèles, de sorte que certaines juridictions choisissent d'innover et créent par conséquent une pression concurrentielle et une émulation dans un monde où les clientèles sont de plus en plus globalisées et où les systèmes, y compris les systèmes de paiement, sont de plus en plus interconnectés¹³⁸. Dans la plupart des cas toutefois, les forces du marché n'ont pas suffi à enclencher un processus de modernisation : c'est qu'un tel processus bénéficie surtout aux clientèles et à long terme, tandis que les coûts doivent être encourus immédiatement par les fournisseurs, qui peinent à quantifier d'emblée des retombées financières éventuelles. Il a donc fallu, le plus souvent, une intervention des pouvoirs publics pour «convaincre» les fournisseurs de services de paiement, et surtout ceux qui sont déjà bien établis, qu'il était dans l'intérêt public de réformer les infrastructures de paiement¹³⁹.

On ne saurait faire ici l'inventaire complet de ce mouvement de transformation des systèmes de paiement à l'échelle internationale. On peut toutefois s'arrêter brièvement à trois cas d'espèce, en mettant l'accent sur l'évolution des processus de traitement de factures. On les resituera au besoin dans leur contexte régional, afin de fournir un aperçu des tendances qu'on observera vraisemblablement au cours de la prochaine décennie.

¹³⁶ Bolt, Stephanie *et al.*, *op. cit.*, p. 44. Le traitement accéléré de paiements de détail pose des difficultés particulières en raison du très grand nombre d'opérations à traiter, alors que le traitement des paiements de grande valeur est à certains égards plus facile, en raison de leur plus petit nombre – mais plus risqué, en raison de l'ampleur des sommes en jeu. On a donc assisté plus tôt à la mise en place d'infrastructures de paiement capables de traiter des paiements de grande valeur en temps réel, puisque la technologie le permettait et qu'on pouvait de ce fait réduire les risques financiers.

¹³⁷ Les sources ne concordent pas toujours quant à la recension et à la qualification de ces systèmes. Pour une étude récente qui examine vingt-sept (27) cas, Tompkins, Michael. *Clearing and Settlement Systems from Around the World : A Qualitative Analysis – Payments Canada Discussion Paper No 5 – June 2016*. Ottawa, Association canadienne des paiements, juin 2016. 47 p. Disponible au https://payments.ca/wp-content/uploads/2016/06/2016-Qualitative-Analysis_FINAL.pdf. On trouvera également un portrait assez complet dans D+H. *White Paper – Immediate Payments – Innovation is Knocking*. 2015. 15 p. Disponible au http://www.dh.com/sites/default/files/whitepaper_immediate-payments-innovation-is-knocking.pdf.

¹³⁸ Les facteurs contributifs identifiés varient selon les sources. On s'inspire ici entre autres de Bolt *et al.*, *op. cit.*, et de Cognizant. *The New Payments Platform : Fast-Forward to the Future*. Cognizant, Teaneck, NJ, 2015. 13 p. Pp. 3-4 notamment. Consulté au <https://www.cognizant.com/InsightsWhitepapers/the-new-payments-platform-fast-forward-to-the-future-codex1299.pdf>.

¹³⁹ On verra par exemple Bolt *et al.*, p. 44. Le degré d'incitation a pu varier, les autorités britanniques ayant contraint les fournisseurs à procéder à des réformes tandis que la banque centrale des États-Unis a adopté au cours des trois dernières années une approche plus consensuelle, quoiqu'insistante. On y revient *infra*.

5.2- Quelques portraits régionaux

5.2.1 Le Royaume-Uni, exemple pour l'UE

Depuis une quinzaine d'années, les commissions d'enquête et les rapports visant le système financier britannique se sont multipliés. En 2000, le rapport Cruickshank vilipendait les délais de traitement et de compensation des paiements, qui découlaient d'une infrastructure insuffisamment concurrentielle et désuète¹⁴⁰. L'*Office of Fair Trading*, alors chargé de la mise en œuvre de la législation relative à la concurrence, a dès lors requis de l'industrie bancaire qu'elle améliore ses pratiques; l'industrie a choisi de faire mieux, et de mettre en place un tout nouveau mécanisme.

Le système *Faster Payments* a été inauguré en 2008. Il permet de traiter quatre (4) types d'opérations, dont des paiements immédiats et ponctuels et des paiements postdatés¹⁴¹.

Pour l'utilisateur, le système est simple: il suffit en général qu'il connaisse le numéro du compte bancaire d'un créancier pour lui expédier un paiement électronique grâce à des instructions qu'il peut fournir à sa banque sur le web, par téléphone intelligent ou par téléphone.

Dix (10) institutions financières participent actuellement directement au mécanisme, mais plus de quatre cents autres y ont aussi accès indirectement. Qui plus est, le régime est désormais indirectement accessible par d'autres types de fournisseurs, à condition qu'ils soient commandités par un participant, de sorte que des employeurs peuvent par conséquent transférer directement le versement des salaires de leurs employés, par exemple, réduisant ainsi le nombre d'opérations requises pour effectuer un paiement et rendant le processus plus efficient¹⁴². Le règlement entre institutions financières s'effectue pour sa part trois (3) fois par jour ouvrable¹⁴³.

Lors d'un paiement échangé par des institutions qui sont toutes deux des participants directs, l'échange d'informations se déroule généralement en quelques secondes et la banque réceptrice mettra généralement les fonds à la disposition de son client

¹⁴⁰ Cruickshank, Donald. *Competition in UK Banking – A Report to the Chancellor of the Exchequer*. Londres, Her Majesty's Stationery Office, 2000. 344 p. On trouve notamment le texte intégral du rapport au https://www.vocalink.com/media/1603/cruickshank_report_2000.pdf. Pour un sommaire de cette histoire et du fonctionnement du système *Faster Payments*, on verra aussi D+H, *op. cit.*

¹⁴¹ S'ajoutent les *standing orders*, qui jouent un rôle comparable aux débit préautorisés, et d'autres types d'opérations visant les entreprises. On trouvera un sommaire de l'historique du service et de ses modalités sur son site web, et notamment au www.fasterpayments.org.uk/about-us.

¹⁴² Les efforts d'ouverture à la concurrence du mécanisme mériteraient davantage d'attention qu'on leur en donnera ici. Payments UK s'est doté d'un code de pratique relatif aux questions relatives à l'accès de fournisseurs indirects (*Code of Conduct for Indirect Access Providers, Version 1.0 (interim)*), août 2015, disponible au <http://www.accesstopaymentssystems.co.uk/sites/default/files/documents/Code%20of%20Conduct%20for%20Indirect%20Access%20Providers%20%28Interim%29.pdf>, tandis que *Faster Payments Scheme Limited* a mis en place un régime d'accessibilité à l'égard duquel on trouvera une kyrielle de détails sur la page *Access to Payments*, au <http://www.fasterpayments.org.uk/access-payments>.

¹⁴³ *Faster Payments Scheme Limited. Faster Payments – Bank of England Settlement*. Consulté au <http://www.fasterpayments.org.uk/access-payments/faster-payments-bank-england-settlement>.

immédiatement. En principe et en matière de paiements ponctuels, la somme doit être mise à la disposition du récipiendaire au plus deux heures après que l'ordre de transfert eut été donné, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours par semaine. En matière de paiement de facture, l'imputation par le créancier peut ne pas être immédiate, mais cela découle des processus administratifs du créancier lui-même, et non des contraintes du mécanisme de paiement¹⁴⁴. La somme maximale pouvant être échangée grâce à *Faster Payments* est présentement de deux cent cinquante mille livres (250 000£), mais les institutions financières peuvent établir des plafonds plus bas¹⁴⁵.

Les paiements expédiés par *Faster Payments* sont en principe irrévocables. En cas d'erreur, toutefois, et comme on l'a évoqué à la sous-section 3.2.6.1, on a mis en place des mécanismes qui en facilitent la correction.

L'essor de *Faster Payments* a été remarquable. Le système a traité plus d'un milliard d'opérations entre novembre 2014 et novembre 2015, pour une valeur totale excédant un trillion de livres¹⁴⁶. Pratiquement tous les paiements effectués par l'entremise des sites web ou des systèmes téléphoniques des institutions bancaires britanniques transitent désormais par ce mécanisme. Cela inclut évidemment la quasi-totalité des paiements de factures effectués par voie électronique, à l'égard desquels le fonctionnement de l'infrastructure de paiement elle-même n'induit que de très brefs délais de traitement.

Convaincu de pouvoir faire mieux encore, l'exploitant du régime a lancé en 2014 *Paym*, qui vise à simplifier le paiement par téléphone intelligent et qui permet d'acheminer des fonds à un tiers en utilisant simplement son numéro de téléphone, qui fait office de substitut et permet de diriger les fonds vers le compte bancaire du destinataire¹⁴⁷. Si le démarrage du service a paru un peu lent, le nombre de paiements double en général d'un semestre à l'autre et, à mesure que les consommateurs l'appriivoiseront, on s'attend à ce qu'il contribue significativement à la croissance de *Faster Payments*. On notera qu'en août 2015, plus du cinquième (22%) des paiements effectués par *Paym* était destiné au paiement de factures¹⁴⁸. Considérant ce succès, *Faster*

¹⁴⁴ On notera que les protocoles de transmission d'information utilisés dans le cadre de *Faster Payments* permettent l'acheminement de renseignements tels que le numéro de facture ou un identifiant du client fourni par le créancier (tel qu'un numéro d'abonné d'un service public), et qu'il peut utiliser pour appairer le paiement et la créance.

¹⁴⁵ Ce que plusieurs ont fait, mais ces plafonds demeurent néanmoins très élevés. On en trouvera la liste au <http://www.fasterpayments.org.uk/about-us/transaction-limits>. La somme de 250 000£ équivaut à environ .427 000\$.

¹⁴⁶ Payments UK. *Payment Statistics November 2015*. Londres, 21 décembre 2015. Disponible au <http://www.paymentsuk.org.uk/sites/default/files/Monthly%20Payment%20Statistics%20Nov%202015.pdf>. Rappelons à titre comparatif que le SACR traite annuellement un nombre comparable de débits préautorisés et de PÉF, mais pour une valeur moins élevée et que les mécanismes canadiens sont établis depuis des décennies.

¹⁴⁷ Il suffit à cet égard qu'une personne ait apparié auprès de son institution financière son numéro de téléphonie cellulaire à son compte.

¹⁴⁸ Faster Payments Scheme Limited. *Weekday use leads growth in mobile payments*. Communiqué de presse, 12 août 2015. Disponible au <http://www.fasterpayments.org.uk/press-release/weekday-use-leads-growth-mobile-payments>.

Payments s'apprête à déployer Zapp, qui permettra d'effectuer des paiements en ligne à des commerçants pour l'obtention ponctuelle de biens ou de services¹⁴⁹.

Le Royaume-Uni a donc réussi à mettre en place un mécanisme de paiement rapide efficace et populaire. Son exemple inspire l'Union européenne et certains des États qui la composent. Le *Euro Retail Payments Board* proposait en 2014 la mise en place d'un mécanisme de paiements rapides¹⁵⁰. On planche par conséquent sur la mise en place d'une infrastructure qui, indépendamment des plates-formes de compensation interbancaire et de règlement utilisées, permettra de faciliter et d'accélérer l'échange de toutes les données relatives au traitement de paiements, y compris le paiement de factures, en utilisant notamment les protocoles de transmission conformes à la norme ISO 20022¹⁵¹. On s'attend à ce qu'un projet final soit proposé à la fin de 2016¹⁵². Ces initiatives reçoivent également des échos dans certaines juridictions nationales¹⁵³.

5.2.2 L'Australie: renouveau en Asie-Pacifique

En 1997, l'Australie a innové en créant BPAY, un service de paiement électronique de factures offert par toutes les grandes institutions financières de la fédération et permettant d'acquitter des factures émises par plus de quarante mille créanciers différents. BPAY se targue désormais de traiter un million et demie de factures par jour, pour une valeur de plus d'un milliard (1,3 G\$) de dollars australiens¹⁵⁴.

Le mécanisme paraît assez simple. La facture du créancier qui accepte le paiement par BPAY en affichera généralement le sigle. Le consommateur débiteur n'a qu'à utiliser son ordinateur ou son téléphone intelligent pour rejoindre le site de son banquier, inscrire sur la page idoine le code spécifique du créancier et le numéro de référence de la facture (qui sont normalement indiqués sur la facture – ou, par téléphonie mobile, un code QR se trouvant sur la facture le cas échéant) pour que le paiement soit traité¹⁵⁵. On notera au passage que, contrairement au régime canadien, BPAY met en ligne la liste complète de tous les créanciers qui acceptent BPAY et indique non seulement son code spécifique, mais aussi la recension de tous les modes de paiement que ce créancier accepte par l'entremise de BPAY, qui permet notamment d'effectuer le versement en tirant les fonds

¹⁴⁹ On verra notamment VocaLink Ltd. *Mobile payments straight from your bank app*. Disponible au <http://www.zapp.co.uk/>.

¹⁵⁰ Euro Retail Payments Board. *Statement following the second meeting of the Euro Retail Payments Board held on 1 December 2014*. Consulté au https://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/shared/pdf/eprb_statement_2.pdf?72f16eb99abfaefce9292143f0344227. Cité in Ledford, *op. cit.* Le *Euro Retail Payments Board* (dont le nom ne paraît pas avoir de traduction française officielle) a été mis en place en 2013 par la Banque centrale européenne: Banque centrale européenne. *Euro Retail Payments Board*. Consulté au <https://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/euro/html/index.en.html>.

¹⁵¹ Vocalink, *ibid.*

¹⁵² Finextra. *EPC publishes proposals for pan-European instant payments scheme*. Finextra, 27 novembre 2015. Consulté au <http://www.finextra.com/news/fullstory.aspx?newsitemid=28184>.

¹⁵³ On verra par exemple Finextra. *Dutch Payments Association opens consultation on instant payments*. Finextra, 16 février 2016. Consulté au <https://finextra.com/pressarticle/63112/dutch-payments-association-opens-consultation-on-instant-payments>.

¹⁵⁴ BPAY Pty Ltd. *AWorld first*. Consulté au <http://www.bpay.com.au/About-BPAY/Overview.aspx>.

¹⁵⁵ BPAY Pty Ltd. *BPAY. Almost too easy*. Consulté au <http://bpay.com.au/Personal/Paying-with-BPAY.aspx>.

d'une carte de crédit émise par l'institution¹⁵⁶. Enfin, le fournisseur a intégré à son offre de service BPAY View, qui permet de recevoir et de gérer en ligne les factures des créanciers qui choisissent d'adhérer à ce service supplémentaire.

En somme, BPAY offre au consommateur débiteur une interface pratique, flexible, facile à utiliser et qui permet de transmettre au créancier l'information dont il a besoin pour traiter le paiement d'une facture lorsqu'il le reçoit. Par contre, ce service n'est que modérément rapide. Comme l'indique par exemple un banquier australien sur son site web,

If your payment is made on a bank business day before 6pm (Sydney / Melbourne time) it will be debited from your account instantly and processed that day. The biller will acknowledge the payment as having been made that day and should process the payment the next banking business day.

If you make a payment on a weekend or public holiday, or after 6pm (Sydney / Melbourne time) Monday to Friday, the payment will be debited from your account instantly and processed the next business day. The biller will acknowledge the payment as having been made on the next banking business day (this does not include weekends or public holidays).¹⁵⁷

Durant les jours ouvrables, le paiement sera donc traité le lendemain du jour où il est effectué, mais portera la date du jour où il a été effectué tandis qu'en cas de paiement un jour non ouvrable, il sera traité le jour ouvrable suivant et en portera la date. S'ajoutent les contraintes reliées aux fuseaux horaires. La situation n'est donc pas très différente à cet égard de celle qu'on observe au Canada – encore que les règles paraissent assez simples et assez claires.

Les autorités australiennes ont estimé qu'on devait faire mieux et qu'il fallait mettre en place un système de compensation et de règlement qui accélérerait non seulement le paiement des factures, mais pratiquement toutes les opérations de paiement. C'est notamment la réflexion stratégique de la *Reserve Bank of Australia* sur l'innovation en matière de paiements, en 2012, qui a servi de catalyseur à la conception d'un système plus moderne¹⁵⁸. L'*Australian Payments Clearing Association* (l'«APCA», qui joue un rôle analogue à celui de l'ACP) a mis en place dès septembre 2012 un comité chargé d'élaborer une proposition plus précise et ses recommandations ont été reprises par le *New Payments Platform Steering Committee*, formé de représentants d'institutions

¹⁵⁶ On trouvera la liste au <http://www.bpay.com.au/Personal/Find-Biller-Codes-or-Financial-Institutions.aspx?offer=bpayview>.

¹⁵⁷ Commonwealth Bank of Australia. *When does the biller receive my BPAY payment?*. Disponible au <https://www.commbank.com.au/support/faqs/8.html>.

¹⁵⁸ Bolt *et al.*, *op. cit.*, p. 43. On trouvera le document d'analyse au Reserve Bank of Australia. *Strategic Review of Innovation in the Payments System : Conclusions*. Sydney, Reserve Bank of Australia, 2012. 29 p. Disponible au <http://www.rba.gov.au/payments-and-infrastructure/payments-system-regulation/past-regulatory-reviews/strategic-review-of-innovation-in-the-payments-system/conclusions/pdf/conclusions-062012.pdf>.

financières, d'un fournisseur de services de paiement non bancaire, du chef de la direction de l'APCA et d'un président indépendant, à compter de 2013¹⁵⁹.

Le concept de la *New Payments Platform*, ou «NPP», paraît simple en principe. L'infrastructure de base permettra d'effectuer la compensation et le règlement de pratiquement tous les paiements en quelques secondes, vingt-quatre heures par jour, tous les jours, de transmettre notamment l'information nécessaire à l'imputation des paiements et d'utiliser comme identifiants des substituts aux comptes bancaires, tels que des numéros de téléphone ou des adresses de courriel¹⁶⁰. On a aussi délibérément conçu l'infrastructure afin qu'il soit facile pour des fournisseurs de services de paiements de l'utiliser comme assise de prestations à valeur ajoutée, comme des mécanismes de paiement entre individus par téléphonie mobile, par exemple, ou des mécanismes facilitant la transférabilité des comptes bancaires¹⁶¹. On s'attend pour l'instant à ce que la NPP entre en service en 2017¹⁶².

On notera au passage que le nouveau système australien, comme le mécanisme *Paym* au Royaume-Uni, permet le recours à des substituts à titre d'identifiants des comptes entre lesquels des fonds sont déplacés. Cette technique permet de mieux protéger des renseignements personnels sensibles, comme des numéros de compte, de faciliter les paiements dans la mesure où on peut tout simplement envoyer un paiement en utilisant un renseignement aussi connu que l'adresse de courriel de son correspondant et peut aussi permettre d'améliorer les mesures de sécurité entourant la transmission de paiements, surtout si on a recours à des substituts «dynamiques», qui peuvent changer d'une opération à l'autre, plutôt qu'à des substituts fixes¹⁶³. Cette technique, connue en anglais et par les Français sous le nom de *tokenization*, devient de plus en plus populaire¹⁶⁴.

L'Australie ne constitue pas la seule juridiction à se doter d'une nouvelle génération de systèmes de traitement rapides des paiements dans la région Asie-Pacifique. Singapour,

¹⁵⁹ Australian Payments Clearing Association. *New Payments Platform – Phases 1 & 2 – Requirements and Sourcing*. Consulté au <http://www.apca.com.au/about-payments/future-of-payments/new-payments-platform-phases-1-2>.

¹⁶⁰ Cognizant, *op. cit.* Le règlement s'effectuera par le système de règlement de la *Reserve Bank of Australia*, qui existe déjà et fonctionne en temps réel, mais qui requerra évidemment quelques mises à jour (et on verra aussi à cet égard Bolt *et al.*, *op. cit.*, p. 49).

¹⁶¹ *Ibid.*, pp. 10-11. On sait que les difficultés associées au transfert d'un compte bancaire d'une institution à une autre jouent le rôle de coûts de sortie (ou *switching costs*) et réduisent par conséquent la mobilité de la clientèle et la concurrence. Divers types de services peuvent permettre de faciliter par exemple le réadressage d'un paiement pour le diriger vers le nouveau compte d'un destinataire, ce qui réduit les obstacles à la mobilité. Dans ce domaine également, le Royaume-Uni a fait office de pionnier depuis 2013 et on verra à cet égard la page *Current Account Switch Service* sur le site web de Payments UK, au <http://www.paymentsuk.org.uk/projects/current-account-switch-service>.

¹⁶² Bolt *et al.*, *op. cit.*; Cognizant, *op. cit.*

¹⁶³ Par exemple et même si on envoie deux paiements en utilisant l'adresse de courriel du destinataire à titre d'identifiant, le système sera configuré de telle sorte que l'information effectivement transmise entre les parties sera différente, mais pourra être rétablie à destination, grâce au recours à des techniques cryptographiques. Le substitut ne peut donc être réutilisé, ce qui en élimine l'utilité en cas d'interception par des fraudeurs.

¹⁶⁴ On verra par exemple Ledford, *op. cit.*, qui cite également l'exemple du système de paiement suédois.

notamment, en fait autant¹⁶⁵ et envisage présentement d'ajouter à sa nouvelle plate-forme un mécanisme de paiement par téléphonie mobile inspiré du service *Paym* britannique¹⁶⁶.

5.2.3 Les États-Unis: le casse-tête

Le marché états-unien des paiements est marqué par d'immenses contrastes. D'une part, son ampleur et la présence d'une industrie technologique vigoureuse font en sorte que beaucoup d'innovateurs tentent de s'en accaparer une part, ce qui nourrit l'appétit pour de nouveaux services. D'autre part, la présence de plus de dix mille institutions financières, sans compter d'innombrables concurrents non réglementés à titre d'institutions financières¹⁶⁷, induit une telle fragmentation du marché qu'il paraît presque impossible d'y instaurer le niveau de coopération interinstitutionnel nécessaire à la mise en place d'une nouvelle infrastructure de paiements. Ajoutons la réticence habituelle des autorités à imposer des solutions aux acteurs du marché; on pourrait croire que la modernisation est pratiquement impossible.

Les besoins n'en existent pas moins et, dès 2014, la *Federal Reserve Bank* (la «FRB») en a fait l'inventaire¹⁶⁸, avant d'inviter les acteurs du marché à se concerter. La FRB a donc joué un rôle de catalyseur et d'incitatif; elle a notamment favorisé la mise en place de comités de travail rassemblant les principaux intervenants afin qu'on établisse les paramètres généraux d'un nouveau mécanisme de paiement. La FRB a ensuite en quelque sorte lancé un appel à propositions, tout en indiquant clairement que son rôle se bornerait à évaluer les propositions à l'aune des paramètres et des critères qui ont été formulés, et non de recommander ou d'entériner une proposition ou une autre. Il appartiendrait ensuite au marché de déterminer lesquelles des solutions les plus acceptables devraient être déployées. Si peu orthodoxe que paraisse cette approche, elle paraît avoir fonctionné dans le contexte particulier du marché états-unien.

Pour la FRB, le résultat recherché peut être décrit en trois mots: *ubiquitous, safe, faster*. Il devra donc avoir une portée universelle, il devra fonctionner de manière sécuritaire et il devra être rapide¹⁶⁹. La FRB a également indiqué que la construction de nouvelles infrastructures, plutôt que des tentatives de mise à jour des systèmes existants,

¹⁶⁵ D+H, *op. cit.*, pp. 9-10.

¹⁶⁶ Finextra. *Singapore ponders Paym-style payments platform*. Finextra, 6 avril 2016. Consulté au <https://www.finextra.com/newsarticle/28702/singapore-ponders-paym-style-payments-platform>.

¹⁶⁷ Ou si peu réglementés: n'en donnons pour exemple que PayPal, Apple et Google.

¹⁶⁸ Board of Governors of the Federal Reserve Bank. *Payment System Improvement- Public Consultation Paper Industry Feedback Summary* Washington, 2014. Disponible au https://fedpaymentsimprovement.org/wp-content/uploads/industry_feedback_summary.pdf. Ce document présentait les conclusions d'une consultation lancée en 2013, qui découlait elle-même de l'annonce d'un plan visant à réformer le système de paiement : Pianalto, Sandra. *Collaborating to Improve the U.S. Payments System*. Discours. Cleveland, Federal Reserve Bank of Cleveland, 22 octobre 2012. Consulté au <https://www.clevelandfed.org/en/newsroom-and-events/speeches/sp-20121022-collaborating-to-improve-the-us-payments-system.aspx>. Notons qu'en matière de paiement de factures aux États-Unis, la plupart des opérations sont compensées et réglées par des systèmes qui induisent très souvent un délai d'un jour ouvrable dans le traitement, tout comme au Canada.

¹⁶⁹ On trouve notamment cette formulation lapidaire dans Federal Reserve Banks. *Faster Payments Assessment Summary*. 2 p. Disponible au https://fedpaymentsimprovement.org/wp-content/uploads/faster_payments_assessment.pdf.

comportait à terme les meilleures chances de succès¹⁷⁰. On a d'autre part constaté dans le cadre d'une étude comparative que pratiquement partout où on a choisi de se lancer dans la construction de nouveaux systèmes de paiement, la décision n'a pas reposé sur des études de marché quantitatives, qui n'auraient de toute manière été que purement spéculatives, mais sur des analyses qualitatives et stratégiques, et que le succès de ces démarches dépend en part appréciable d'un engagement vigoureux de la part de tous les intervenants¹⁷¹. Enfin, la FRB s'efforce également de soutenir l'implantation de la norme ISO 20022 dans le marché états-unien, afin de faciliter la circulation des renseignements reliés aux paiements¹⁷². L'organisme paraît par conséquent s'inscrire dans un courant de pensée selon lequel il faut désormais, pour des motifs de politique publique, que les investissements dans l'amélioration des systèmes de paiement servent à faire mieux que de simples ajustements techniques: il faut envisager l'avenir, et s'y préparer¹⁷³.

L'une des contributions les plus importantes de la FRB dans le processus de réflexion entourant la mise en place d'une nouvelle infrastructure de paiement a pris la forme de l'élaboration de critères en vertu desquels on pourrait évaluer des projets de réforme, critères qui ont plus précisément été formulés par un groupe de travail mis en place à l'instigation pressante de la FRB¹⁷⁴. Cinq objectifs principaux ont été identifiés: vitesse, sécurité, efficience, interopérabilité transfrontalière et collaboration entre intervenants. Ces objectifs ont ensuite été traduits en trente-six (36) critères d'évaluation plus spécifiques, qui incluent des éléments comme l'accessibilité universelle, la facilité d'utilisation, le traitement des différends, la protection des renseignements personnels, la protection des consommateurs et la participation aux processus de gouvernement (ou *governance*, en anglais) des systèmes de paiement par l'ensemble des intéressés.

Non seulement ces facteurs d'évaluation paraissent-ils faire le tour de l'ensemble des préoccupations que peuvent exprimer les fournisseurs de services de paiement, mais elles

¹⁷⁰ *Ibid.*

¹⁷¹ *Ibid.* Quant à l'inutilité d'études de marché dans ce contexte, on ne saurait mieux faire que de reproduire ce commentaire: *Like streamed music or cameras on phones, Immediate Payments is something consumers do not know they need until they get it.* In D+H. *White Paper – Real-Time Payments and Settlement Comes to the United States*. New York, D+H, 2016. 10 p. P. 3. Consulté au http://www.dh.com/sites/default/files/whitepaper_real-time-payments-and-settlement-comes-to-the-united-states.pdf. On recourt également à une analyse qualitative des bénéfices escomptés de l'implantation d'un système de paiement rapide dans Greene, Claire; Rysman, Marc; Schuh, Scott; Shy, Oz. *Costs and Benefits of Building Faster Payment Systems : The U.K. Experience and Implications for the United States*. Current Policy Perspectives No. 14-5. Boston, Federal Reserve Bank of Boston, 24 février 2015. 48 p. Consulté au <https://www.bostonfed.org/economic/current-policy-perspectives/2014/cpp1405.pdf>. Quant à la mise en œuvre de politiques publiques, on verra également Hayashi, Fumiko. *Faster Payments in the United States: How Can Private Sector Systems Achieve Public Policy Goals?* Research Working Papers RWP 15-03. Kansas City, The Federal Reserve Bank of Kansas City, juin 2015. 28 p. Consulté au <https://www.kansascityfed.org/~media/files/publicat/reswkpap/pdf/rwp15-03.pdf>.

¹⁷² D+H, *ibid.*, p. 2.

¹⁷³ On verra entre autres à cet égard Summers, Bruce. *Facilitating Consumer Payment Innovation in the U.S. through Changes in Clearing and Settlement : a Public Policy Perspective*. 20 mars 2014. 32 p. Disponible par l'entremise du http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2477162.

¹⁷⁴ Faster Payments Task Force. *Faster Payments Effectiveness Criteria*. 26 janvier 2016. 31 p. Disponible au <https://fedpaymentsimprovement.org/wp-content/uploads/fptf-payment-criteria.pdf>.

prennent aussi en compte un vaste éventail de questions qui touchent directement les usagers et, notamment, les consommateurs. Ils font d'ailleurs en bonne partie écho aux principes de protection des consommateurs proposés par le *Consumer Financial Protection Bureau* fédéral en juillet 2015¹⁷⁵. On ne peut que regretter qu'on n'en trouve aucun équivalent au Canada et qu'on ne paraît pas même en voie de formuler une grille similaire, au moment où s'apprête pourtant à dessiner les contours d'un nouveau système national de compensation et de règlement des paiements de détail.

Aux États-Unis, l'industrie a choisi de suivre la direction proposée par la FRB. Le principal réseau privé de chambres de compensation électronique, la NACHA, mettra en place d'ici la fin du mois de septembre 2016 des modifications importantes à ses infrastructures, afin d'en accélérer le fonctionnement et de compenser une forte proportion des paiements de détail le jour même où ils sont effectués¹⁷⁶. Un autre fournisseur-clé de services de compensation, TCH, a pour sa part décidé d'aller de l'avant et de construire un système de compensation et de règlement rapide en utilisant la technologie mise en place au Royaume-Uni et à Singapour, qui devrait être mis en exploitation en 2017¹⁷⁷; un projet-pilote pourrait être testé dès le second semestre 2016¹⁷⁸. Le projet de TCH a été soumis pour évaluation à la FRB en avril 2016¹⁷⁹. Ces initiatives, et d'autres, pourront être évaluées en fonction des critères mis au point par le *Faster Payments Task Force* pour la FRB et les résultats aideront tous les acteurs à choisir les solutions les plus prometteuses.

Cela dit, l'enthousiasme à l'égard de cette réforme se manifeste encore inégalement. Les fournisseurs, et notamment les institutions financières, s'inquiètent par exemple des risques qui peuvent découler d'un traitement plus rapide, qui leur laisserait beaucoup moins de temps pour juguler les risques qu'une opération soit frauduleuse ou reliée au

¹⁷⁵ Consumer Financial Protection Bureau. *Consumer Protection Principles: CFPB's Vision of Consumer Protection in New Faster Payment Systems*. Washington, Consumer Financial Protection Bureau, 9 juillet 2015. 4 p. Disponible au http://files.consumerfinance.gov/f/201507_cfpb_consumer-protection-principles.pdf. Le Bureau identifie neuf domaines d'intérêt: contrôle des consommateurs sur leurs paiements, protection des renseignements personnels, fraude et correction des erreurs, transparence, coûts, accessibilité, mise à disposition rapide des fonds, sécurité et imputabilité.

¹⁷⁶ On trouvera une mine d'informations relativement à ce projet au <https://resourcecenter.nacha.org/>. On verra également D+H, *op. cit.*, p. 3.

¹⁷⁷ D+H, *op. cit.*, p. 3. TCH (historiquement *The Clearing House*) dessert principalement plusieurs des plus grandes banques des États-Unis; plusieurs analystes estiment qu'elle tente actuellement de se donner un avantage concurrentiel en devenant la première à occuper le marché des paiements accélérés aux États-Unis, mais il reste à établir dans quelle mesure son initiative unilatérale posera des problèmes de coordination avec d'éventuels concurrents; on verra par exemple Hayashi, *op. cit.*, p. 14.

¹⁷⁸ FIS. *FIS and The Clearing House Prepare Real-Time Payments to Go Nationwide*. FIS, communiqué de presse, 18 avril 2016. Consulté au <http://www.fisglobal.com/About-Us/Media-Room/News-Releases/2016/FIS-and-The-Clearing-House-Prepare-RealTime-Payments-to-Go-Nationwide>.

¹⁷⁹ The Clearing House. *The Clearing House and FIS Submit Joint Proposal to Fed's Faster Payments Task Force*. Communiqué de presse, 25 avril 2016. Consulté par l'entremise du <https://www.theclearinghouse.org/payments/real-time-payments/press>. On verra aussi The Paypers. *The Clearing House, FIS submit proposal to Fed for RTP Evaluation*. The Paypers, 27 avril 2016. Consulté au <http://www.thepayers.com/news/printarticle.aspx?id=764086>. On trouvera un tour d'horizon du projet de TCH à la page *Real-time Payments*, au <https://www.theclearinghouse.org/payments/real-time-payments>.

recyclage de produits de la criminalité, par exemple¹⁸⁰. Ces risques peuvent toutefois être maîtrisés – et on notera incidemment qu’ils ne paraissent pas avoir pris une ampleur induite au Royaume-Uni, par exemple, où on a pourtant déployé une infrastructure de paiement rapide depuis 2008. Cela incite quelques analystes à poser l’hypothèse que les motifs réels de réticence de certains banquiers tiennent davantage à la préservation de leur rentabilité qu’à leurs craintes à l’égard de phénomènes comme la gestion de la fraude¹⁸¹.

5.3 Le train quitte la gare

Si le Royaume-Uni a en quelque sorte fait office de pionnier dans l’implantation d’une toute nouvelle génération de systèmes d’échange, de compensation et de règlement, son exemple sert maintenant d’inspiration dans des dizaines de juridictions. Dans la plupart d’entre elles, l’État joue à tout le moins un rôle de guide, quand il ne contraint pas directement les milieux bancaires à procéder à la modernisation des systèmes de paiement. Un peu partout, on s’oriente vers des mécanismes de compensation quasi-immédiats, qui facilitent également l’échange des informations relatives aux paiements. On est donc en mesure de traiter très rapidement, et de manière efficiente, des opérations comme des paiements de factures.

En somme, le train rapide quitte la gare. On se demande toutefois si le Canada y prendra place, ou s’il se contentera de continuer à utiliser le tortillard que tout le monde délaisse maintenant parce qu’il est rassurant et bien établi, certes, mais désespérément inefficent.

6.0 Quelques conclusions

6.1- Un bilan

Le Canada demeure aux prises avec un système de traitement des paiements de détail inefficent. On en prend clairement la mesure en examinant le fonctionnement des mécanismes de paiement de factures des consommateurs mais, comme on l’indiquait dans la sous-section 1.3, il ne s’agit là que d’un cas d’espèce: les problèmes sont beaucoup plus vastes et plus profonds. Par contre, d’autres juridictions, qui faisaient face au même type de problématique, ont réagi en mettant en place des systèmes novateurs ou sont en train de le faire. Peut-on en tirer quelque enseignement pour le Canada?

Nous posons dans la sous-section 1.3 trois hypothèses et trois questions: il est temps d’y revenir.

¹⁸⁰ À titre illustratif, on verra par exemple Camhi, Jonathan. *Real Time Payments, Real Time Risk*. Bank systems & Technology, 12 mars 2014. Consulté au <http://www.banktech.com/payments/real-time-payments-real-time-risk/d/d-id/1296890>. On verra aussi Saunder, Lauren. *Will Faster Electronic Payments Mean Faster Fraud?* American Banker, 17 septembre 2015. Consulté au <http://www.americanbanker.com/bankthink/will-faster-electronic-payments-mean-faster-fraud-1076715-1.html>. Notons enfin Pymnts. *Why Banks Dread Same Day ACH*. Pymnts, 3 mai 2016. Consulté au <http://www.pymnts.com/news/b2b-payments/2016/same-day-ach-fraud-cybercrime>.

¹⁸¹ Avery, Helen. *US faster payments : Banking’s technological backwater*. Euromoney, octobre 2015. Consulté au <http://www.euromoney.com/Article/3496141/US-faster-payments-Bankings-technological-backwater.html?single=true>.

1. D'abord, quelles sont les caractéristiques (y compris les avantages et les inconvénients) associées au processus actuel de traitement du paiement électronique des factures de consommateurs? On a décrit les mécanismes les plus importants à cet égard, soit le paiement électronique et le débit préautorisé.
2. Ensuite, les consommateurs éprouvent-ils des problèmes associés au recours à ce mécanisme (et, si oui, lesquels?) Les données du sondage Environics démontrent que tous deux occasionnent des inconvénients aux consommateurs canadiens. Les modalités du PÉF et, notamment, les délais de traitement et le découplage des informations nécessaires à l'appariement et des renseignements relatifs au transfert de fonds lui-même induisent aussi des inconvénients pour les créanciers. L'examen de la jurisprudence confirme les aléas que comportent présentement les PÉF pour toutes les parties, ainsi que l'incertitude qui en caractérise le cadre juridique.
3. En troisième lieu, quels sont les processus mis en place dans d'autres marchés pour traiter le paiement électronique des factures de consommateurs, et comment se comparent-ils aux mécanismes canadiens? On a constaté que plusieurs juridictions par ailleurs comparables au Canada s'affairent à mettre en place, ou à améliorer, des processus qui permettent le traitement rapide des paiements, dont le paiement de factures, et rien ne s'oppose en principe à ce qu'on suive leur exemple au Canada en implantant un système véritablement moderne de compensation et de règlement des paiements, qui permettrait d'offrir à tous les usagers des services nettement plus efficaces.

Il nous paraît par conséquent que les trois hypothèses que nous formulions se trouvent validées.

Primo, il semble clair que les processus actuels de traitement du paiement électronique des factures au Canada induisent des pertes d'efficacité pour les fournisseurs créanciers et les consommateurs débiteurs. On constate des délais, des coûts de traitement et un degré d'incertitude juridique qui n'avantagent ni créanciers, ni débiteurs.

Secundo, les consommateurs canadiens éprouvent manifestement des problèmes avec le paiement de factures électroniques auprès de leur institution financière.

Tertio, il serait possible de remédier à ces problèmes, et donc de contribuer à améliorer l'efficacité du système de paiement canadien, en modernisant adéquatement le système de compensation et de règlement.

6.2- Des recommandations

Voilà de quoi constituer un vaste programme pour le gouvernement du Canada, l'Association canadienne des paiements, l'ensemble des acteurs du secteur financier, les créanciers et les consommateurs, qu'on peut résumer en treize (13) recommandations, regroupées par destinataires.

Bloc 1 – le Parlement et le gouvernement du Canada

- 1.1 Compte tenu de l'incertitude qu'il comporte actuellement et de la préférence clairement exprimée par la population, nous recommandons instamment au gouvernement du Canada de déposer dans les plus brefs délais devant le

Parlement un projet de loi qui visera à fournir un cadre normatif clair, impératif et cohérent en matière de paiements de détail;

- 1.2 En particulier et au sein de ce cadre, nous recommandons que des règles soient établies afin de préciser la date d'imputation des paiements effectués par les consommateurs de telle sorte que ces derniers ne fassent pas les frais de l'inefficience des mécanismes de paiement;
- 1.3 Nous recommandons que le gouvernement se dote dans les plus brefs délais d'un cadre d'évaluation des caractéristiques de systèmes de paiement rapides, qui pourrait notamment s'inspirer de celui élaboré aux États-Unis par le *Faster Payments Task Force*;

Bloc 2 – l'Association canadienne des paiements

- 2.1 Compte tenu de l'inefficience des systèmes actuels, nous recommandons à l'Association canadienne des paiements qu'elle se dote avec diligence d'un nouveau système de compensation et de règlement des paiements de détail qui permettrait le traitement immédiat, ou quasi-immédiat d'opérations telles que les paiements de factures des consommateurs;
- 2.2. Nous recommandons vivement que la conception de ce nouveau système prenne en compte l'ensemble des critères d'évaluation figurant dans le cadre mis en place en vertu de notre recommandation 1.3;
- 2.3 Nous recommandons que ce système inclue un mécanisme de paiement par crédit adapté au paiement de factures et assurant le contrôle des consommateurs sur leurs opérations;
- 2.4 Nous recommandons que les mécanismes de paiement utilisant le système mis en place conformément à notre recommandation 2.1 incluent des mécanismes efficaces de correction des erreurs effectuées par les consommateurs;
- 2.5 Nous recommandons que l'Association améliore considérablement ses processus de conformité et s'assure notamment avec diligence du respect des règles H1, H3 et H6

Bloc 3 – les institutions financières et les entreprises

- 3.1 Nous recommandons que les institutions financières et les entreprises canadiennes consentent les investissements qui seront requis pour mettre en place le système visé par notre recommandation 2.1;
- 3.2 Nous recommandons que, d'ici là, les institutions financières et les entreprises mettent tout en œuvre pour se conformer rigoureusement aux règles de l'ACP, et notamment aux règles H1, H3 et H6, afin d'éliminer les pratiques qui provoquent les difficultés constatées dans le Sondage Environics 2015 et dans la jurisprudence;
- 3.3 Plus globalement, afin de simplifier les pratiques et même dans les cas où la règle H6 ne s'applique pas, nous recommandons aux créanciers d'imputer les paiements qu'ils reçoivent des consommateurs lors de l'acquittement d'une

facture à la date à laquelle le consommateur a émis l'instruction de paiement à son institution financière, et nous recommandons aux institutions financières de faire en sorte que cette date soit communiquée aux créanciers;

Bloc 4 – les consommateurs et les associations de consommateurs

- 4.1 Nous recommandons aux consommateurs d'être vigilants à l'égard des cas où des frais de retard en matière de paiements de factures leur seraient indûment exigés et de se prévaloir des mesures adoptées en leur faveur et codifiées dans les règles H1, H3 et H6 de l'ACP;
- 4.2 Nous recommandons aux associations de consommateurs canadiennes de porter le plus grand intérêt à une réforme du cadre juridique des paiements de détail au Canada et à la modernisation des systèmes de compensation et de règlement.

Médiagraphie

1- Législation

1.1 Constitution canadienne

Loi constitutionnelle de 1982, partie I

1.2 Législation et réglementation fédérale canadienne

Acte constituant en corporation l'Association des banquiers canadiens, L.C. 1900, c. 93

Loi no 2 sur le plan d'action économique de 2014, L.C. 2014, c. 39

Loi sur les banques, L.R.C., c. B-1.01

Loi sur les lettres de change, L.R.C., c. B-4

Loi canadienne sur les paiements, L.R.C., c. C-21

Loi canadienne sur les sociétés par actions, L.R.C., c. C-44

Règlement administratif no 3 de l'Association canadienne des paiements – instruments de paiement et système automatisé de compensation et de règlement, DORS/2003-346

Règlement administratif no 6 de l'Association canadienne des paiements – conformité. DORS/2003-347

Règlement sur les pratiques commerciales en matière de crédit (banques, banques étrangères autorisées, sociétés de fiducie et de prêt, associations de détail, sociétés d'assurances canadiennes et sociétés d'assurances étrangères, DORS/2009-257

1.3 Législation et réglementation provinciale canadienne

Québec. Code civil du Québec.

Québec. Code de procédure civile, L.R.Q., c. C-25

Québec. Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q., c. P-40.1

2- Règles, codes, normes et pratiques

Association canadienne des paiements. *Norme 023: Exigences techniques applicables à l'échange de données informatisées*. Ottawa, Association canadienne des paiements. 86 p. Disponible au <https://paiements.ca/wp-content/uploads/2016/06/norme-023-1.pdf>

Association canadienne des paiements. *Règle B1 (Échange et compensation intermembres aux points régionaux d'échange)*. Ottawa, Association canadienne des paiements. 11 p. Disponible au <https://paiements.ca/wp-content/uploads/2016/06/regle-B1.pdf>

Association canadienne des paiements. *Règle D4 (Numéros d'institution et accords de compensation d'agents/représentants)*. Ottawa, Association canadienne des paiements, 57 p. Disponible au <https://paiements.ca/wp-content/uploads/2016/06/regle-D4.pdf>

Association canadienne des paiements. *Règle E3 – Règles applicables aux opérations d'échange de données informatisées (EDI)*. Ottawa, Association canadienne des paiements. 21 p. Disponible au <https://paiements.ca/wp-content/uploads/2016/07/regle-E3.pdf>

Association canadienne des paiements. *Règle H1 – débits préautorisés*. Ottawa, Association canadienne des paiements. 37 p. Disponible au <https://paiements.ca/wp-content/uploads/2016/06/regle-H1.pdf>

Association canadienne des paiements. *Règle H3 – Correction d'erreur de paiement de facture électronique*. Ottawa, Association canadienne des paiements, 6 p. Disponible au <https://paiements.ca/wp-content/uploads/2016/06/regle-H3.pdf>

Association canadienne des paiements. *Règle H6 – Règles concernant l'échange interinstitutions financières des versements de paiements de factures aux fins de la compensation règlement [sic]*. Ottawa, Association canadienne des paiements. 46 p. Disponible au <https://paiements.ca/wp-content/uploads/2016/07/regle-H6.pdf>

Payments Council. *Code of Best Practice: Misdirected Payments – for Payment Service Providers*. Londres, Payments Council, 2014. 6 p. Disponible au <http://hb.betterregulation.com/external/Code%20of%20Best%20Practice%20Misdirected%20Payments%20-%20for%20Payment%20Service%20Providers%20-%2024%20Apr%2014.pdf>

Payments Council. *Guidance on the Code of Best Practice: Misdirected Payments – for Payment Service Providers*. Londres, Payments Council, 2014. 7 p. Disponible au <http://hb.betterregulation.com/external/Guidance%20on%20the%20Code%20of%20Best%20Practice%20Misdirected%20Payments%20-%20for%20Payment%20Service%20Providers%20-%2024%20Apr%2014.pdf>

Payments UK. *Code of Conduct for Indirect Access Providers, Version 1.0 (interim)*, août 2015. Londres, Payments UK, 18 p. Disponible au <http://www.accesstopaymentsystems.co.uk/sites/default/files/documents/Code%20of%20Conduct%20for%20Indirect%20Access%20Providers%20%28Interim%29.pdf>

3- Jurisprudence

Aberback-Patck c. Amex Bank of Canada, 2006 QCCS 1425

B.M.P. Global Distribution Inc. c. Banque de Nouvelle-Écosse, 2009 CSC 15, [2009] 1 R.C.S. 504

Boudreault c. Société Telus Communications, 2013 QCCS 2360, 2014 QCCA 1676

Boulerice c. Bell Canada, 2008 QCCS 249

Boulerice c. Bell Canada, 2010 QCCS 2922

De Wolf c. Bell ExpressVu Inc., 97 O.R. (3d) 1, 2009 ONCA 649

Gallant c. Telus, 2013 QCCQ 2404

Garland c. Consumers Gas Co., [1998] 3 R.C.S. 112, 2004 CSC 25, [2004] 1 R.C.S. 629

Garcia Transport Ltée c. Cie Royal Trust, [1992] 2 R.C.S. 499

Gaz métropolitain inc. c. O'Rourke JE 96-1854 (C.S.)

Mont-Tremblant (Ville de) c. Généreux de Guise, 2014 QCCM 130

Price v. Neal, (1762) 3 Burr. 1354, 97 E.R. 871

Ste-Mélanie (Municipalité de) c. Houde, 2012 QCCM 93

St-Jérôme (Ville de) c. Decosse, 2011 QCCM 139

Sherbooke (Ville de) c. St-Louis, 2011 QCCM 36

4- Publications à caractère scientifique, recherches et sondages

Andrews, Dorine; Nonnecke, Blair; Preece, Jennifer. *Conducting Research on the Internet: Online Survey Design, Development and Implementation Guidelines*. Disponible au https://www.researchgate.net/publication/228597952_Conducting_Research_on_the_Internet_Online_Survey_Design_Development_and_Implementation_Guidelines

Andrews, Dorine; Nonnecke, Blair; Preece, Jennifer. *Electronic survey methodology: A case study in reaching hard to involve Internet Users*, (2003) Intl Journal of Human-Computer Interaction 16:2, 185-210

Arango, Carlos; Taylor, Varya. *Merchants' Costs of Accepting Means of Payment : Is Cash the Least Costly?* Revue de la Banque du Canada, hiver 2008-2009, pp. 15-23. Disponible au http://www.bankofcanada.ca/wp-content/uploads/2010/06/arango_taylor.pdf

Bishop, Jonathan. *Programmes de fidélisation de la clientèle – des règles sont-elles nécessaires?* Ottawa, Centre de défense de l'intérêt public, novembre 2013. 105 p. Consulté par l'entremise du <http://www.piac.ca/our-specialties/consumer-group-calls-for-increased-scrutiny-of-loyalty-programs/>.

Bolt, Stephanie; Emery, David; Harrigan, Paul. *Fast Retail Payment Systems*. In *Bulletin*, December quarter 2014. Reserve Bank of Australia. Pp. 43-51

Braunsberger, Karin; Wybenga, Hans; Gates, Roger. *A comparison of reliability between telephone and web-based surveys*. Journal of Business Research 60 (2007) 758–764

Côté, P.-A.; Beaulac, S.; Devinat, M. *Interprétation des lois*. 4e éd. Montréal, Thémis, 2009. 865 p.

Crawford, Bradley. *Crawford and Falconbridge Banking and Bills of Exchange – A Treatise on the Law of Banks, Banking, Bills of Exchange and the Payments System in Canada*. 8^e édition. Toronto, Canada Law Book, 1986. Vol. 1. 1069 p.

Dingle, James. *Une évolution planifiée: L'histoire de l'Association canadienne des paiements de 1980 à 2002*. Ottawa, Association canadienne des paiements et Banque du Canada, mai 2003. 70 p. Disponible au http://www.banqueducanada.ca/wp-content/uploads/2010/07/dingle_livre.pdf

Environics Research Inc. *SPIC – Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015*. Toronto, Environics Research Inc., octobre 2015. 57 p.

Greene, Claire; Rysman, Marc; Schuh, Scott; Shy, Oz. *Costs and Benefits of Building Faster Payment Systems: The U.K. Experience and Implications for the United States*. Current Policy Perspectives No. 14-5. Boston, Federal Reserve Bank of Boston, 24 février 2015. 48 p. Disponible au <https://www.bostonfed.org/economic/current-policy-perspectives/2014/cpp1405.pdf>

Hayashi, Fumiko. *Faster Payments in the United States: How Can Private Sector Systems Achieve Public Policy Goals?* Research Working Papers RWP 15-03. Kansas City, The Federal Reserve Bank of Kansas City, juin 2015. 28 p. Disponible au <https://www.kansascityfed.org/~media/files/publicat/reswkpap/pdf/rwp15-03.pdf>

Initiative canadienne en consommation/Environics Research Group. *Pre-Authorized Debits*. Sondage, mars 2006. 17 p. Disponible au <http://www.consommateur.qc.ca/unions-des-consommateurs/docu/budget/DPAsurvey.pdf>

Judge, John; Grottenthaler, Margaret. *Legal and Equitable Set-offs*. [1991] 70 R. du B. can. 91

Ledford, Steve. *Rethinking the future of payments*. Journal of Payments Strategy & Systems (2015) 9:2 164-171

Nah, Fiona. *A study on tolerable waiting time: how long are Web users willing to wait?* Behaviour & Information Technology. May/Jun2004, Vol. 23 Issue 3, pp. 153-163

Payments UK. *Preventing payments in error – What causes mistakes in the user experience of banking apps and websites?* Londres, Payments UK, juin 2016. 15 p. Disponible au <http://www.paymentsuk.org.uk/sites/default/files/AdaptiveLab-PreventingPaymentsInError-June2016.pdf>

St Amant, Jacques. *Pour votre bien: le remplacement des chèques par le dépôt direct aux fins du versement des prestations du gouvernement du Canada*. Shawinigan, Service de Protection et d'Information du Consommateur, 2015. 50 p. et appendices.

Sullivan, R., *Sullivan on the Construction of Statutes*. 6th ed. Markham, LexisNexis, 2014. 881 p.

Summers, Bruce. *Facilitating Consumer Payment Innovation in the U.S. through Changes in Clearing and Settlement: a Public Policy Perspective*. 20 mars 2014. 32 p. Disponible par l'entremise du http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2477162

Tompkins, Michael. *Clearing and Settlement Systems from Around the World: A Qualitative Analysis – Payments Canada Discussion Paper No 5 –June 2016*. Ottawa, Association canadienne des paiements, juin 2016. 47 p. Disponible au https://payments.ca/wp-content/uploads/2016/06/2016-Qualitative-Analysis_FINAL.pdf

Tompkins, Michael; Jafri, Sajjad; Arjani, Neville. *The Role of Automated Funds Transfer Payments in Canada's Declining Use of Cheques*. Canadian Payments Association Discussion Paper No. 1. Ottawa, Association canadienne des paiements, juin 2015. 13 p. Disponible au <https://payments.ca/wp-content/uploads/2016/05/2015-role-aft-cheque-decline.pdf>

Tuckel, Peter; O'Neill, Harry. *The Vanishing Respondent in Telephone Surveys*. J Advert Res 42 (5) (2002) 26-48

Wiersma, Wybo. *The Validity of Surveys: Online and Offline*. (2012). Disponible au [http://wybowiersma.net/pub/essays/Wiersma,Wybo,The validity of surveys online and offline.pdf](http://wybowiersma.net/pub/essays/Wiersma,Wybo,The%20validity%20of%20surveys%20online%20and%20offline.pdf)

5- Journaux, communiqués de presse et sources analogues

'Retry' process saves customers £200 million in overdraft fees since launch. Finextra.com, 27 janvier 2016. Disponible au <http://finextra.com/news/announcement.aspx?pressreleaseid=62858>

Visa, Honda Partner on Car-Based Commerce, Pymnts.com, 23 février 2016. Disponible au <http://www.pymnts.com/news/mobile-commerce/2016/visa-honda-partner-on-car-based-commerce/>

Avery, Helen. *US faster payments: Banking's technological backwater*. Euromoney, octobre 2015. Disponible au <http://www.euromoney.com/Article/3496141/US-faster-payments-Bankings-technological-backwater.html?single=true>.

Camhi, Jonathan. *Real Time Payments, Real Time Risk*. Bank systems & Technology, 12 mars 2014. Disponible au <http://www.banktech.com/payments/real-time-payments-real-time-risk/d/d-id/1296890>

Enright, Allison. *Impatient consumers won't wait for e-retailers to get their act together*. Internet Retailer.com, 8 mai 2015. Disponible au <https://www.internetretailer.com/2015/05/08/impatient-consumers-wont-wait-slow-e-retailers>

Finextra. *Dutch Payments Association opens consultation on instant payments*. Finextra, 16 février 2016. Disponible au <https://finextra.com/pressarticle/63112/dutch-payments-association-opens-consultation-on-instant-payments>

Finextra. *EPC publishes proposals for pan-European instant payments scheme*. Finextra, 27 novembre 2015. Disponible au <http://www.finextra.com/news/fullstory.aspx?newsitemid=28184>

Finextra. *Singapore ponders Paym-style payments platform*. Finextra, 6 avril 2016. Disponible au <https://www.finextra.com/newsarticle/28702/singapore-ponders-paym-style-payments-platform>

FIS.FIS and The Clearing House Prepare Real-Time Payments to Go Nationwide. FIS, communiqué de presse, 18 avril 2016. Disponible au <http://www.fisglobal.com/About-Us/Media-Room/News-Releases/2016/FIS-and-The-Clearing-House-Prepare-RealTime-Payments-to-Go-Nationwide>

Levy, Oren. *The Future of Smart Home Payments*. Crunch Network, 20 février 2016. Disponible au <http://techcrunch.com/2016/02/20/the-future-of-smart-home-payments>

Payments UK. *'Retry Process helps customers save more than £200 million in 12 months since launch*. Payments UK, communiqué de presse, 27 janvier 2016. Disponible au <http://www.paymentsuk.org.uk/news-events/news/%E2%80%98retry%E2%80%99-process-helps-customers-save-more-%C2%A3200-million-12-months-launch>

Pymnts. *Why Banks Dread Same Day ACH*. Pymnts, 3 mai 2016. Disponible au <http://www.pymnts.com/news/b2b-payments/2016/same-day-ach-fraud-cybercrime>

Saunders, Lauren. *Will Faster Electronic Payments Mean Faster Fraud?* American Banker, 17 septembre 2015. Disponible au <http://www.americanbanker.com/bankthink/will-faster-electronic-payments-mean-faster-fraud-1076715-1.html>

Smiley, Lana. *Bitcoin Utility Payments Gaining*. The Coin Telegraph, 22 janvier 2016. Disponible au <http://cointelegraph.com/news/bitcoin-utility-payments-australia-philippines-canada>

The Clearing House. *The Clearing House and FIS Submit Joint Proposal to Fed's Faster Payments Task Force*. Communiqué de presse, 25 avril 2016. Consulté par l'entremise du <https://www.theclearinghouse.org/payments/real-time-payments/press>.

The Paypers. *The Clearing House, FIS submit proposal to Fed for RTP Evaluation*. The Paypers, 27 avril 2016. Disponible au <http://www.thepayers.com/news/printarticle.aspx?id=764086>.

Wilson, Kisha. *The benefits of bill payment kiosks*. Kiosk Marketplace, 15 septembre 2015. Disponible au <http://www.kioskmarketplace.com/blogs/the-benefits-of-bill-payment-kiosks/>

6- Autres sources

6.1 Rapports, discours et autres documents d'organismes publics

Association canadienne des paiements. *Sur des bases solides - Rapport annuel 2013*. Ottawa, Association canadienne des paiements, 2014. 55 p. Disponible au https://paiements.ca/wp-content/uploads/2016/06/annual_report_2013_fr.pdf

Commission royale d'enquête sur le système bancaire et financier. *Rapport de la Commission royale d'enquête sur le système bancaire et financier*. Ottawa, Imprimeur de la Reine, 1964. 657 p. Disponible par l'entremise du <http://publications.gc.ca/site/eng/471956/publication.html>

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. *Rapport de surveillance des communications*. Gatineau, octobre 2015. 288 p. et annexes. Disponible au <http://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2015/cmr.pdf>.

Consumer Financial Protection Bureau. *Consumer Protection Principles: CFPB's Vision of Consumer Protection in New Faster Payment Systems*. Washington, Consumer Financial Protection Bureau, 9 juillet 2015. 4 p. Disponible au http://files.consumerfinance.gov/f/201507_cfpb_consumer-protection-principles.pdf

Cruikshank, Donald. *Competition in UK Banking – A Report to the Chancellor of the Exchequer*. Londres, Her Majesty's Stationery Office, 2000. 344 p. Disponible au https://www.vocalink.com/media/1603/cruikshank_report_2000.pdf

Board of Governors of the Federal Reserve Bank. *Payment System Improvement- Public Consultation Paper Industry Feedback Summary* Washington, 2014. Disponible au https://fedpaymentsimprovement.org/wp-content/uploads/industry_feedback_summary.pdf

Faster Payments Task Force. *Faster Payments Effectiveness Criteria*. 26 janvier 2016. 31 p. Disponible au <https://fedpaymentsimprovement.org/wp-content/uploads/fptf-payment-criteria.pdf>

Federal Reserve Banks. *Faster Payments Assessment Summary*. 2 p. Disponible au https://fedpaymentsimprovement.org/wp-content/uploads/faster_payments_assessment.pdf.

Groupe de travail sur l'examen du système de paiement. *Le passage au numérique – faire la transition vers les paiements numériques*. Ottawa, Groupe de travail sur l'examen du système de paiement, 2011. 80 p. Disponible au http://paymentsystemreview.ca/wp-content/themes/psr-esp-hub/documents/r03_fra.pdf

Ministère des Finances du Canada. *Sur la voie de l'équilibre: créer des emplois et des opportunités*. Ottawa, 11 février 2014. 477 p. Disponible au <http://www.budget.gc.ca/2014/docs/plan/pdf/budget2014-fra.pdf>

Pianalto, Sandra. *Collaborating to Improve the U.S. Payments System*. Discours. Cleveland, Federal Reserve Bank of Cleveland, 22 octobre 2012. Disponible au <https://www.clevelandfed.org/en/newsroom-and-events/speeches/sp-20121022-collaborating-to-improve-the-us-payments-system.aspx>

Reserve Bank of Australia. *Strategic Review of Innovation in the Payments System: Conclusions*. Sydney, Reserve Bank of Australia, 2012. 29 p. Disponible au <http://www.rba.gov.au/payments-and-infrastructure/payments-system-regulation/past-regulatory-reviews/strategic-review-of-innovation-in-the-payments-system/conclusions/pdf/conclusions-062012.pdf>

6.2 Rapports et autres documents d'organismes privés

Australian Payments Clearing Association. *New Payments Platform – Phases 1 & 2 – Requirements and Sourcing*. Disponible au <http://www.apca.com.au/about-payments/future-of-payments/new-payments-platform-phases-1-2>

Euro Retail Payments Board. *Statement following the second meeting of the Euro Retail Payments Board held on 1 December 2014*. Disponible au https://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/shared/pdf/eprb_statement_2.pdf?72f16eb99abfaefce9292143f0344227.

European Central Bank. *Euro Retail Payments Board*. Disponible au <https://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/euro/html/index.en.html>

6.3 Information proposée au public

Agence de la consommation en matière financière du Canada. *Foire aux questions*. Ottawa, Agence de la consommation en matière financière du Canada, 18 octobre 2013. Disponible au <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/faqs/reponses/Pages/AE267.aspx>

Association des banquiers canadiens. *Historique de l'ABC et ce que nous faisons*. Disponible au <http://www.cba.ca/fr/component/content/category/57-what-we-do>

Association des banquiers canadiens. *Les Canadiens et leurs services bancaires*. Toronto, Association des banquiers canadiens, juillet 2015. 3 p. Disponible au <http://www.cba.ca/fr/media-room/50-backgrounders-on-banking-issues/125-technology-and-banking>.

Association canadienne des paiements. *Institutions financières participantes*. Disponible au <https://paiements.ca/a-propos/avec-qui-nous-travaillons/institutions-financieres-membres/>

Association canadienne des paiements. *Modernization*. Disponible au <https://payments.ca/about-us/modernization/>

Banque nationale du Canada. *Liste des fournisseurs pour les Perceptions de Comptes*. SInd. 58 p. Disponible au https://www.bnc.ca/content/dam/bnc/files/bncpdf/fr/2/Liste%20des%20fournisseurs_fra.pdf

Banque Royale du Canada. *RBC Corporate Creditor Bill Payment Service Client Guide*. Dernière mise à jour en août 2014. 10 p. Disponible au http://www.rbcroyalbank.com/commercial/cashmanagement/_assets-custom/pdf/corpcredClientGuide.pdf

BGA llp et al. *Notice of proposed settlement of class action – Suzanne M. Brazeau (plaintiff) v. Bell Canada and Bell Mobility Inc. (defendants)*, S.C. 10-48314. Disponible au <http://www.bga-law.com/bell-late-fees/ont/AvisSurSiteWebAnglais-Ontario.pdf>

BPAY Pty Ltd. *A World first*. Disponible au <http://www.bpay.com.au/About-BPAY/Overview.aspx>

BPAY Pty Ltd. *BPAY. Almost too easy*. Disponible au <http://bpay.com.au/Personal/Paying-with-BPAY.aspx>

BPAY Pty Ltd. *Find a biller or financial institution*. Disponible au <http://www.bpay.com.au/Personal/Find-Biller-Codes-or-Financial-Institutions.aspx?offer=bpayview>

Cheque and Credit Clearing Company *The Clearings: Early Days*, Londres. Disponible au <http://www.chequeandcredit.co.uk/information-hub/history-cheque/clearings-early-days>

Cognizant. *The New Payments Platform: Fast-Forward to the Future*. Cognizant, Teaneck, NJ, 2015. 13 p. Consulté au <https://www.cognizant.com/InsightsWhitepapers/the-new-payments-platform-fast-forward-to-the-future-codex1299.pdf>

Commonwealth Bank of Australia. *When does the biller receive my BPAY payment?*. Disponible au <https://www.commbank.com.au/support/faqs/8.html>

D+H. *White Paper – Immediate Payments – Innovation is Knocking*. 2015. 15 p. Disponible au http://www.dh.com/sites/default/files/whitepaper_immediate-payments-innovation-is-knocking.pdf

D+H. *White Paper – Real-Time Payments and Settlement Comes to the United States*. New York, D+H, 2016. 10 p. Disponible au http://www.dh.com/sites/default/files/whitepaper_real-time-payments-and-settlement-comes-to-the-united-states.pdf

Faster Payments Scheme Limited. *About us*. Disponible au www.fasterpayments.org.uk/about-us

Faster Payments Scheme Limited. *New Help For Customers To Recover Payments Sent in Error*. Faster Payments Scheme Limited, communiqué de presse. Londres, 26 janvier 2016. Disponible au <http://www.fasterpayments.org.uk/press-release/new-help-customers-recover-payments-sent-error>

Faster Payments Scheme Limited. *Access to Payments*. Disponible au <http://www.fasterpayments.org.uk/access-payments>

Faster Payments Scheme Limited. *Faster Payments – Bank of England Settlement*. Disponible au <http://www.fasterpayments.org.uk/access-payments/faster-payments-bank-england-settlement>

Faster Payments Scheme Limited. *Transaction Limits*. Disponible au <http://www.fasterpayments.org.uk/about-us/transaction-limits>

Faster Payments Scheme Limited. *Sort Code Checker*. Disponible au <http://www.fasterpayments.org.uk/consumers/sort-code-checker>

Faster Payments Scheme Limited. *Weekday use leads growth in mobile payments*. Communiqué de presse. Londres, 12 août 2015. Disponible au <http://www.fasterpayments.org.uk/press-release/weekday-use-leads-growth-mobile-payments>

Flybel Pty Ltd. *Welcome to Noghi*. Gynea Bay, NSW. Disponible au <https://www.noghi.com.au/>

Kugler Kandestin. *Settlement Agreement*. Disponible au http://kklex.com/pdf/areas_class_amex_settlement_011508.pdf

Lacroix, Christine. *Banking Arrangements Directorate – Banking and Cash Management*. Gatineau, 26 novembre 2013. 21 p. Disponible au <http://www.fmi.ca/media/380283/Christine%20Lacroix%20EN.pdf>

Loewen, W.H. *The Evolution of Electronic Bill Payment in Canada*. Winnipeg, Telpay Inc., 21 novembre 2011. 4 p. Consulté au http://www.telpay.ca/uploads/ck/files/in_the_news/2011/evolution.pdf

NACHA. *Welcome to the Same Day ACH Resource Center*. Herndon, VA. Disponible au <https://resourcecenter.nacha.org/>

Wwitv. *Shibuya crossing live from Japan*. Disponible au http://wwitv.com/tv_channels/b6809-Shibuya-crossing-Tokyo.htm

Payments Council. *Changes introduced to help customers recover payments accidentally sent to the wrong account*. Communiqué de presse. Londres, 24 avril 2014. Disponible au https://web.archive.org/web/20150403070207/http://www.paymentscouncil.org.uk/media_centre/press_releases/-/page/2867/

Payments UK. *Current Account Switch Service*. Londres. Disponible au <http://www.paymentsuk.org.uk/projects/current-account-switch-service>

Payments UK. *Pay your way – How to avoid payment mistakes- A consumer guide*. Londres, Payments UK, juin 2016. 10 p. Disponible au <http://hb.betterregulation.com/external/Guidance%20on%20the%20Code%20of%20Best%20Practice%20Misdirected%20Payments%20-%20for%20Payment%20Service%20Providers%20-%2024%20Apr%2014.pdf>

Postes Canada. *Introducing your FREE epost digital mailbox from Canada Post*. Disponible au <https://www.epost.ca/service/tour.a>

Postes Canada. *All-in-one-place convenience*. Disponible au https://www.epost.ca/service/tour.a?topic=2&OWASP_CSRFTOKEN=FG74-JY5S-0AXQ-64EG-PEC1-MQAN-SABR-679X

TCH. *Real-time Payments*. Disponible au <https://www.theclearinghouse.org/payments/real-time-payments>.

Visa Inc. *VisaNet – The technology behind Visa*. 2013. 12 p. Disponible au <https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/download/corporate/media/visanet-technology/visa-net-booklet.pdf>

VocaLink Ltd. *Mobile payments straight from your bank app*. Disponible au <http://www.zapp.co.uk/>

6.4 Données statistiques

Innovation, Sciences et Développement économique Canada. *Recherche et statistique sur la PME - Principales statistiques relatives aux petites entreprises – Août 2013*. Ottawa, août 2013. Disponible au <https://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/fra/02804.html>

Payments UK. *Payment Statistics November 2015*. Londres, 21 décembre 2015. Disponible au <http://www.paymentsuk.org.uk/sites/default/files/Monthly%20Payment%20Statistics%20Nov%202015.pdf>.

Statistique Canada. *Les ménages canadiens en 2011 – Familles, ménages et état matrimonial, Recensement de la population de 2011*. Document analytique. No de catalogue 98-312-X2011003. Ottawa, Statistique Canada, septembre 2012. 8 p. Disponible au http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-312-x/98-312-x2011003_2-fra.pdf

Tompkins, Michael. *Canadian Payment Methods and Trends: 2015*. *Canadian Payments Association Discussion Paper No. 4*. Ottawa, Association canadienne des paiements, décembre 2015 16 p. Disponible au <https://payments.ca/wp-content/uploads/2016/05/2015-12-Payment-Methods-Trends.pdf>

Appendice 1

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q1. MOST BANKS AND OTHER FINANCIAL INSTITUTIONS OFFER "ONLINE BILL PAYMENT" THROUGH THEIR WEBSITES. THIS IS WHERE YOU CAN PAY BILLS SUCH AS INSURANCE, MUNICIPAL TAXES, TELECOMMUNICATIONS, UTILITIES ETC...DIRECTLY OUT OF YOUR BANK ACCOUNT. IN THE LAST TWO YEARS HAVE YOU EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"?

	GENDER			AGE					REGION							LANGUAGE			EDUCATION			
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Publ. Schl	High Schl	Coll/CEGEP	Univ.
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)
Total	1000	485	515	101	186	161	200	352	71	240	383	65	106	134	305	666	267	139	82	150	350	414
Unweighted Total	1000	483	517	83	192	196	204	325	73	244	384	65	102	132	299	663	270	139	83	149	352	413
Yes	87%	86%	87%	90% H	92% GH	93% GH	85%	81%	88%	84%	90% LNq	79%	88%	85%	85%	88%	85%	88%	76%	85% u	88% U	89% U
No	13%	14%	13%	10%	8%	7%	15% EF	19% DEF	12%	16% M	10%	21% M	12%	15%	15% m	12%	15%	12%	24% vWX	15%	12%	11%

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q1. MOST BANKS AND OTHER FINANCIAL INSTITUTIONS OFFER "ONLINE BILL PAYMENT" THROUGH THEIR WEBSITES. THIS IS WHERE YOU CAN PAY BILLS SUCH AS INSURANCE, MUNICIPAL TAXES, TELECOMMUNICATIONS, UTILITIES ETC...DIRECTLY OUT OF YOUR BANK ACCOUNT. IN THE LAST TWO YEARS HAVE YOU EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"?

	JOB DESCRIPTION							EMPLOYMENT STATUS							FAMILY INCOME							
	TOTAL	Prof/Exec.	Sup/Mgr	Sales Serv/Clerk	Tech/Skill Labor	Man. Labor	Home-maker	Student	Retired	Unemployed	TOTAL Emp-loyed	Emp. Full-time	Emp. Part-time	Self-Emp-loyed	Under \$15K	Under \$15K	Under \$25K	Under \$50K	NET Over \$60K	\$60k Under \$80k	\$80k Under \$100k	NET Over \$100k
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)
Total	1000	185	56	233	119	34	55	49	213	36	626	456	99	72	44	69	227	77	456	142	133	180
Unweighted Total	1000	193	60	235	122	36	59	42	194	37	646	478	97	71	42	65	223	78	467	144	135	188
Yes	87%	91%	98% BDEF	90%	89%	80%	79%	90% I	78%	80%	90% GI	90% GI	87% i	93% GIj	77%	78%	87%	88%	91% OP	94% OPQuv	88% p	90% oP
No	13%	9% C	2%	10% C	11% C	20% C	21% KLN	10%	22% HKLMN	20% n	10%	10%	13%	7%	23% STV	22% STuV	13% T	12%	9%	6%	12% t	10% t

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTU
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q1. MOST BANKS AND OTHER FINANCIAL INSTITUTIONS OFFER "ONLINE BILL PAYMENT" THROUGH THEIR WEBSITES. THIS IS WHERE YOU CAN PAY BILLS SUCH AS INSURANCE, MUNICIPAL TAXES, TELECOMMUNICATIONS, UTILITIES ETC...DIRECTLY OUT OF YOUR BANK ACCOUNT. IN THE LAST TWO YEARS HAVE YOU EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"?

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	TOTAL	Own Home	Rent	Adlts Only	Yes, Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Sin- gle	Mar- ried/ Cmmn law	Div./ Sep.	widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	1000	626	293	762	238	166	105	278	608	86	28
Unweighted Total	1000	636	291	735	265	189	114	270	619	86	25
Yes	87%	89% c	84%	85%	93% D	92% D	95% D	87%	87%	81%	88%
No	13%	11%	16% b	15% EFG	7%	8%	5%	13%	13%	19%	12%

Comparison Groups: BC/DEFG/HJK
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q2. DURING THE LAST TWO YEARS, WHICH OF THE FOLLOWING TYPES OF BILLS DID YOU PAY USING YOUR FINANCIAL INSTITUTION'S ONLINE BILL PAYMENT SERVICE?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"

	GENDER			AGE					REGION							LANGUAGE			EDUCATION				Coll/
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	Publ. High		
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	CEGEP	Univ.	
Total	867	416	451	91	171	149	170	286	63	202	343	51	94	114	259	584	226	123	62	128	308	367	
Unweighted Total	872	417	455	75	177	182	173	265	65	206	345	53	90	113	256	585	230	123	63	128	311	368	
Telecommunications provider (i.e. home phone, cell phone, Internet, cable etc...)	81%	82%	80%	67%	77%	81% D	85% De	85% DE	88% MPq	85% Mp	78%	83%	81%	76%	79%	81% T	85% T	70%	81%	87% X	85% X	75%	
Credit card provider (where the credit card is from a different financial institution from the one whose online bill payment system you were using)	74%	74%	74%	64%	70%	83% DEGH	72%	76% D	65%	78% k	73%	66%	77%	79% kn	75%	72%	77%	79%	61%	68%	74% u	79% UV	
Energy provider (i.e. electricity, gas, heating oil etc...)	67%	68%	65%	35%	59% D	77% DE	71% DE	73% DE	79% Mp	70% M	60%	66%	75% M	67%	70% M	68% T	69% T	49%	74% x	67%	69%	63%	
Insurance company	42%	42%	41%	33%	42%	39%	44% d	44% d	43% n	47% mNq	40% n	27%	42% n	42% n	39% n	42%	46% t	37%	33%	42%	46% ux	39%	
Municipal taxes	35%	36%	34%	15%	27% D	37% DE	38% DE	43% DE	34% N	45% MNQ	31% N	12%	35% N	39% N	33% N	33%	42% RT	28%	28%	30%	36%	37%	
Car loan provider/lender (where the lender is from a different financial institution from the one whose online bill payment system you were using)	20%	18%	21%	21%	21%	23% h	22% h	15%	25% np	22% np	20%	12%	22%	14%	16%	20%	21%	17%	29% vx	17%	22%	17%	
Mortgage payment	19%	19%	19%	9%	21% D	30% DEGH	20% D	15%	25% Np	16%	21% Np	9%	23% N	14%	16%	20%	18%	17%	17%	16%	21%	19%	
University/education fees	2%	1%	3% B	11% EFG	2%	1%	1%	-	2%	1%	2%	3%	1%	2%	2%	2%	1%	3%	-	1%	1%	3% W	
Driver's license/registration	1%	1%	2% B	6% FH	-	1%	-	1%	-	4%	-	-	-	-	-	-	4%	-	-	-	-	1%	

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

EnviroNics Research

(Continued)

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q2. DURING THE LAST TWO YEARS, WHICH OF THE FOLLOWING TYPES OF BILLS DID YOU PAY USING YOUR FINANCIAL INSTITUTION'S ONLINE BILL PAYMENT SERVICE?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"

	GENDER			AGE					REGION							LANGUAGE			EDUCATION				coll/
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	Publ. High		
																					CEGEP	Univ.	
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)	
Total	867	416	451	91	171	149	170	286	63	202	343	51	94	114	259	584	226	123	62	128	308	367	
Unweighted Total	872	417	455	75	177	182	173	265	65	206	345	53	90	113	256	585	230	123	63	128	311	368	
Rent/lease	1%	1%	1%	3%	1%	-	1%	1%	2%	1%	1%	3%	-	1%	1%	1%	1%	-	-	-	2%	1%	
Subscription renewal	1%	1%	1%	3%	1%	1%	1%	-	-	2% q	-	-	1%	-	1%	1%	2% R	-	-	-	1%	1%	
407/ETR	1%	1%	1%	-	1%	1%	-	1%	-	-	1%	-	-	-	-	1%	-	1%	-	-	1%	1%	
CRA	1%	1%	-	-	1%	-	-	1%	-	-	1%	-	-	2%	1%	1%	-	-	-	1%	1%	1%	
Federal taxes	1%	1%	1%	-	-	1%	-	1%	-	1%	1%	-	-	-	-	1%	1%	-	-	-	1%	1%	
Department stores card	1%	1%	1%	-	-	1%	-	1%	3%	-	1%	-	-	-	-	1%	-	1%	-	1%	-	1%	
Medical	1%	-	1%	-	-	-	-	1%	1%	-	-	-	-	2%	1%	1%	-	1%	-	1%	1%	1%	
Other	1%	1%	2%	-	1%	2%	1%	2%	-	2%	1%	-	1%	2%	1%	1%	1%	1%	3%	-	2%	1%	
DK/NA	1%	1%	1%	-	-	1%	-	1%	2%	-	1%	-	-	-	-	1%	-	-	1%	-	1%	-	

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

EnviroNics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q2. DURING THE LAST TWO YEARS, WHICH OF THE FOLLOWING TYPES OF BILLS DID YOU PAY USING YOUR FINANCIAL INSTITUTION'S ONLINE BILL PAYMENT SERVICE?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"

	JOB DESCRIPTION					EMPLOYMENT STATUS									FAMILY INCOME								
	TOTAL	Prof/ Exec.	Sup/ Mgr	Sales Serv/ Clrc	Tech/ Skill Labor	Man. Labor	Home-maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp- loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Self Emp- loyed	Under \$15K	Under \$25k	Under \$50K	Under \$60K	NET Over \$60K	\$60k Under \$80k	\$80k Under \$100k	NET Over \$100K	
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	
Total	867	169	55	209	105	27	44	44	166	29	565	413	86	67	34	53	197	68	413	134	118	161	
Unweighted Total	872	177	59	211	109	29	47	38	152	30	585	435	84	66	33	51	194	69	427	136	121	170	
Telecommunications provider (i.e. home phone, cell phone, Internet, cable etc...)	81%	83%	80%	80%	87%	82%	75% H	49%	85% HN	81% H	82% HN	83% HN	87% HN	69% H	71%	84%	82%	85%	81%	80%	80%	83%	
Credit card provider (where the credit card is from a different financial institution from the one whose online bill payment system you were using)	74%	76%	86% BD	74%	78%	76%	65%	58%	74% h	72%	77% gH	76% H	78% H	82% GH	50%	60%	76% OP	82% OP	78% OP	76% OP	73% O	82% OPu	
Energy provider (i.e. electricity, gas, heating oil etc...)	67%	73% DF	69% F	61% f	70% F	44%	67% H	44% HjKMN	76% H	59%	66% HM	70% HM	52%	61% h	46%	55%	63% o	71% Op	74% OPQ	76% OPQ	68% Op	75% OPQ	
Insurance company	42%	42% f	42%	37%	46% F	26%	49% N	34%	49% hKN	38%	40% N	42% N	43% N	26%	28%	41%	38%	41%	47% OQ	51% OQ	48% Oq	44% o	
Municipal taxes	35%	35% f	51% BDeF	35% f	36% f	18%	36% HJ	11%	43% HJ	15%	36% HJ	37% HJ	33% HJ	32% HJ	6%	11%	25% OP	34% OP	46% OPQr	41% OPQ	51% OPQR	45% OPQr	
Car loan provider/lender (where the lender is from a different financial institution from the one whose online bill payment system you were using)	20%	21%	21%	24%	27%	15%	23% i	12%	11%	15%	23% hI	24% HI	20% i	17%	6%	10%	16% o	17% o	25% OPQ	23% OPq	28% OPQ	26% OPQ	
Mortgage payment	19%	22%	20%	22%	24%	15%	29% HIJmN	7%	13%	7%	22% HIJN	25% HIJMN	16%	11%	-	11%	10%	20% q	27% PQ	23% PQ	24% PQ	32% PQrt	
University/education fees	2%	3%	3%	2%	1%	-	-	13% KLm	-	4%	1%	1%	3%	-	3%	2%	2%	4%	1%	1%	1%	1%	

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTU

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

EnviroNics Research

(Continued)

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q2. DURING THE LAST TWO YEARS, WHICH OF THE FOLLOWING TYPES OF BILLS DID YOU PAY USING YOUR FINANCIAL INSTITUTION'S ONLINE BILL PAYMENT SERVICE?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"

	JOB DESCRIPTION							EMPLOYMENT STATUS							FAMILY INCOME							
	TOTAL	Prof/Exec.	Sup/Mgr	Sales Serv/Clerk	Tech/Skill Labor	Man. Labor	Home-maker	Student	Retired	Unemployed	TOTAL Emp-loyed	Emp. Full-time	Emp. Part-time	Self Emp-loyed	Under \$15k	\$15k Under \$25k	\$25k Under \$50k	\$50k Under \$60k	NET Over \$60k	\$60k Under \$80k	\$80k Under \$100k	NET Over \$100k
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)
Total	867	169	55	209	105	27	44	44	166	29	565	413	86	67	34	53	197	68	413	134	118	161
Unweighted Total	872	177	59	211	109	29	47	38	152	30	585	435	84	66	33	51	194	69	427	136	121	170
Driver's license/registration	1%	-	1%	1%	1%	-	-	11% IKLM	1%	-	1%	1%	1%	-	7%	-	1%	3%	1%	1%	-	1%
Rent/lease	1%	1%	-	1%	1%	-	-	5%	1%	-	1%	1%	2%	2%	3%	6% qs	1%	1%	1%	-	1%	-
Subscription renewal	1%	1%	2%	-	1%	-	2%	5%	-	-	1%	1%	-	-	3%	-	1%	-	1%	-	-	1%
407/ETR	1%	1%	-	1%	-	-	-	-	1%	-	1%	1%	-	-	-	-	1%	-	1%	-	1%	1%
CRA	1%	1%	-	-	1%	4%	-	-	-	-	1%	1%	1%	2%	-	-	1%	2%	-	-	-	-
Federal taxes	1%	-	-	-	-	-	-	-	1%	-	-	-	-	-	-	-	1%	-	1%	-	1%	-
Department stores card	1%	1%	-	1%	-	-	-	-	1%	-	1%	1%	1%	-	-	-	1%	2%	1%	-	1%	-
Medical	1%	1%	-	-	-	-	-	-	1%	-	1%	-	1%	-	-	-	1%	-	1%	1%	-	-
Other	1%	1%	-	1%	2%	-	-	-	2%	-	1%	1%	1%	-	-	2%	1%	1%	1%	-	1%	1%
DK/NA	1%	-	-	-	-	-	4%	-	-	-	-	-	-	-	2%	-	1%	-	-	-	-	-

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTUV

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Envionics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q2. DURING THE LAST TWO YEARS, WHICH OF THE FOLLOWING TYPES OF BILLS DID YOU PAY USING YOUR FINANCIAL INSTITUTION'S ONLINE BILL PAYMENT SERVICE?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	TOTAL	Own Home	Rent	Adlts Only	Yes, Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Single	Married/Cmn law	Div./Sep.	Widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	867	556	246	646	221	152	100	242	530	70	25
Unweighted Total	872	569	245	626	246	174	108	234	545	71	22
Telecommunications provider (i.e. home phone, cell phone, Internet, cable etc...)	81%	83%	82%	81%	81%	81%	87% d	73%	83% H	84% H	92% H
Credit card provider (where the credit card is from a different financial institution from the one whose online bill payment system you were using)	74%	77% C	66%	73%	77%	81% Dg	72%	72%	77% J	62%	76%
Energy provider (i.e. electricity, gas, heating oil etc...)	67%	77% C	56%	64%	73% D	77% D	70%	47%	75% Hj	64% H	83% Hj
Insurance company	42%	46% C	35%	40%	48% D	49% D	50% d	27%	47% H	42% H	67% HIJ
Municipal taxes	35%	50% C	6%	33%	41% D	43% D	38%	17%	46% HJK	15%	27%
Car loan provider/lender (where the lender is from a different financial institution from the one whose online bill payment system you were using)	20%	23% C	15%	17%	27% D	29% D	23%	13%	23% H	17%	14%
Mortgage payment	19%	29% C	2%	13%	36% D	39% D	36% D	5%	26% HJ	15% H	14%
University/education fees	2%	4% B	4% B	2%	-	-	-	5% I	4% I	-	-

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

EnviroNics Research

(Continued)

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q2. DURING THE LAST TWO YEARS, WHICH OF THE FOLLOWING TYPES OF BILLS DID YOU PAY USING YOUR FINANCIAL INSTITUTION'S ONLINE BILL PAYMENT SERVICE?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	TOTAL	Own Home	Rent	Adlts Only	Yes, Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Single	Married/Cmn law	Div./Sep.	widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	867	556	246	646	221	152	100	242	530	70	25
Unweighted Total	872	569	245	626	246	174	108	234	545	71	22
Driver's license/registration	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2% i	1%	-	-
Rent/lease	1%	1%	2% b	1%	-	-	-	2% i	1%	1%	-
Subscription renewal	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-	1%	1%	1%	-
407/ETR	1%	1%	1%	1%	-	-	-	1%	1%	1%	-
CRA	1%	1%	1%	1%	-	-	-	1%	1%	-	-
Federal taxes	1%	1%	-	1%	-	-	-	1%	1%	-	-
Department stores card	1%	1%	1%	1%	-	-	-	1%	1%	-	-
Medical	1%	1%	-	1%	-	-	-	-	1%	1%	5%
Other	1%	1%	2%	1%	1%	2%	-	1%	1%	2%	5%
DK/NA	1%	-	1%	1%	1%	-	1%	-	1%	1%	-

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q3. DURING THE LAST TWO YEARS, WHAT PROBLEMS - IF ANY - DID YOU EXPERIENCE WITH ONLINE BILL PAYMENT?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"

	GENDER			AGE					REGION					LANGUAGE					EDUCATION			
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Publ. Schl	High CEGEP	Coll/ Univ.
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)
Total	867	416	451	91	171	149	170	286	63	202	343	51	94	114	259	584	226	123	62	128	308	367
Unweighted Total	872	417	455	75	177	182	173	265	65	206	345	53	90	113	256	585	230	123	63	128	311	368
None, I have not had any problems with online billing	83%	83%	82%	73%	76%	84%	84%	88%	81%	82%	82%	94%	86%	82%	86%	84%	82%	77%	75%	92%	82%	81%
					de		dE	DE				KLMPQ							UWX			
The bill I wanted to pay online was not set up for online bill payment	6%	6%	6%	9%	8%	5%	5%	4%	8%	5%	6%	6%	4%	8%	6%	6%	4%	10%	11%	4%	5%	6%
																			s			
My bank's website did not work	6%	7%	4%	12%	10%	3%	5%	3%	6%	12%	4%	-	3%	4%	3%	4%	12%	3%	6%	2%	7%	6%
				FgH	FgH					kmOPQ							RT			V	V	
I made a mistake identifying the biller to be paid	4%	4%	5%	5%	5%	5%	3%	4%	3%	2%	5%	2%	5%	6%	5%	5%	2%	8%	7%	3%	4%	5%
											L				l	S		S				
Payment was posted by biller later than the payment day and interest was charged to me	4%	3%	4%	5%	4%	3%	6%	2%	6%	1%	4%	-	1%	7%	4%	4%	2%	7%	3%	2%	4%	4%
							H				LO			LO		S		S			V	
I made a mistake when specifying the amount to be paid	3%	3%	3%	4%	4%	3%	2%	3%	3%	3%	3%	2%	3%	4%	3%	4%	3%	4%	4%	1%	3%	4%
																				V	V	
Payment was never received by the biller	1%	2%	1%	-	1%	2%	2%	2%	-	1%	1%	-	4%	3%	3%	1%	1%	3%	-	-	3%	1%
																L				x		
Paid bill twice	1%	1%	1%	1%	-	1%	-	-	-	1%	1%	-	-	-	-	1%	1%	1%	-	-	-	1%
Other problem	1%	-	1%	-	-	1%	-	-	-	-	1%	-	-	-	-	1%	-	-	-	1%	-	-

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q3. DURING THE LAST TWO YEARS, WHAT PROBLEMS - IF ANY - DID YOU EXPERIENCE WITH ONLINE BILL PAYMENT?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"

	JOB DESCRIPTION						EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME							
	TOTAL	Prof/Exec.	Sup/Mgr	Sales Serv/Clerk	Tech/Skill Labor	Man. Labor	Home-maker	Student	Retired	Unemployed	TOTAL Employed	Emp. Full-time	Emp. Part-time	Self-Employed	Under \$15K	Under \$15K	Under \$25K	Under \$50K	NET Over \$60K	\$60k Under \$80k	\$80k Under \$100k	NET Over \$100k
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)
Total	867	169	55	209	105	27	44	44	166	29	565	413	86	67	34	53	197	68	413	134	118	161
Unweighted Total	872	177	59	211	109	29	47	38	152	30	585	435	84	66	33	51	194	69	427	136	121	170
None, I have not had any problems with online billing	83%	77%	85%	82%	85% b	80%	85%	84%	87% KL	77%	81%	81%	84%	81% QStuv	93%	85%	79%	83%	83%	83%	83%	83%
The bill I wanted to pay online was not set up for online bill payment	6%	9% e	8%	7%	4%	7%	5%	-	3%	8%	7% I	7% i	8%	9%	-	4%	8% r	3%	6%	4%	6%	9% rt
My bank's website did not work	6%	6%	6%	7%	7%	7%	3%	11%	3%	3%	7% I	7% I	6%	7%	7%	9% v	9% STV	6%	3%	2%	5%	2%
I made a mistake identifying the biller to be paid	4%	7% Ce	1%	6% c	3%	3%	2%	3%	3%	4%	5%	5%	5%	5%	-	2%	4%	2%	6%	6%	6%	5%
Payment was posted by biller later than the payment day and interest was charged to me	4%	6%	4%	3%	2%	3%	-	5%	3%	8%	4%	4%	2%	6%	3%	5%	4%	4%	3%	3%	3%	3%
I made a mistake when specifying the amount to be paid	3%	5%	4%	3%	4%	3%	2%	-	3%	-	4%	4% m	1%	4%	-	-	3%	3%	4%	4%	3%	3%
Payment was never received by the biller	1%	1%	3%	*%	1%	6%	2%	-	2%	-	1%	2%	1%	-	-	-	2%	3%	1%	2%	-	1%
Paid bill twice	*%	*%	1%	-	-	-	-	-	-	4%	*%	*%	-	-	-	-	-	3%	*%	-	-	*%
Other problem	*%	-	-	-	-	3%	-	-	-	-	*%	-	-	1%	-	-	*%	-	-	-	-	-

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTUV

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q3. DURING THE LAST TWO YEARS, WHAT PROBLEMS - IF ANY - DID YOU EXPERIENCE WITH ONLINE BILL PAYMENT?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	TOTAL	Own Home	Rent	Adlts Only	Yes, Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Sin- gle	Mar- ried/ Cmmn law	Div./ Sep.	widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	867	556	246	646	221	152	100	242	530	70	25
Unweighted Total	872	569	245	626	246	174	108	234	545	71	22
None, I have not had any problems with online billing	83%	81%	88% B	84% g	81%	81%	76%	82%	83%	83%	86%
The bill I wanted to pay online was not set up for online bill payment	6%	7% C	3%	6%	6%	6%	7%	6%	6%	5%	5%
My bank's website did not work	6%	5%	5%	7% EF	3%	2%	4%	9% i	5%	4%	-
I made a mistake identifying the biller to be paid	4%	6% C	2%	4%	6%	7%	7%	4%	5%	5%	5%
Payment was posted by biller later than the payment day and interest was charged to me	4%	5% C	2%	3%	4%	3%	5%	5%	4%	-	-
I made a mistake when specifying the amount to be paid	3%	4%	2%	3%	5%	7% D	5%	2%	3%	3%	10%
Payment was never received by the biller	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	-	9%
Paid bill twice	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-
Other problem	1%	1%	-	-	1%	1%	1%	-	-	1%	

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q4. WHAT DID YOU DO TO RESOLVE YOUR PROBLEM WITH ONLINE BILL PAYMENT, IF ANYTHING?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT" AND HAVE HAD PROBLEMS WITH ONLINE BILLING

	GENDER			AGE					REGION					LANGUAGE			EDUCATION					Coll/
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	Publ. High	
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)
Total	150	71	79	24	41	24	27	33	12	37	64	3	13	21	37	95	42	28	15	10	56	68
Unweighted Total	149	72	77	20	41	30	28	30	12	40	61	3	12	21	36	93	44	27	14	10	57	67
I contacted my financial institution	40%	37%	43%	35%	36%	37%	47%	45%	15%	27% KL	46% LMOPQ	100% K	43% KL	49% KL	51% s	45%	29%	47% w	55% WX	71%	30%	39%
I contacted the biller	28%	34%	24%	25%	16%	34% e	44% E	30%	26%	18%	27%	30%	27%	53% LM	42% L	32% s	19%	44% S	11%	41%	35% U	26%
I did nothing	22%	29% C	16%	30%	27%	26%	14%	13%	20%	37% MOQ	18%	-	6%	22%	15%	15%	36% RT	15%	8%	10%	24% u	25% U
I fixed the problem myself and re-entered the transaction	18%	19%	17%	9%	13%	20%	15%	32% De	29%	17%	16%	-	35%	11%	18%	19%	15%	18%	22%	-	19%	19%
I contacted my financial institution but was referred to the biller	10%	10%	11%	20% e	4%	7%	19% e	7%	-	3%	13% l	-	16%	21% l	17% L	10% s	3%	27% rS	13%	22%	9%	9%
Did the transaction later	3%	2%	5%	5%	6%	-	-	3%	-	3%	2%	-	9%	5%	6%	5%	3%	-	-	-	2%	5%
waited until the website was working again	2%	-	5%	5%	6%	-	-	-	-	6%	2%	-	-	-	-	1%	6%	-	-	-	4%	2%
I stopped using that service	2%	1%	3%	5%	4%	-	-	-	-	2%	1%	-	-	6%	3%	3%	2%	4%	-	8%	-	3%
Other	3%	3%	3%	-	4%	3%	3%	3%	11%	-	3%	-	-	5%	3%	4%	-	3%	7%	-	5%	1%

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q4. WHAT DID YOU DO TO RESOLVE YOUR PROBLEM WITH ONLINE BILL PAYMENT, IF ANYTHING?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT" AND HAVE HAD PROBLEMS WITH ONLINE BILLING

	JOB DESCRIPTION						EMPLOYMENT STATUS							FAMILY INCOME										
	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====							=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====	=====
	TOTAL	Prof/ Exec.	Sup/ Mgr	Sales Serv/ Clrc	Tech/ Skill Labor	Man. Labor	Home-maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp- loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Self Emp- loyed	Under \$15k	Under \$25k	Under \$50k	Under \$60k	NET Over \$60k	\$60k Under \$80k	\$80k Under \$100k	NET Over \$100k		
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)		(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	
Total	150	40	9	37	15	6	6	7	21	7	107	81	14		13	2	8	41	12	70	22	20	28	
Unweighted Total	149	41	10	35	18	6	6	6	19	6	110	84	13		13	2	7	40	12	72	23	19	30	
I contacted my finan- cial institution	40%	33%	45%	44%	31%	44% IKLMN	85%	-	41%	54%	38%	39%	29%	44%	53%	26%	46%	50%	37%	40%	32%	39%		
I contacted the biller	28%	32%	19%	25%	29%	36%	15%	35%	33%	30%	28%	29%	15%	41%	-	45%	18%	30%	33% q	35%	23%	39% Q		
I did nothing	22%	28%	27%	17%	29%	14%	15%	33%	16%	19%	23%	24%	23%	22%	-	29% sT	32%	14%	16%	10%	17%	21%		
I fixed the problem myself and re-entered the transaction	18%	22%	33%	10%	23%	-	15%	16%	22%	13%	18%	17%	33%	9%	47%	-	16%	10%	19%	22%	27%	12%		
I contacted my finan- cial institution but was referred to the biller	10%	7%	11%	20%	-	-	-	-	15%	16%	11%	10%	15%	10%	-	15%	10%	-	13%	9%	15%	15%		
Did the transaction later	3%	3%	-	3%	-	20%	-	16%	-	-	3%	2%	17%	-	-	-	3%	10%	2%	-	-	5%		
waited until the website was working again	2%	-	-	10%	-	-	-	-	-	-	3%	4%	-	-	-	-	14%	-	-	2%	-	6%	-	
I stopped using that service	2%	2%	-	3%	-	14%	-	-	-	-	3%	3%	-	-	-	-	-	7%	3%	-	6%	3%		
Other	3%	-	-	6%	8%	-	-	-	-	5%	-	3%	3%	6%	-	-	-	3%	-	5%	2%	6%	6%	

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTUV

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

EnviroNics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q4. WHAT DID YOU DO TO RESOLVE YOUR PROBLEM WITH ONLINE BILL PAYMENT, IF ANYTHING?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT" AND HAVE HAD PROBLEMS WITH ONLINE BILLING

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	TOTAL	Own Home	Rent	Adlts Only	Yes, Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Sin-gle	Mar-ried/Cmmn law	Div./Sep.	Widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	150	108	30	106	44	29	24	43	92	12	3
Unweighted Total	149	110	28	100	49	34	26	40	94	12	3
I contacted my financial institution	40%	45% C	25%	38%	46%	48%	42%	42%	38%	40%	64%
I contacted the biller	28%	34% C	19%	25%	36%	36%	37%	25%	32%	16%	34%
I did nothing	22%	16%	37% B	25%	15%	14%	14%	32% i	17%	25%	-
I fixed the problem myself and re-entered the transaction	18%	21%	12%	21%	11%	17%	11%	17%	18%	17%	36%
I contacted my financial institution but was referred to the biller	10%	13% C	3%	10%	10%	13%	7%	12%	10%	11%	-
Did the transaction later	3%	1%	8%	5%	-	-	-	6%	3%	-	-
Waited until the website was working again	2%	1%	4%	3%	-	-	-	-	4%	-	-
I stopped using that service	2%	3%	-	1%	4%	5%	3%	3%	2%	-	-
Other		3%	3%	4%	3%	4%	-	7%	3%	4%	-

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Envionics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q5. DO YOU FEEL THAT THE PROBLEM WAS RESOLVED TO YOUR SATISFACTION IN THE END?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT" AND HAVE HAD PROBLEMS WITH ONLINE BILLING

	GENDER			AGE					REGION						LANGUAGE			EDUCATION				
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Publ. Schl	High Schl	Coll/CEGEP	Univ.
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)
Total	150	71	79	24	41	24	27	33	12	37	64	3	13	21	37	95	42	28	15	10	56	68
Unweighted Total	149	72	77	20	41	30	28	30	12	40	61	3	12	21	36	93	44	27	14	10	57	67
Yes	83%	84%	83%	70%	95% DFh	77%	85%	82%	83%	89% p	84%	70%	94% p	67%	77%	84%	92% t	74%	94% w	81%	78%	86%
No	17%	16%	17%	30% E	5%	23% E	15%	18% e	17%	11%	16%	30%	6%	33% lo	23%	16%	8%	26% s	6%	19%	22% u	14%

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q5. DO YOU FEEL THAT THE PROBLEM WAS RESOLVED TO YOUR SATISFACTION IN THE END?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT" AND HAVE HAD PROBLEMS WITH ONLINE BILLING

	JOB DESCRIPTION						EMPLOYMENT STATUS							FAMILY INCOME									
	TOTAL	Prof/Exec.	Sup/Mgr	Sales Serv/Clerk	Tech/Skill Labor	Man. Labor	Home-maker	Student	Retired	Unemployed	Emp-loved	Emp-Full-time	Emp-Part-time	Self-employed	\$15K Under \$25k	\$25K Under \$50K	\$50K Under \$60K	NET Over \$60K	\$60k Under \$80k	\$80k Under \$100k	NET Over \$100k		
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)		
Total	150	40	9	37	15	6	6	7	21	7	107	81	14	13	2	8	41	12	70	22	20	28	
Unweighted Total	149	41	10	35	18	6	6	6	19	6	110	84	13	13	2	7	40	12	72	23	19	30	
Yes	83%	91% f	80%	83%	84%	49% j	100% kLMn i	84%	84%	65%	84%	87%	64%	82%	53%	74%	78%	85%	89%	85%	94% q	89%	
No	17%	9%	20%	17%	16%	51% b	-	16%	16%	35%	16%	13%	36%	18%	47%	26%	22% u	15%	11%	15%	6%	11%	

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTU

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q5. DO YOU FEEL THAT THE PROBLEM WAS RESOLVED TO YOUR SATISFACTION IN THE END?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT" AND HAVE HAD PROBLEMS WITH ONLINE BILLING

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	=====			=====				=====			
	TOTAL	Own Home	Rent	Yes, Adlts Only	Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Married/Single	Common law	Div./Sep.	Widow
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	
Total	150	108	30	106	44	29	24	43	92	12	3
Unweighted Total	149	110	28	100	49	34	26	40	94	12	3
Yes	83%	86%	71%	80%	90% d	97% D	86%	79%	87%	77%	66%
No	17%	14%	29%	20% eF	10%	3%	14%	21%	13%	23%	34%

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q6. WHEN YOU PAY A BILL USING AN ONLINE BILL PAYMENT SERVICE, DO YOU BELIEVE THE BILLER RECEIVES THE FUNDS INSTANTLY AS SOON AS YOU MAKE THE PAYMENT, OR DO YOU THINK THERE IS A LAG OF A DAY OR TWO?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"

	GENDER			AGE					REGION								LANGUAGE			EDUCATION					Publ. High Coll/
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	CEGEP	Univ.			
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)			
Total	867	416	451	91	171	149	170	286	63	202	343	51	94	114	259	584	226	123	62	128	308	367			
Unweighted Total	872	417	455	75	177	182	173	265	65	206	345	53	90	113	256	585	230	123	63	128	311	368			
I believe the funds are received instantly	19%	22% c	17%	15%	21%	22%	16%	21%	27% L	14%	22% L	20%	20%	19%	19% l	22% s	16%	20%	24%	24%	18%	19%			
I believe there is a lag before funds are received	73%	72%	74%	74%	72%	70%	78% f	72%	65% KMOPQ	81%	70%	71%	70%	73%	71%	71%	79% RT	68%	70%	63%	77% V	73% V			
I don't know	8%	6%	9% b	11%	8%	8%	6%	7%	8%	5%	8%	9%	10%	8%	9% l	8% s	5%	12% S	7%	13% W	5%	8% W			

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q6. WHEN YOU PAY A BILL USING AN ONLINE BILL PAYMENT SERVICE, DO YOU BELIEVE THE BILLER RECEIVES THE FUNDS INSTANTLY AS SOON AS YOU MAKE THE PAYMENT, OR DO YOU THINK THERE IS A LAG OF A DAY OR TWO?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"

	JOB DESCRIPTION						EMPLOYMENT STATUS							FAMILY INCOME										NET
	TOTAL	Prof/ Exec.	Sup/ Mgr	Sales Serv/ Clrc	Tech/ Skill Labor	Man. Labor	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp- loyed	TOTAL Emp- loyed	Full- time	Emp. Part- time	Emp. Emp- loyed	Self Under \$15K	Under \$25k	\$15K Under \$50K	\$25K Under \$60K	\$50K Over \$80k	NET Under \$100K	\$60k Under \$100K	\$80k Over		
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)		
Total	867	169	55	209	105	27	44	44	166	29	565	413	86	67	34	53	197	68	413	134	118	161		
Unweighted Total	872	177	59	211	109	29	47	38	152	30	585	435	84	66	33	51	194	69	427	136	121	170		
I believe the funds are received instantly	19%	18%	12%	20%	22% c	29% c	22% j	14%	23% j	8%	19% j	20% j	18%	19%	13% QRSTV O	36%	19%	12%	20% r	19%	24% R	18%		
I believe there is a lag before funds are received	73%	73%	83% F	73%	74%	58%	61%	78% g	69% GIklm	86%	74%	73%	72%	77% g	77% P	52% P	73% P	76% P	74% P	74% P	70% P	78% P		
I don't know	8%	9% e	6%	7%	4%	13%	16% n	8%	7%	6%	7%	7%	10%	5%	10%	12%	7%	12% v	6%	7%	6%	4%		

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTUV

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q6. WHEN YOU PAY A BILL USING AN ONLINE BILL PAYMENT SERVICE, DO YOU BELIEVE THE BILLER RECEIVES THE FUNDS INSTANTLY AS SOON AS YOU MAKE THE PAYMENT, OR DO YOU THINK THERE IS A LAG OF A DAY OR TWO?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT"

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	TOTAL	Own Home	Rent	Adlts Only	Yes, Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Single	Married/ Sinn-law	Comm Sep.	Div./Widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	867	556	246	646	221	152	100	242	530	70	25
Unweighted Total	872	569	245	626	246	174	108	234	545	71	22
I believe the funds are received instantly	19%	20%	22%	19%	21%	23%	20%	17%	20%	21%	28%
I believe there is a lag before funds are received	73%	73%	71%	73%	71%	69%	76%	74%	72%	74%	63%
I don't know	8%	7%	8%	8%	7%	9%	5%	9%	8%	5%	9%

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q7. "PREAUTHORIZED PAYMENT" OR "PREAUTHORIZED DEBIT" IS A SERVICE WHEREBY YOU AUTHORIZE A BILLER TO AUTOMATICALLY WITHDRAW MONEY AT REGULAR INTERVALS (I.E. MONTHLY OR QUARTERLY) DIRECTLY FROM YOUR ACCOUNT IN A FINANCIAL INSTITUTION, FOR INSTANCE TO PAY UTILITY BILLS OR TAXES. IN THE LAST TWO YEARS HAVE YOU EVER PAID ANY BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS?"

	GENDER			AGE					REGION							LANGUAGE			EDUCATION					
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	Publ. High	CEGEP	Univ.	Coll/
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)		
Total	1000	485	515	101	186	161	200	352	71	240	383	65	106	134	305	666	267	139	82	150	350	414		
Unweighted Total	1000	483	517	83	192	196	204	325	73	244	384	65	102	132	299	663	270	139	83	149	352	413		
Yes	71%	73%	69%	50%	68% D	76% De	74% D	74% D	75%	69%	69%	66%	80% LMn	74%	74%	72% t	70%	65%	62%	60%	71% V	77% UVw		
No	29%	27%	31%	50% EFGH	32% f	24%	26%	26%	25%	31% O	31% O	34% o	20%	26%	26%	28%	30%	35% r	38% X	40% WX	29% x	23%		

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q7. "PREAUTHORIZED PAYMENT" OR "PREAUTHORIZED DEBIT" IS A SERVICE WHEREBY YOU AUTHORIZE A BILLER TO AUTOMATICALLY WITHDRAW MONEY AT REGULAR INTERVALS (I.E. MONTHLY OR QUARTERLY) DIRECTLY FROM YOUR ACCOUNT IN A FINANCIAL INSTITUTION, FOR INSTANCE TO PAY UTILITY BILLS OR TAXES. IN THE LAST TWO YEARS HAVE YOU EVER PAID ANY BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS?"

	JOB DESCRIPTION						EMPLOYMENT STATUS										FAMILY INCOME										NET
	TOTAL	Prof/ Exec.	Sup/ Mgr	Sales Serv/ Clrc	Tech/ Skill Labor	Man. Labor	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp loyed	TOTAL Emp- loyed	Full- time	Part- time	Emp- loyed	Emp- loyed	Self Under \$15k	Under \$25k	Under \$50k	\$15k Under \$60k	\$25k Under \$60k	\$50k Over \$60k	NET Under \$100k	Under \$100k	\$60k Over \$100k	\$80k Over \$100k		
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)					
Total	1000	185	56	233	119	34	55	49	213	36	626	456	99	72	44	69	227	77	456	142	133	180					
Unweighted Total	1000	193	60	235	122	36	59	42	194	37	646	478	97	71	42	65	223	78	467	144	135	188					
Yes	71%	81% DE	77%	70%	69%	70%	64% H	42%	74% Hj	58%	74% Hj	75% gHJm	66% H	77% gHJm	41%	60% o	71% Op	77% OP	76% OP	75% OP	74% Op	78% OP					
No	29%	19%	23%	30% B	31% B	30%	36% ln	58% IKLMN G	26%	42% ikLN	26%	25%	34% ln	23%	59% RSTUV pq	40% RSTUV q	29%	23%	24%	25%	26%	22%					

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTU
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q7. "PREAUTHORIZED PAYMENT" OR "PREAUTHORIZED DEBIT" IS A SERVICE WHEREBY YOU AUTHORIZE A BILLER TO AUTOMATICALLY WITHDRAW MONEY AT REGULAR INTERVALS (I.E. MONTHLY OR QUARTERLY) DIRECTLY FROM YOUR ACCOUNT IN A FINANCIAL INSTITUTION, FOR INSTANCE TO PAY UTILITY BILLS OR TAXES. IN THE LAST TWO YEARS HAVE YOU EVER PAID ANY BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS?"

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	TOTAL	Own Home	Rent	Adlts Only	Yes, Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Sin- gle	Mar- ried/ Cmmn law	Div./ Sep.	Widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	1000	626	293	762	238	166	105	278	608	86	28
Unweighted Total	1000	636	291	735	265	189	114	270	619	86	25
Yes	71%	77% C	66%	70%	74%	74%	78% d	62%	75% HJ	64%	84% HJ
No	29%	23%	34% B	30% g	26%	26%	22%	38% IK	25%	36% IK	16%

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q8. DURING THE LAST TWO YEARS, WHICH OF THE FOLLOWING TYPES OF BILLS DID YOU PAY USING YOUR FINANCIAL INSTITUTION'S PRE-AUTHORIZED DEBIT SERVICE?

SUBSAMPLE: HAVE PAID BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS" IN THE LAST TWO YEARS

	GENDER			AGE					REGION					LANGUAGE			EDUCATION					Coll/
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	Publ. High	
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)
Total	709	352	357	51	127	123	148	260	54	165	263	43	85	99	227	481	186	90	51	91	247	318
Unweighted Total	714	350	364	42	132	150	151	239	55	169	267	44	81	98	223	482	189	92	51	89	251	321
Insurance company	57%	52%	61% B	57%	52%	54%	66% EFH	54%	60% pq	65% NOPQ	59% OPQ	47%	46%	46%	46%	55%	63% rT	47%	57%	60%	58%	54%
Telecommunications provider (i.e. home phone, cell phone, Internet, cable etc..)	35%	39% C	32%	40%	39%	32%	31%	37%	33%	33%	35%	41%	34%	41%	38%	36%	36%	41%	38%	32%	29%	42% vW
Mortgage payment	32%	28%	36% B	17%	32% D	47% DEH	38% DH	24%	39% ln	25%	37% Ln	24%	35%	28%	30%	33%	28%	27%	32%	28%	34%	32%
Car loan provider/ Lender (where the lender is from a different financial institution from the one whose online bill payment system you were using)	31%	26%	36% B	38%	34%	37% h	28%	28%	35% n	35% N	32% n	18%	32%	27%	27%	29%	33%	29%	29%	32%	35% x	28%
Energy provider (i.e. electricity, gas, heating oil etc..)	26%	32% C	20%	16%	14%	25% E	22% e	36% DEFG	32%	25%	23%	37% m	24%	28%	28%	25%	26%	25%	25%	33% w	22%	27%
Municipal taxes	15%	13%	16%	12%	11%	14%	15%	18% e	10%	9%	18% kLP	27% KLP	24% KLP	6%	17% LP	16% s	11%	14%	4%	21% U	16% U	14% U
Credit card provider (where the credit card is from a different financial institution from the one whose online bill payment system you were using)	12%	13%	11%	10%	12%	12%	12%	13%	11%	10%	11%	18%	15%	13%	15%	12%	9%	20% rS	12%	9%	10%	15% w
Gym membership	2%	1%	4% B	7% g	6% fGH	2%	1%	1%	-	1%	4%	-	3%	3%	2%	3%	2%	-	-	-	2%	4%
Rent/lease	2%	2%	2%	5%	-	1%	4%	2%	6%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	3%	3%	-	4%	-	3%	2%

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

(Continued)

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q8. DURING THE LAST TWO YEARS, WHICH OF THE FOLLOWING TYPES OF BILLS DID YOU PAY USING YOUR FINANCIAL INSTITUTION'S PRE-AUTHORIZED DEBIT SERVICE?

SUBSAMPLE: HAVE PAID BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS" IN THE LAST TWO YEARS

	GENDER			AGE					REGION							LANGUAGE			EDUCATION					coll/
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	Publ. High CEGEP	Univ.		
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)			
Total	709	352	357	51	127	123	148	260	54	165	263	43	85	99	227	481	186	90	51	91	247	318		
Unweighted Total	714	350	364	42	132	150	151	239	55	169	267	44	81	98	223	482	189	92	51	89	251	321		
Loans/LoC	1%	1%	1%	-	1%	-	1%	2%	-	-	1%	2%	-	2%	1%	1%	-	2%	2%	-	1%	1%		
Driver's license/ registration	1%	1%	1%	- b	2%	-	1%	1%	-	4%	-	-	-	-	-	1%	3% R	-	2%	1%	1%	1%		
University/education fees/loans	1%	1%	1%	-	2%	1%	-	1%	-	1%	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-	-	1%	1%		
Investments	1%	1%	1%	-	1%	1%	-	1%	2%	1%	1%	-	-	1%	1%	1%	1%	1%	-	-	1%	1%		
Alarm/home security system	1%	1%	1%	-	-	1%	1%	1%	-	1%	1%	2%	-	1%	1%	1%	1%	-	-	1%	1%	1%		
Medical	1%	1%	1%	-	-	1%	-	1%	2%	-	1%	-	1%	1%	1%	1%	-	-	-	1%	1%	1%		
Other	3%	4%	3%	2%	1%	2%	2%	5% Efg	2%	3%	3%	7%	-	6%	4%	3% t	2%	1%	2%	2%	3%	3%		

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q8. DURING THE LAST TWO YEARS, WHICH OF THE FOLLOWING TYPES OF BILLS DID YOU PAY USING YOUR FINANCIAL INSTITUTION'S PRE-AUTHORIZED DEBIT SERVICE?

SUBSAMPLE: HAVE PAID BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS" IN THE LAST TWO YEARS

	JOB DESCRIPTION					EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME											
	TOTAL	Prof/Exec.	Sup/Mgr	Sales Serv/ClrcI	Tech/Skill Labor	Man. Labor	Home-maker	Stu-dent	Re-tired	Unemp-loyed	TOTAL Emp-loyed	Full-time	Part-time	Emp-loyed	Self Under \$15K	Under \$25k	\$15K Under \$50K	\$25K Under \$60K	\$50K Under \$80k	NET Under \$100k	\$60k Under \$100k	\$80k Over \$100k	NET		
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)				
Total	709	150	43	164	82	24	35	20	157	21	463	343	65	55	18	41	161	59	345	107	98	140			
Unweighted Total	714	159	45	166	85	26	38	18	142	22	481	362	63	56	17	40	159	61	355	108	101	146			
Insurance company	57%	53%	64%	61%	59%	61%	57%	53%	50%	62%	58% i	61% I	50%	54%	53%	59%	51%	61%	60% q	59%	62% q	59%			
Telecommunications provider (i.e. home phone, cell phone, Internet, cable etc..)	35%	43% DE	43% De	26%	25%	36%	26%	48%	42% gkl	35%	33%	33%	35%	36%	29%	49% qRT	34%	23%	38% RT	27%	38% Rt	46% QRT			
Mortgage payment	32%	36%	36%	39%	36%	26%	45% HIJM	13%	22%	13%	37% HIJM	39% HIJM	21%	40% HIJM	-	16%	21%	34% Pq	40% PQ	37% PQ	40% PQ	43% PQ			
Car loan provider/ lender (where the lender is from a different financial institution from the one whose online bill payment system you were using)	31%	29%	25%	42% BCF	38% F	18%	32%	16%	25%	23% HIM	34% HIM	37%	21%	33%	6%	19%	30% O	37% OP	35% OP	35% Op	32% O	37% OP			
Energy provider (i.e. electricity, gas, heating oil etc..)	26%	23% f	20%	20%	20%	10%	23%	36%	43% jklm G	24%	20%	19%	17%	29%	19%	24%	25%	16%	27% R	25% r	28% R	28% R			
Municipal taxes	15%	16% e	9%	18% cE	9%	13%	14%	9%	17% N	10%	15% n	16% N	13%	8%	-	3%	9% p	19% Pq	17% PQ	12% P	22% PQT	18% PQ			
Credit card provider (where the credit card is from a different financial institution from the one whose online bill payment system you were using)	12%	14% CE	4%	13% Ce	6%	7%	10%	30% gijkl	14%	9%	11%	9%	12%	22% KL	11%	15%	12%	11%	11%	9%	12%	13%			
Gym membership	2%	3%	-	6% E	2%	-	-	-	1%	4%	3% I	2%	10% IKL	-	-	-	1%	-	3%	5%	2%	3%			

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTU

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

EnviroNics Research

(Continued)

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q8. DURING THE LAST TWO YEARS, WHICH OF THE FOLLOWING TYPES OF BILLS DID YOU PAY USING YOUR FINANCIAL INSTITUTION'S PRE-AUTHORIZED DEBIT SERVICE?

SUBSAMPLE: HAVE PAID BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS" IN THE LAST TWO YEARS

	JOB DESCRIPTION					EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME										NET
	TOTAL	Prof/ Exec.	Sup/ Mgr	Sales Serv/ Clrc	Tech/ Skill Labor	Man. Labor	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp- loyed	Emp- loyed	Full- time	Part- time	Emp. loyed	Emp. loyed	Self Under \$15k	\$15K Under \$25k	\$25K Under \$50k	\$50K Under \$60k	NET Under \$80k	NET Under \$100k	\$60k Over \$100k	\$80k Over \$100k	
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)		
Total	709	150	43	164	82	24	35	20	157	21	463	343	65	55	18	41	161	59	345	107	98	140		
Unweighted Total	714	159	45	166	85	26	38	18	142	22	481	362	63	56	17	40	159	61	355	108	101	146		
Rent/lease	2%	3%	2%	-	3%	-	9% il	6%	1%	-	2%	1%	2%	3%	12%	7%	3%	3%	1%	1%	1%	1%		
Loans/LoC	1%	-	-	1%	-	-	3%	6%	1%	10%	1%	1%	-	-	7%	-	1%	2%	1%	1%	-	1%		
Driver's license/ registration	1%	-	-	1%	3%	-	3%	-	-	-	1%	1%	-	1%	5%	2%	1%	2%	1%	-	-	1%		
University/educa- tion fees/loans	1%	2%	-	1%	1%	-	-	-	-	-	1%	1%	2%	-	-	-	1%	1%	1%	-	-	1%		
Investments 1%	1%	1%	-	1%	-	-	-	-	1%	4%	1%	1%	-	-	-	-	-	-	1%	1%	2%			
Alarm/home 2% security system	1%	1%	-	-	-	4%	3%	-	1%	-	1%	1%	-	2%	-	-	-	2%	1%	1%	-			
Medical -	1%	1%	-	-	-	4%	-	-	1%	-	1%	1%	-	2%	-	3%	1%	2%	1%	1%	-			
other 2%	3%	5%	-	1%	-	4%	-	11%	6%	-	2%	2%	2%	2%	7%	-	3%	5%	3%	3%	2%			
		D							k1															

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTU

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q8. DURING THE LAST TWO YEARS, WHICH OF THE FOLLOWING TYPES OF BILLS DID YOU PAY USING YOUR FINANCIAL INSTITUTION'S PRE-AUTHORIZED DEBIT SERVICE?

SUBSAMPLE: HAVE PAID BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS" IN THE LAST TWO YEARS

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	TOTAL	Own Home	Rent	Adlts Only	Yes, Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Sin- gle	Mar- ried/ Cmmn law	Div./ Sep.	Widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	709	483	194	534	175	122	82	174	456	55	23
Unweighted Total	714	491	193	519	195	139	89	172	466	55	21
Insurance company	57%	58%	54%	55%	61%	60%	64%	48%	58% H	66% H	64%
Telecommunications provider (i.e. home phone, cell phone, Internet, cable etc..)	35%	36%	36%	36%	33%	31%	36%	36% k	36% K	35%	18%
Mortgage payment	32%	44% C	7%	26%	49% D	54% D	44% D	16%	38% H	33% H	25%
Car loan provider/ lender (where the lender is from a different financial institution from the one whose online bill payment system you were using)	31%	33%	28%	31%	33% dG	39%	24%	24% HJ	35%	23%	24%
Energy provider (i.e. electricity, gas, heating oil etc..)	26%	31% C	15%	27%	23%	23%	22%	19%	29% Hj	18%	32%
Municipal taxes	15%	20% C	3%	15%	16%	15%	15%	11%	17% H	11%	10%
Credit card provider (where the credit card is from a different financial institution from the one whose online bill payment system you were using)	12%	13%	10%	12%	12%	16%	10%	11%	12%	10%	25%
Gym membership	2%	1%	2%	3% EF	*%	1%	1%	5%	2%	2%	-

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

(Continued)

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q8. DURING THE LAST TWO YEARS, WHICH OF THE FOLLOWING TYPES OF BILLS DID YOU PAY USING YOUR FINANCIAL INSTITUTION'S PRE-AUTHORIZED DEBIT SERVICE?

SUBSAMPLE: HAVE PAID BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS" IN THE LAST TWO YEARS

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	TOTAL	Own Home	Rent	Yes, Adlts Only	Yes, Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Single	Married/Cmn law	Div./Sep.	Widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	709	483	194	534	175	122	82	174	456	55	23
Unweighted Total	714	491	193	519	195	139	89	172	466	55	21
Rent/lease	2%	1%	6% B	2% f	2%	1%	2%	4%	1%	2%	9%
Loans/LoC	1%	1%	2%	1%	-	-	-	1%	1%	-	-
Driver's license/ registration	1%	-	2%	1%	-	-	-	2%	-	5%	-
University/education fees/loans	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	-	5%
Investments	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-	1%	1%	-	-
Alarm/home security system	1%	1%	-	1%	1%	1%	-	-	1%	-	-
Medical	1%	1%	-	1%	1%	1%	1%	-	1%	2%	-
Other	3%	3%	4%	3%	3%	3%	4%	2%	3%	5%	10%

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q9. DURING THE LAST TWO YEARS, WHAT PROBLEMS - IF ANY - DID YOU EXPERIENCE WITH PRE-AUTHORIZED DEBIT?

SUBSAMPLE: HAVE PAID BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS" IN THE LAST TWO YEARS

	GENDER			AGE					REGION							LANGUAGE			EDUCATION				
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	Publ. High	Coll/	
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)	
Total	709	352	357	51	127	123	148	260	54	165	263	43	85	99	227	481	186	90	51	91	247	318	
Unweighted Total	714	350	364	42	132	150	151	239	55	169	267	44	81	98	223	482	189	92	51	89	251	321	
None, I have not had any problems with pre-authorized debit	88%	90% C	85%	61%	81% D	89% De	90% DE	94% DE	84%	91% p	86% kMPq	96%	90%	83%	88%	88%	89% t	81%	79% u	91%	87%	88%	
I had insufficient funds in my account	5%	4%	7% B	17% eFH	6%	3%	7% h	3% no	12%	4%	4%	3%	4%	8%	5%	5%	4%	8%	7%	4%	6%	5%	
Debit was done on the wrong date	3%	2%	3%	7%	6% gH	4% h	1%	1%	3%	1%	3%	-	5%	5%	4% l	3%	1%	3%	10% wx	4%	2%	2%	
Amount was debited twice	3%	2%	3%	5%	6% FH	1%	4% fh	1%	3%	-	3%	3%	2%	6%	4% s	3%	1% s	5%	5%	-	2%	4%	
Bank transaction fees I was not expecting	2%	1%	2%	15% EG	2%	-	3%	-	-	1%	3%	-	3%	1%	2%	2%	1%	3%	2%	4%	2%	2%	
Wrong amount was debited	2%	3% C	1%	5%	1%	2%	2%	1%	-	1%	2%	-	-	3%	1%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	1%	
I cancelled the preauthorized debit, but they kept happening anyway	1%	1%	1%	-	2%	-	2%	1%	-	1%	2%	-	-	3%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	1%	
The debit had never been authorized by me	1%	1%	2%	2%	-	3%	1%	1%	2%	1%	1%	-	1%	3%	2%	1%	1%	1%	2%	3%	1%	1%	
Wrong account number	1%	1%	2%	5% b	1%	1%	1%	1%	-	1%	1%	-	1%	2%	1%	1%	1%	2%	-	1%	1%	1%	
Debit did not go through	1%	1%	1%	2%	2%	1%	-	-	-	1%	1%	1%	-	-	1%	1%	2%	3%	-	1%	1%	1%	
Money blocked/frozen	1%	1%	1%	2%	1%	-	1%	1%	2%	1%	1%	-	-	-	-	1%	1%	-	-	2%	1%	1%	
Stolen card/information	1%	1%	1%	2%	1%	-	-	-	-	-	1%	-	-	-	-	1%	-	-	-	-	-	1%	
Contract expired	1%	-	1%	-	-	1%	-	-	-	-	1%	-	-	-	-	1%	-	-	-	-	-	1%	

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

EnviroNics Research

(Continued)

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q9. DURING THE LAST TWO YEARS, WHAT PROBLEMS - IF ANY - DID YOU EXPERIENCE WITH PRE-AUTHORIZED DEBIT?

SUBSAMPLE: HAVE PAID BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS" IN THE LAST TWO YEARS

	GENDER			AGE					REGION							LANGUAGE			EDUCATION					
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	Publ. High	CEGEP	Univ.	Coll/
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)		
Total	709	352	357	51	127	123	148	260	54	165	263	43	85	99	227	481	186	90	51	91	247	318		
Unweighted Total	714	350	364	42	132	150	151	239	55	169	267	44	81	98	223	482	189	92	51	89	251	321		
Services I paid for were not received	%%	%%	-	-	1%	-	-	-	-	%%	-	-	-	-	-	-	%%	-	-	-	%%	-		
Other	%%	%%	%%	-	-	-	1%	%%	-	1%	%%	-	-	-	-	%%	1%	-	-	-	%%	%%		

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q9. DURING THE LAST TWO YEARS, WHAT PROBLEMS - IF ANY - DID YOU EXPERIENCE WITH PRE-AUTHORIZED DEBIT?

SUBSAMPLE: HAVE PAID BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS" IN THE LAST TWO YEARS

	JOB DESCRIPTION					EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME										NET
	TOTAL	Prof/Exec.	Sup/Mgr	Sales Serv/Clrc	Tech/Skill Labor	Man. Labor	Home-maker	Student	Retired	Unemployed	Emp. Full-time	Part-time	Emp. Part-time	Self Under \$15K	Under \$25k	Under \$50K	\$15K Under \$60K	\$25K Under \$60K	\$50K Over \$80k	NET Under \$100K	\$60k Under \$100K	\$80k Over \$100K		
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)		
Total	709	150	43	164	82	24	35	20	157	21	463	343	65	55	18	41	161	59	345	107	98	140		
Unweighted Total	714	159	45	166	85	26	38	18	142	22	481	362	63	56	17	40	159	61	355	108	101	146		
None, I have not had any problems with pre-authorized debit	88%	89% D	91% D	80%	92% D	78%	90% n	78%	96% JKLMN h	76%	86% n	87% n	85%	76%	95% pq	79%	84%	91% p	89%	87%	90%	91% pq		
I had insufficient funds in my account	5%	3%	-	11% BE	1%	8%	5%	12%	2% il	18%	6% I	4%	9% I	11% I	-	13%	6%	5%	5%	7%	3%	4%		
Debit was done on the wrong date	3%	2%	5%	5%	2%	5%	2%	-	2%	-	3%	4%	3%	2%	5%	5%	3%	3%	3%	3%	2%	2%		
Amount was debited twice	3%	3%	5% e	5%	1%	-	2%	-	1%	-	3% I	3%	4% i	6%	-	5%	3%	-	2%	2%	1%	3%		
Bank transaction fees I was not expecting	2%	2%	-	3%	-	14% b	3%	6%	-	-	2%	3%	-	5%	-	-	3%	1%	2%	2%	2%	2%		
Wrong amount was debited	2%	1% b	7%	3%	1%	-	-	-	1%	-	2%	2%	4%	2%	-	3%	2%	-	1%	2%	1%	1%		
I cancelled the preauthorized debit, but they kept happening anyway	1%	1%	-	1%	-	3%	6%	-	1%	6%	1%	1%	-	5% l	-	-	1%	1%	1%	3%	1%	1%		
The debit had never Been authorized by me	1%	2%	-	2%	-	-	-	-	1%	-	1%	1%	-	5%	-	3%	1%	-	2%	2%	-	3%		
Wrong account number	1%	1%	-	2%	1%	-	-	-	-	5%	1%	1%	-	2%	-	-	2%	-	1%	1%	1%	1%		
Debit did not go through	1%	1%	-	1%	-	3%	-	12%	-	-	1%	1%	-	-	-	3%	1%	3%	1%	1%	-	-		
Money blocked/frozen	1%	-	2%	1%	-	8%	-	-	-	-	1%	1%	2%	-	-	-	1%	1%	1%	1%	-	-		
Stolen card/information	1%	1%	-	1%	-	-	-	-	-	-	1%	1%	-	2%	-	-	-	-	1%	1%	1%	-		
Contract expired	1%	-	-	1%	-	-	-	-	-	-	1%	1%	-	-	-	-	-	-	1%	1%	-	-		

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTU

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

EnviroNics Research

(Continued)

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q9. DURING THE LAST TWO YEARS, WHAT PROBLEMS - IF ANY - DID YOU EXPERIENCE WITH PRE-AUTHORIZED DEBIT?

SUBSAMPLE: HAVE PAID BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS" IN THE LAST TWO YEARS

	JOB DESCRIPTION					EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME										NET
	TOTAL	Prof/Exec.	Sup/Mgr.	Sales Serv/Clrc	Tech/Skill Labor	Man. Labor	Home-maker	Stu-dent	Re-tyred	TOTAL Unemp-loyed	Emp-loyed	Emp. Full-time	Self-Part-loyed	Emp-loyed	\$15K Under \$15k	\$25K Under \$25k	\$50K Under \$50k	\$15K Under \$60k	\$25K Under \$60k	\$50K Under \$80k	NET Under \$100k	\$60k Under \$100k	\$80k Under \$100k	
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)			
Total	709	150	43	164	82	24	35	20	157	21	463	343	65	55	18	41	161	59	345	107	98	140		
Unweighted Total	714	159	45	166	85	26	38	18	142	22	481	362	63	56	17	40	159	61	355	108	101	146		
Services I paid for were not received	%%	-	-	-	-	-	-	4%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	%%	-	1%	-		
Other 2%	%%	1%	-	-	1%	-	-	-	-	-	%%	1%	-	-	-	-	-	-	1%	-	-	-		

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTU

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q9. DURING THE LAST TWO YEARS, WHAT PROBLEMS - IF ANY - DID YOU EXPERIENCE WITH PRE-AUTHORIZED DEBIT?

SUBSAMPLE: HAVE PAID BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS" IN THE LAST TWO YEARS

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	TOTAL	Own Home	Rent	Only	Yes, Adlts Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Sin- gle	Mar- ried/ Cmmn law	Div./ Sep.	Widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	709	483	194	534	175	122	82	174	456	55	23
Unweighted Total	714	491	193	519	195	139	89	172	466	55	21
None, I have not had any problems with pre-authorized debit	88%	90% C	82%	89% e	83%	83%	85%	84%	88%	92% h	90%
I had insufficient funds in my account	5%	4% B	8%	5%	8%	8%	5%	8%	4%	6%	5%
Debit was done on the wrong date	3%	3%	2%	2%	4%	5%	2%	3%	3%	-	-
Amount was debited twice	3%	3%	3%	2%	3%	2%	4%	3%	3%	-	-
Bank transaction fees I was not expecting	2%	2%	3%	2%	1%	1%	2%	3%	2%	2%	-
Wrong amount was debited	2%	2%	1%	1%	3%	1%	3%	2%	2%	-	-
I cancelled the preauthorized debit, but they kept happening anyway	1%	1%	1%	1%	2%	1%	3%	1%	1%	2%	-
The debit had never been authorized by me	1%	1%	1%	1%	2%	2%	-	1%	1%	-	5%
wrong account number	1%	1%	2%	1%	*%	1%	-	1%	1%	2%	-
Debit did not go through	1%	1%	2%	*% d	2%	2% d	3%	1%	1%	-	-
Money blocked/frozen	1%	1%	1%	*%	1%	2%	1%	1%	*%	-	5%
Stolen card/infor- mation	*%	*%	1%	*%	-	-	-	*%	*%	-	-
Contract expired	*%	-	*%	-	*%	1%	1%	-	*%	-	-

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

EnviroNics Research

(Continued)

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q9. DURING THE LAST TWO YEARS, WHAT PROBLEMS - IF ANY - DID YOU EXPERIENCE WITH PRE-AUTHORIZED DEBIT?

SUBSAMPLE: HAVE PAID BILLS USING "PRE-AUTHORIZED DEBITS" IN THE LAST TWO YEARS

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	TOTAL	Own Home	Rent	Adlts Only	Yes, Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Sin- gle	Mar- ried/ Cmmn law	Div./ Sep.	widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	709	483	194	534	175	122	82	174	456	55	23
Unweighted Total	714	491	193	519	195	139	89	172	466	55	21
Services I paid for were not received	%%	%%	-	%%	-	-	-	-	%%	-	-
Other	%%	%%	-	%%	-	-	-	-	%%	-	-

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q10. WHAT DID YOU DO TO RESOLVE THE PROBLEM, IF ANYTHING?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT" AND HAVE HAD PROBLEMS WITH PRE-AUTHORIZED DEBIT

	GENDER			AGE					REGION					LANGUAGE				EDUCATION					
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Publ. High	Coll/		
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	CEGEP	Univ.		
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)	
Total 37	88	35	53	20	24	13	15	16	8	15	37	2	8	17	27	60	20	17	11	9	31		
Unweighted Total	88	35	53	16	26	16	15	15	9	16	36	2	8	17	27	60	21	16	11	8	32	37	
I contacted my financial institution	54%	43%	61%	56%	57%	38%	61%	54%	71%	46%	51% LMOPQ k	100%	54%	54%	57%	58%	52%	56%	42%	39%	51%	63%	
I contacted the biller	41%	41%	42%	50%	35%	31%	52%	38%	53%	33%	41%	-	27%	57%	44%	49%	30%	35%	31%	60%	46%	36%	
I stopped payment	14%	11%	16%	25%	10%	6%	13%	13%	10%	5%	17%	-	-	27% l	17%	13%	8%	33% s	27% w	9%	3%	21% w	
I did nothing	14%	19%	10%	12%	17%	19%	20%	-	-	13%	21% p	-	20%	5%	9%	12%	9%	18%	-	26%	20%	10%	
I contacted my financial institution but was referred to the biller	11%	12%	10%	19%	10%	25%	-	-	-	10%	8%	-	15%	21%	18%	8%	12%	21%	12%	14%	8%	12%	
Cancelled it	8%	3%	11%	19%	-	6%	7%	7%	-	-	12%	-	-	14%	9%	9%	-	14%	-	-	3%	16%	
Fought/threatened to sue	4%	6%	2%	6%	-	6%	-	7%	-	-	2%	-	15%	7%	9%	5%	-	-	-	14%	3%	3%	
Stopped using 6% preauthorized debits in general	3%	-	6%	6%	7%	-	-	-	10%	-	6%	-	-	-	-	3%	-	7%	8%	-	-	-	
Other 7%	6%	12%	2%	-	-	12%	-	21%	-	5%	2%	-	14%	13%	13%	5%	4%	7%	11%	-	4%	-	

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q10. WHAT DID YOU DO TO RESOLVE THE PROBLEM, IF ANYTHING?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT" AND HAVE HAD PROBLEMS WITH PRE-AUTHORIZED DEBIT

	JOB DESCRIPTION					EMPLOYMENT STATUS										FAMILY INCOME									
	=====					=====										=====									
	TOTAL	Prof/ Exec.	Sup/ Mgr	Sales Serv/ Clrc	Tech/ Skill Labor	Man. Labor	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp- loyed	Emp- loyed	Full- time	Part- time	Emp- loyed	Self Under \$15k	Under \$25k	\$15k Under \$50k	\$25k Under \$60k	\$50k Under \$80k	NET Under \$100k	\$60k Under \$100k	\$80k Over	NET		
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)			
Total	88	17	4	33	7	5	4	4	7	5	66	43	9	14	1	9	27	5	37	14	10	13			
Unweighted Total	88	18	4	33	7	5	4	4	6	5	67	45	8	14	1	8	26	6	38	15	10	13			
I contacted my finan- cial institution	54%	48% e	79% E	64% E	18%	-	78% Jn	83% Jn	66% j	20%	51%	52%	66% j	35%	-	89% QSTV	50%	52%	53%	43% t	76%	46%			
I contacted the biller	41%	33%	74% bd	34%	67%	62%	78% n	-	32%	55%	42%	46%	39%	29%	-	48%	31%	14%	40%	34%	51%	38%			
I stopped payment	14%	7%	-	26% B	-	14%	50% l	-	-	-	16%	7%	35%	31% l	100% RSTUV PQ	23%	8%	14%	14%	13%	12%	17%			
I did nothing	14%	22%	-	12%	12%	16%	22%	17%	-	20%	14%	20%	-	6%	-	-	8%	19%	22%	25%	16%	23%			
I contacted my finan- cial institution but was referred to the biller	11%	12%	21%	13%	11%	-	-	-	-	25%	12%	9%	13%	21%	-	14%	12%	-	13%	11%	20%	10%			
Cancelled it	8%	7%	-	17%	-	-	-	-	-	-	10%	7%	27%	8%	-	14%	-	-	11%	6%	12%	17%			
Fought/threatened to sue	4%	7%	21%	4%	-	-	-	-	-	-	5%	5%	-	8%	-	-	-	-	9%	-	8%	18%			
Stopped using preauthorized debits in general	3%	-	21%	4%	-	-	23%	-	-	-	3%	2%	13%	-	-	24%	-	-	2%	6%	-	-			
Other	6%	-	-	3%	11%	22%	-	-	34%	-	4%	4%	12%	-	-	-	13%	14%	2%	-	8%				

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTUV

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q10. WHAT DID YOU DO TO RESOLVE THE PROBLEM, IF ANYTHING?

SUBSAMPLE: THOSE WHO HAVE EVER PAID ANY BILLS USING "ONLINE BILL PAYMENT" AND HAVE HAD PROBLEMS WITH PRE-AUTHORIZED DEBIT

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	=====			=====				=====			
	TOTAL	Own Home	Rent	Yes, Adlts Only	Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Sin- gle	Mar- ried/ Cmmn law	Div./ Sep.	Widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	88	50	35	59	29	20	12	28	53	4	2
Unweighted Total	88	51	35	56	32	23	13	27	55	4	2
I contacted my finan- cial institution	54%	55%	50%	51%	59%	54%	65%	50%	52%	71%	100% HI
I contacted the biller	41%	42%	44%	46% f	32%	24%	50%	43%	44%	-	49%
I stopped payment	14%	18%	9%	14%	15%	17%	14%	16%	10%	53% i	-
I did nothing	14%	14%	14%	13%	16%	18%	15%	10%	17%	-	-
I contacted my finan- cial institution but was referred to the biller	11%	13%	8%	13%	5%	8%	-	19%	8%	-	-
Cancelled it	8%	5%	9%	6%	11%	15%	7%	13%	6%	-	-
Fought/threatened to sue	4%	5%	2%	5%	-	-	-	-	6%	-	-
Stopped using preauthorized debits in general	3%	3%	-	-	10%	14%	-	4%	3%	-	-
Other	6%	4%	9%	7%	3%	4%	-	11%	4%	-	-

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q11. DO YOU FEEL THAT THE PROBLEM WAS RESOLVED TO YOUR SATISFACTION IN THE END?

SUBSAMPLE: THOSE WHO DID NOTHING TO RESOLVE THEIR PROBLEM

Coll/	GENDER			AGE					REGION					LANGUAGE			EDUCATION					
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	CEGEP	Univ.
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)
Total	76	28	47	17	20	11	12	16	8	13	30	2	7	16	25	53	18	14	11	6	25	34
Unweighted Total	75	28	47	14	21	13	12	15	9	14	28	2	6	16	24	52	19	13	11	6	25	33
Yes	83%	86%	81%	79%	82%	85%	83%	87%	66%	76%	83%	69%	100% KLM	93%	93%	83%	79%	91%	73%	100% UWX	83%	84%
No	17%	14%	19%	21%	18%	15%	17%	13%	34%	24%	17%	31%	-	7%	7%	17%	21%	9%	27%	-	17%	16%

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UWVX
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q11. DO YOU FEEL THAT THE PROBLEM WAS RESOLVED TO YOUR SATISFACTION IN THE END?

SUBSAMPLE: THOSE WHO DID NOTHING TO RESOLVE THEIR PROBLEM

	JOB DESCRIPTION					EMPLOYMENT STATUS										FAMILY INCOME										NET																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
						TOTAL					Emp.					Self					\$15K						\$25K					\$50K					NET					\$60k					\$80k																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
						Unemp-					Emp.					Part-					Emp.						Under					Under					Over					Under					Over																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
	TOTAL	Prof/Exec.	Sup/Mgr	Sales Serv/Clrc	Tech/Skill Labor	Man. Labor	Home-maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp-loyed	Emp-loyed	Full- time	Part- time	Emp-loyed	Under \$15K	Under \$25k	Under \$50K	Under \$60K	Under \$60K	Over \$60K	Over \$80k	Under \$100K	Under \$100K	Over \$100K	Over \$100K		Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K	Over \$100K

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTU

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q11. DO YOU FEEL THAT THE PROBLEM WAS RESOLVED TO YOUR SATISFACTION IN THE END?

SUBSAMPLE: THOSE WHO DID NOTHING TO RESOLVE THEIR PROBLEM

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	TOTAL	Own Home	Rent	Adlts Only	Yes, Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Sin- gle	Mar- ried/ Cmmn law	Div./ Sep.	Widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	76	43	30	51	25	17	10	25	44	4	2
Unweighted Total	75	43	30	48	27	19	11	24	45	4	2
Yes	83%	83%	82%	83%	83%	74%	100% DEF	75%	90%	80%	49%
No	17%	17%	18%	17%	17%	26%	-	25%	10%	20%	51%

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q12A. DURING THE LAST TWO YEARS, HOW MANY DIFFERENT CANADIAN RETAILERS, VENDORS OR UTILITIES
HAVE YOU PAID USING THE FOLLOWING ONLINE OR ELECTRONIC PAYMENT METHODS?
ONLINE CREDIT CARD PAYMENT

Coll/	GENDER			AGE					REGION					LANGUAGE			EDUCATION						Publ. High	
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	CEGEP	Univ.		
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)		
	Total	1000	485	515	101	186	161	200	352	71	240	383	65	106	134	305	666	267	139	82	150	350		414
	Unweighted Total	1000	483	517	83	192	196	204	325	73	244	384	65	102	132	299	663	270	139	83	149	352		413
None	23%	23%	24%	10%	16%	15%	29% DEF	31% DEF	24%	23%	22%	27%	27%	22%	25%	24% T	23% t	15%	35% wX	43% wX	25% X	13%		
I have paid 1 to 5 different retailers, vendors or utilities this way	46%	46%	47%	50%	50%	48%	44%	45%	50%	48%	42%	51%	46%	52% m	49% m	45%	49%	50%	43%	43%	50%	45%		
I have paid more than 5 different retailers, vendors or utilities this way	30%	31%	29%	40% GH	34% H	37% GH	27%	24%	26%	29% lNoPQ k	36%	22%	27%	26%	25%	30%	28%	35%	22%	14%	25% V	42% UVW		

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q12A. DURING THE LAST TWO YEARS, HOW MANY DIFFERENT CANADIAN RETAILERS, VENDORS OR UTILITIES
HAVE YOU PAID USING THE FOLLOWING ONLINE OR ELECTRONIC PAYMENT METHODS?
ONLINE CREDIT CARD PAYMENT

	JOB DESCRIPTION					EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME									
	Sales Tech/ Man. Labor					TOTAL Emp. Full- Part- Self Unemp-loyed time time time								\$15K \$25K \$50K NET \$60k \$80k NET									
	TOTAL	Prof/ Exec.	Sup/ Mgr	Serv/ Clrc	Skill Labor	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp-loyed	Emp-loyed	Full- time	Part- time	Self-loyed	Under \$15k	Under \$25k	Under \$50k	Under \$60k	Over \$60k	NET Under \$100k	NET Under \$100k	Over \$100k	NET	
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)		
Total	1000	185	56	233	119	34	55	49	213	36	626	456	99	72	44	69	227	77	456	142	133	180	
Unweighted Total	1000	193	60	235	122	36	59	42	194	37	646	478	97	71	42	65	223	78	467	144	135	188	
None	23%	15% C	7%	22% BC	16% C	36% BCE	46% jklmn H	8%	35% HKLM	27% H	18% H	18% H	14%	26% Hm pq	51% RSTUV	35% rSTUV	28% STUV	20%	16%	17%	16%	14%	
I have paid 1 to 5 different retailers, vendors or utilities this way	46%	47%	47%	48%	48%	42%	39% GIn	60%	42%	50%	48%	47%	53% g	42%	36%	45%	50%	55% O	46%	47%	44%	46%	
I have paid more than 5 different retailers, vendors or utilities this way	30%	38% dF	46% DF	29%	36% f	21%	15%	32% g	23%	23%	34% GI	35% GI	33% Gi	33% G	13%	20%	22%	25% o	39% OPQR	35% OPQR	40% OPQR	40% OPQR	

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTUV

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q12B. DURING THE LAST TWO YEARS, HOW MANY DIFFERENT CANADIAN RETAILERS, VENDORS OR UTILITIES HAVE YOU PAID USING THE FOLLOWING ONLINE OR ELECTRONIC PAYMENT METHODS?
PAYPAL

	GENDER			AGE					REGION							LANGUAGE			EDUCATION					
Coll/	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	CEGEP	Univ.	Publ.	High
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)		
Total	1000	485	515	101	186	161	200	352	71	240	383	65	106	134	305	666	267	139	82	150	350	414		
Unweighted Total	1000	483	517	83	192	196	204	325	73	244	384	65	102	132	299	663	270	139	83	149	352	413		
None	52%	49%	54%	49%	40%	48% e	53% E	61% dEFg	65% lMPq	52%	49%	67% LMoPQ	52%	46%	53%	53% T	52%	43%	60% X	65% wX	51%	46%		
I have paid 1 to 5 different retailers, vendors or utilities this way	34%	36%	32%	36%	43% FgH	32%	35%	30%	26%	34%	34%	27%	38% k	40% Kn	37% k	33%	35%	43% R	23%	28%	36% UV	37% UV		
I have paid more than 5 different retailers, vendors or utilities this way	14%	14%	14%	15%	17% H	20% GH	13%	10%	10%	14% n	17% kNOQ	6%	9%	15% n	11%	13%	13%	14%	17% V	7%	13% V	16% V		

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q12B. DURING THE LAST TWO YEARS, HOW MANY DIFFERENT CANADIAN RETAILERS, VENDORS OR UTILITIES HAVE YOU PAID USING THE FOLLOWING ONLINE OR ELECTRONIC PAYMENT METHODS?
PAYPAL

NET	JOB DESCRIPTION										EMPLOYMENT STATUS					FAMILY INCOME									
	Sales Tech/										TOTAL	Emp.	Emp.	Self	\$15K \$25K \$50K NET \$60k \$80k										
	Prof/	Sup/	Serv/	Skill	Man.	Home-	Stu-	Re-	Unemp	Emp-	Full-	Part-	Emp-	Under	Under	Under	Under	Over	Under	Under	Over				
	TOTAL	Exec.	Mgr	ClrcI	Labor	Labor	maker	dent	tired	loyed	loyed	time	time	loyed	\$15K	\$25k	\$50K	\$60K	\$60K	\$80k	\$100k	\$100K			
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)			
Total	1000	185	56	233	119	34	55	49	213	36	626	456	99	72	44	69	227	77	456	142	133	180			
Unweighted Total	1000	193	60	235	122	36	59	42	194	37	646	478	97	71	42	65	223	78	467	144	135	188			
None	52%	46%	47%	52%	45%	46%	51%	51%	65%	49%	48%	49%	48%	44%	51%	56%	55%	51%	47%	49%	45%	49%			
									jkLMN								su								
I have paid 1 to 5 different retailers, vendors or utilities this way	34%	40%	37%	33%	36%	43%	29%	41%	26%	33%	37%	36%	39%	37%	34%	29%	30%	33%	38%	39%	40%	36%			
								i			I	I	I						Q		q				
I have paid more than 5 different retailers, vendors or utilities this way	14%	14%	16%	14%	19%	11%	21%	8%	9%	19%	15%	15%	13%	20%	15%	15%	14%	16%	14%	12%	15%	15%			
							hI			hI	hI		hI												

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTUV
Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q12B. DURING THE LAST TWO YEARS, HOW MANY DIFFERENT CANADIAN RETAILERS, VENDORS OR UTILITIES HAVE YOU PAID USING THE FOLLOWING ONLINE OR ELECTRONIC PAYMENT METHODS?
PAYPAL

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
		Own	Rent	Yes, Adlts Only	Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Mar-ried/ Sin- gle	Cmmn law	Div./ Sep.	Widow
TOTAL	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	1000	626	293	762	238	166	105	278	608	86	28
Unweighted Total	1000	636	291	735	265	189	114	270	619	86	25
None	52%	53%	52%	54% eF	47%	44%	52%	49%	50%	63% HI	80% HIj
I have paid 1 to 5 different retailers, vendors or utilities this way	34%	33%	34%	35%	32%	32%	29%	37% JK	35% JK	22%	16%
I have paid more than 5 different retailers, vendors or utilities this way	14%	14%	14%	12%	21% D	24% D	19% d	14% K	14% K	15% k	4%

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

EnviroNics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q12C. DURING THE LAST TWO YEARS, HOW MANY DIFFERENT CANADIAN RETAILERS, VENDORS OR UTILITIES HAVE YOU PAID USING THE FOLLOWING ONLINE OR ELECTRONIC PAYMENT METHODS?
EPOST

Coll/	GENDER		AGE					REGION					LANGUAGE			EDUCATION						Publ. High		
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	CEGEP	Univ.		
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(w)	(X)		
Total	1000	485	515	101	186	161	200	352	71	240	383	65	106	134	305	666	267	139	82	150	350	414		
Unweighted Total	1000	483	517	83	192	196	204	325	73	244	384	65	102	132	299	663	270	139	83	149	352	413		
None	90%	90%	91%	89%	87%	93% E	88%	93% Eg	89%	94% MO	88%	98% KMOPQ	86%	91%	91%	90%	93% rt	87%	87%	92%	91%	90%		
I have paid 1 to 5 different retailers, vendors or utilities this way	8%	9%	8%	7%	12% fH	6%	10%	6%	11% N	5%	10% LN	2%	12% LN	6%	7% n	9%	6%	12% s	10%	4%	9% v	9% v		
I have paid more than 5 different retailers, vendors or utilities this way	1%	1%	2%	4%	1%	1%	2%	1%	-	1%	2%	-	2%	2%	2%	1%	1%	2%	3%	3% w	1%	1%		

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q12C. DURING THE LAST TWO YEARS, HOW MANY DIFFERENT CANADIAN RETAILERS, VENDORS OR UTILITIES HAVE YOU PAID USING THE FOLLOWING ONLINE OR ELECTRONIC PAYMENT METHODS?
EPOST

NET	JOB DESCRIPTION						EMPLOYMENT STATUS										FAMILY INCOME						
	Sales Tech/						TOTAL Emp. Emp. Self										\$15K	\$25K	\$50K	NET	\$60k	\$80k	
	Prof/	Sup/	Serv/	Skill	Man.	Home-	Stu-	Re-	Unemp	Emp-	Full-	Part-	Emp-	Under	Under	Under	Under	Over	Under	Under	Over		
	Exec.	Mgr	ClrcI	Labor	Labor	maker	dent	tired	loyed	loyed	time	time	loyed	\$15K	\$25k	\$50K	\$60K	\$60K	\$80k	\$100k	\$100k		
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	
Total	1000	185	56	233	119	34	55	49	213	36	626	456	99	72	44	69	227	77	456	142	133	180	
Unweighted Total	1000	193	60	235	122	36	59	42	194	37	646	478	97	71	42	65	223	78	467	144	135	188	
None	90%	88%	96% BD	88%	90%	92%	91%	96% klm	94% KLm	86%	89%	89%	87%	94% kl	87%	92%	90%	92%	90%	90%	87%	93% u	
I have paid 1 to 5 different retailers, vendors or utilities this way	8%	12% C	2%	10% C	9% C	8%	6%	4%	5%	14% n	9% IN	10% IN	10%	4%	12%	8%	9%	5%	9%	9% r	12%	6%	
I have paid more than 5 different retailers, vendors or utilities this way	1%	1%	2%	2%	1%	-	3%	-	1%	-	1%	1%	2%	2%	2%	-	1%	3%	1%	1%	2%	1%	

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTU
Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q13. IN GENERAL, HOW MUCH TRUST DO YOU HAVE IN ELECTRONIC PAYMENT SYSTEMS IN CANADA?

Coll/	GENDER			AGE					REGION					LANGUAGE			EDUCATION						
																	Publ. High						
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	CEGEP	Univ.	
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)	
Total	1000	485	515	101	186	161	200	352	71	240	383	65	106	134	305	666	267	139	82	150	350	414	
Unweighted Total	1000	483	517	83	192	196	204	325	73	244	384	65	102	132	299	663	270	139	83	149	352	413	
TOP 2 BOX	90%	90%	90%	92%	91%	94% gH	89%	87%	97% MNOPQ L	88%	91% Nq	80%	90%	89%	87%	91%	88%	91%	86%	88%	88%	92% w	
A great deal of trust	48%	50% c	45%	40%	45% d	52%	48%	49%	66% MNOPQ L	33%	52% L	48% L	53% L	45% L	48% L	52% S	35%	46% S	44%	37%	47% V	53% Vw	
Some trust	42%	39%	45% b	52% H	46% h	42%	41%	38%	32% MNOPQ K	54%	39%	32%	37%	44% k	39%	38%	53% R	45%	43%	52% wX	42%	39%	
Only a little trust	7%	7%	8%	7%	9% F	3%	8% F	9% F	1%	11% KM	6% K	10% K	7% K	9% K	8% K	6%	10% R	8%	8%	8%	9%	6%	
No trust at all	3%	3%	3%	1%	1%	3%	3%	4% dE	1%	1%	3% KLmoP	10%	3%	2%	4% kL	4% t	2%	1%	5%	3%	3%	2%	
BOTTOM 2 BOX	10%	10%	10%	8%	9%	6%	11% f	13% F	3%	12% K	9% K	20% KM	10% K	11% K	13% Km	9%	12%	9%	14%	12% x	12%	8%	

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q13. IN GENERAL, HOW MUCH TRUST DO YOU HAVE IN ELECTRONIC PAYMENT SYSTEMS IN CANADA?

	JOB DESCRIPTION					EMPLOYMENT STATUS								FAMILY INCOME										NET
	=====					=====								=====										
	TOTAL	Prof/ Exec.	Sup/ Mgr	Sales Serv/ Clrc	Tech/ Skill Labor	Man. Labor	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp loyed	TOTAL Emp- loyed	Emp. Full- time	Emp. Part- time	Self Emp- loyed	Under \$15k	Under \$25k	Under \$50k	\$15k Under \$60k	\$25k Under \$60k	\$50k Over \$100k	NET Under \$100k	\$60k Under \$100k	\$80k Over \$100k	
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)			
Total	1000	185	56	233	119	34	55	49	213	36	626	456	99	72	44	69	227	77	456	142	133	180		
Unweighted Total	1000	193	60	235	122	36	59	42	194	37	646	478	97	71	42	65	223	78	467	144	135	188		
TOP 2 BOX	90%	92%	94%	91%	91%	93%	95% IJN	95% IJN	84%	79%	92% Ijn	92% Ij	97% IJKLN	84%	93%	84%	87%	86%	94% PQR	94% PQR	96% PQR	93% pQ		
A great deal of trust	48%	53%	58%	47%	46%	41%	48%	39%	48% j	33%	49% j	49% j	50% j	50% j	37%	38%	43%	45%	54% OPQ	51% p	58% OPQR	55% OPQ		
Some trust	42%	40%	36%	44%	45%	52%	47%	56% IN	35%	46%	43% i	43% i	47% In	34%	56% SUV	46%	44%	41%	40%	43%	38%	38%		
Only a little trust	7%	6%	3%	7%	9% c	7%	2%	5% GklM	11% gm	12% gm	7% GM	6% GM	2%	16% GHKLM	5%	11% u	10% SU	8%	5%	5%	3%	6%		
No trust at all	3%	1%	3%	3%	1%	-	3%	-	6%	8%	2%	2%	1%	-	2%	5%	3%	5%	1%	1%	1%			
1%									kLM								st	t						
BOTTOM 2 BOX	10%	8%	6%	9%	9%	7%	5%	5%	16% GHKLM	21% GHklM	8% M	8% M	3%	16% GHKM	7%	16% STUV	13% STUV	14% stu	6%	6%	4%	7%		

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTUV

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q13. IN GENERAL, HOW MUCH TRUST DO YOU HAVE IN ELECTRONIC PAYMENT SYSTEMS IN CANADA?

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION				MARITAL STATUS			
	TOTAL	Own Home	Rent	Yes, Adlts Only	Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Single	Married/Cmn Law	Div./Sep.	Widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	1000	626	293	762	238	166	105	278	608	86	28
Unweighted Total	1000	636	291	735	265	189	114	270	619	86	25
TOP 2 BOX	90%	91% C	86%	89%	91%	91%	91%	89%	91%	86%	84%
A great deal of trust	48%	53% C	39%	46%	51%	50%	56% D	43%	51% HJ	39%	56%
Some trust	42%	38%	48% B	43%	40%	42%	35%	46% k	40%	47% k	28%
Only a little trust	7%	6%	11% B	7%	7%	7%	7%	10% i	6%	6%	16%
No trust at all	3%	3%	3%	3%	2%	2%	2%	2%	3%	7% H	-
BOTTOM 2 BOX	10%	9%	14% B	11%	9%	9%	9%	11%	9%	14%	16%

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q14. SOME PEOPLE SAY THAT THE WHOLE FRAMEWORK OF ELECTRONIC PAYMENT SYSTEMS IN CANADA NEEDS TO BE COMPREHENSIVELY REGULATED WITH CONSISTENT RULES? DO YOU AGREE OR DISAGREE?

coll/	GENDER			AGE					REGION					LANGUAGE			EDUCATION					Publ. High	
	TOTAL	M	F	18-24	25-34	35-44	45-54	55+	ATL	QC	ON	MB/SK	AB	BC	WEST	Eng.	Fre.	Other	Schl	Schl	CEGEP	Univ.	
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)	(W)	(X)	
Total	1000	485	515	101	186	161	200	352	71	240	383	65	106	134	305	666	267	139	82	150	350	414	
Unweighted Total	1000	483	517	83	192	196	204	325	73	244	384	65	102	132	299	663	270	139	83	149	352	413	
Agree, electronic payments need consistent rules and regulations	87%	86%	89%	90%	88%	88%	85%	87%	78%	88% k	87% k	94% KM	90% K	88% k	90% K	87%	89%	89%	91%	88%	87%	87%	
Disagree, this is not necessary	13%	14%	11%	10%	12%	12%	15%	13%	22% mnOpQ 1	12%	13% N	6%	10%	12%	10%	13%	11%	11%	9%	12%	13%	13%	

Comparison Groups: BC/DEFGH/KLMNOPQ/RST/UVWX
 Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
 Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
 Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q14. SOME PEOPLE SAY THAT THE WHOLE FRAMEWORK OF ELECTRONIC PAYMENT SYSTEMS IN CANADA
NEEDS TO BE COMPREHENSIVELY REGULATED WITH CONSISTENT RULES? DO YOU AGREE OR DISAGREE?

NET	JOB DESCRIPTION										EMPLOYMENT STATUS										FAMILY INCOME					
	=====										=====										=====					
	Sales Tech/										TOTAL Emp. Emp. Self										\$15K	\$25K	\$50K	NET	\$60k	\$80k
	TOTAL	Prof/ Exec.	Sup/ Mgr	Serv/ ClrcI	Skill Labor	Man. Labor	Home- maker	Stu- dent	Re- tired	Unemp loyed	Emp- loyed	Full- time	Part- time	Emp- loyed	Under \$15K	Under \$25k	Under \$50K	Under \$60K	Over \$60K	Under \$80k	Under \$100k	Over \$100k				
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N)	(O)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(T)	(U)	(V)				
Total	1000	185	56	233	119	34	55	49	213	36	626	456	99	72	44	69	227	77	456	142	133	180				
Unweighted Total	1000	193	60	235	122	36	59	42	194	37	646	478	97	71	42	65	223	78	467	144	135	188				
Agree, electronic payments need consistent rules and regulations	87%	88%	86%	86%	89%	85%	92% N	90% n	86%	80%	87% n	89% N	87%	78%	86%	92% r	87%	84%	87%	90%	86%	86%				
Disagree, this is not necessary	13%	12%	14%	14%	11%	15%	8%	10%	14%	20%	13%	11%	13%	22% ghkL	14%	8%	13%	16% p	13%	10%	14%	14%				

Comparison Groups: BCDEF/GHIJKLMN/OPQRSTU
Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)
Uppercase letters indicate significance at the 95% level.
Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

SPIC - Online and pre-authorized Billing Survey: October 2015

Q14. SOME PEOPLE SAY THAT THE WHOLE FRAMEWORK OF ELECTRONIC PAYMENT SYSTEMS IN CANADA NEEDS TO BE COMPREHENSIVELY REGULATED WITH CONSISTENT RULES? DO YOU AGREE OR DISAGREE?

	HOME OWNERSHIP			HOUSEHOLD COMPOSITION					MARITAL STATUS		
	TOTAL	Own Home	Rent	Yes, Adlts Only	Any Kids	Kids 0-12	Kids 13-17	Sin- gle	Mar- ried/ Cmmn law	Div./ Sep.	widow
	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)	(K)
Total	1000	626	293	762	238	166	105	278	608	86	28
Unweighted Total	1000	636	291	735	265	189	114	270	619	86	25
Agree, electronic payments need consistent rules and regulations	87%	87%	89%	87%	88%	89%	85%	88%	87%	83%	90%
Disagree, this is not necessary	13%	13%	11%	13%	12%	11%	15%	12%	13%	17%	10%

Comparison Groups: BC/DEFG/HIJK

Independent T-Test for Means (equal variances), Independent Z-Test for Percentages (unpooled proportions)

Uppercase letters indicate significance at the 95% level.

Lowercase letters indicate significance at the 90% level.

Environics Research