



Canadian Payments Association  
Association canadienne des paiements

1212 - 50 O'Connor  
Ottawa, Ontario  
K1P 6L2  
(613) 238-4173  
Fax: (613) 233-3385

**LIGNE DIRECTRICE**  
**POUR**  
**LES PAIEMENTS STPGV MAL ACHEMINÉS**

**le 5 octobre 2000**



**LIGNE DIRECTRICE**  
**POUR LES PAIEMENTS STPGV**  
**MAL ACHEMINÉS<sup>1</sup>**

La présente ligne directrice vise à aider les parties lorsqu'un paiement STPGV a été mal acheminé. Aux fins de la présente ligne directrice, un paiement STPGV est réputé avoir été mal acheminé lorsque le bénéficiaire nommé dans le message de paiement STPGV n'est pas le même que le bénéficiaire nommé dans le numéro de transit ou de compte, chez le participant destinataire, indiqué dans le message de paiement, et que le montant a été mis à la disposition du bénéficiaire<sup>2</sup> nommé dans le numéro de transit ou de compte. La ligne directrice est fondée sur l'engagement du participant destinataire et du participant expéditeur de collaborer à l'atteinte de l'objectif global qu'est le règlement rapide équitable du problème. Les droits et responsabilités des participants au STPGV et de leurs clients à l'égard des paiements mal acheminés sont, pour l'essentiel, consignés dans les accords contractuels entre le participant et son client<sup>3</sup>. La ligne directrice ne vise pas à créer de droits ni d'obligations juridiques, étant plutôt l'expression de la compréhension commune des participants quant à la façon de traiter les paiements mal acheminés. Pour tout renseignement sur leurs droits et leurs responsabilités en ce qui a trait à l'envoi et à la réception de paiements STPGV, les clients sont invités à s'adresser à leur institution financière.

---

<sup>1</sup> Cette ligne directrice ne traite pas de la responsabilité légale pour l'erreur, de l'obligation d'un participant destinataire de rembourser le montant du message de paiement, ni de l'obligation du participant destinataire de dévoiler l'identité de son client.

<sup>2</sup> Si le montant n'a pas été mis à la disposition du bénéficiaire, l'article 48 du Règlement administratif du STPGV s'applique.

<sup>3</sup> Bien qu'il traite très sommairement de la question des paiements STPGV mal acheminés, le Règlement administratif sur le STPGV ne change rien aux droits et aux recours que les lois d'application générale peuvent donner aux participants ou à toute autre personne.



**LIGNE DIRECTRICE POUR LES PAIEMENTS STPGV**  
**MAL ACHEMINÉS**

**1 GLOSSAIRE**

<b>«bénéficiaire»</b>	À l'égard d'un message de paiement reçu par le participant destinataire, la personne, y compris ce dernier ou une autre institution financière, à qui le montant du message de paiement doit être versé ou au crédit de laquelle il doit être porté, qu'elle soit ou non le bénéficiaire ultime de ce montant.
<b>«émetteur»</b>	Le premier émetteur du premier ordre de paiement (instruction à une institution membre de l'ACP de payer ou de faire payer à une autre institution membre de l'ACP), dans tout transfert de fonds par le STPGV.
<b>«message de paiement»</b>	Message électronique qu'un participant transmet à un autre participant par l'entremise du STPGV, en la forme prévue aux règles du STPGV, dans lequel il lui donne l'ordre de verser une somme déterminée à un bénéficiaire.
<b>«NCP»</b>	Numéro de référence alphanumérique devant être attribué par le STPGV à chaque message de paiement pour attester qu'il subi avec succès tous les contrôles de limitation du risque dans l'application STPGV.
<b>«participant»</b>	La Banque du Canada et chaque autre membre de l'ACP qui a été admis à participer au STPGV.
<b>«participant destinataire»</b>	Participant qui reçoit un message de paiement d'un autre participant.
<b>«participant expéditeur»</b>	Participant qui transmet un message de paiement à un autre participant.



## LIGNE DIRECTRICE POUR LES PAIEMENTS STPGV MAL ACHEMINÉS

### **2 POINTS DE CONTACT**

*En général, le point de contact approprié pour un client qui demande une enquête sur un paiement STPGV mal acheminé est le membre de l'ACP avec qui le client a des rapports directs touchant l'exécution ou la réception du paiement.*

Le point de contact approprié pour un client (émetteur ou bénéficiaire visé) est son institution membre de l'ACP. Le point de contact est normalement le représentant du service à la clientèle ou le représentant de la succursale avec lequel le client traite normalement. Ce principe de base vaut tout autant lorsque l'émetteur ou le bénéficiaire visé traite directement avec un participant au STPGV ou avec une autre institution membre de l'ACP (qui traite elle-même avec un participant au STPGV). Cela permet de prendre des mesures immédiates, vu que l'institution financière peut agir en fonction des instructions de son propre client ou des communications d'une autre institution financière avec laquelle elle a des rapports commerciaux.

À noter que, nonobstant le libellé de cette ligne directrice, dans les cas où il ne traite pas directement avec le participant au STPGV conservé, l'émetteur ou le bénéficiaire doit communiquer avec son institution membre de l'ACP, qui, elle, communique avec le participant au STPGV concerné. Là où l'émetteur ou le bénéficiaire ne traite pas directement avec le participant au STPGV concerné, il faut lire la présente ligne directrice en tenant compte de ce fait et l'appliquant en conséquence.

### **3 MESURES À PRENDRE PAR UNE INSTITUTION MEMBRE DE L'ACP**

*Il faut communiquer les renseignements aux participants au STPGV mis en cause dans le paiement STPGV pour déclencher une intervention rapide.*

Dès lors qu'une partie à un ordre de paiement (émetteur, participant expéditeur, participant destinataire, bénéficiaire) a un motif de croire qu'un paiement STPGV a été mal acheminé, il faut suivre les étapes suivantes pour régler le problème le plus rapidement possible.

- 3.1** L'émetteur qui établit qu'un paiement STPGV a été ou a pu être mal acheminé doit communiquer avec son institution financière participante au STPGV (le participant émetteur) et lui faire part des faits pertinents. Le participant émetteur communique alors avec le participant destinataire.
- 3.2** bénéficiaire visé qui établit qu'un paiement STPGV a été ou a pu être mal acheminé doit communiquer avec l'émetteur du paiement. Le bénéficiaire visé peut ainsi établir si l'émetteur a envoyé l'ordre de paiement et, si l'ordre de paiement a été effectivement envoyé, l'émetteur est alors en mesure de communiquer avec son institution financière participante au STPGV (le participant émetteur) et de lui faire part des faits pertinents.

## LIGNE DIRECTRICE POUR LES PAIEMENTS STPGV MAL ACHEMINÉS

À ce stade-ci, les participants au STPGV sont en mesure de lancer leurs enquêtes internes en vue de déterminer l'erreur qui a été commise et la meilleure façon de la corriger.

### **4 DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS DU PARTICIPANT ÉMETTEUR**

*Plus le participant émetteur peut fournir de renseignements au participant destinataire, et plus ces renseignements peuvent être fournis rapidement, meilleures sont les chances que le participant destinataire puisse établir rapidement comment il a été disposé du paiement et plus vite il peut intervenir pour donner suite à la demande de rectification faite par le participant émetteur.*

Le participant émetteur qui demande au participant destinataire de fournir des renseignements sur un paiement qui a pu avoir été mal acheminé doit fournir le plus de détails possibles sur le paiement afin d'aider le participant destinataire à repérer le paiement. Les renseignements fournis par le participant expéditeur doivent comprendre :

- 4.1** Le numéro de référence du paiement (NRCP et numéro de référence SWIFT);
- 4.2** Le montant du message de paiement;
- 4.3** La date du paiement; et
- 4.4** Le numéro de compte et le nom du bénéficiaire visé.

En outre, le participant expéditeur doit être disposé à fournir au participant bénéficiaire les autres renseignements pouvant lui être raisonnablement demandés afin d'aider le participant bénéficiaire à repérer les fonds et à satisfaire le participant bénéficiaire quant à la justification de la demande de renseignements.

### **5 RÉPONSE DU PARTICIPANT BÉNÉFICIAIRE À LA DEMANDE INITIALE DE RENSEIGNEMENTS**

*La rapidité de réponse aux demandes de renseignements facilite l'ouverture des communications, accroît la confiance dans le processus, et permet de fournir les renseignements à tous les intéressés.*

Le participant bénéficiaire doit réagir à la demande de renseignements dès qu'il est raisonnablement possible de le faire, sans tarder inutilement. La réponse initiale consiste soit à fournir la totalité ou une partie des renseignements demandés, soit à indiquer que les renseignements ne sont pas ou ne peuvent pas être disponibles. Là où les renseignements ne sont pas ou ne peuvent pas être disponibles, le participant destinataire indique les raisons pour lesquelles les renseignements ne sont pas disponibles et la date et l'heure estimatives (le cas échéant) où ils le seront.



## LIGNE DIRECTRICE POUR LES PAIEMENTS STPGV MAL ACHÉMINÉS

### **6 MESURES POSSIBLES À LA PORTÉE DU PARTICIPANT DESTINATAIRE**

Dans le cadre de toute enquête consécutive à une demande de renseignements, le participant destinataire doit tenter de faire confirmer si le montant du message de paiement a été effectivement mal acheminé. En l'occurrence, le participant destinataire doit s'efforcer de prendre des mesures immédiates, sans toutefois contrevenir au Règlement administratif sur le STPGV et aux Règles du STPGV, tout en respectant le principe de la finalité du paiement du STPGV. Le participant destinataire doit s'efforcer de collaborer avec le participant expéditeur et l'émetteur de l'ordre de paiement, d'une part, en reconnaissant les droits de son client et son obligation de confidentialité envers son client, d'autre part.

#### **6.1 Montant du paiement non mis à la disposition du destinataire non visé.**

S'il est confirmé que le paiement est mal acheminé et que le paiement n'a pas été mis à la disposition du destinataire non visé sur réception de l'avis initial du participant expéditeur, le participant destinataire traite le montant du message de paiement conformément aux dispositions du Règlement administratif sur le STPGV et des Règles du STPGV.

#### **6.2 Montant du paiement mis à la disposition du destinataire non visé.**

S'il est confirmé que le paiement est mal acheminé et que le paiement a été mis à la disposition du destinataire non visé sur réception de l'avis initial du participant émetteur, le participant destinataire fait tout ce qu'il peut, dans les circonstances, pour faire enquête en vue d'obtenir le plus de renseignements possibles sur la façon dont il a été disposé du montant du message de paiement. Sans retard indu après l'enquête, le participant destinataire tente de communiquer avec le bénéficiaire non visé des fonds afin d'obtenir le remboursement du montant du paiement ou d'obtenir la permission de le porter au débit du compte de ce bénéficiaire, et le participant destinataire prend les mesures correctives, dans la mesure permise par la loi, qu'il est raisonnablement possible de prendre dans les circonstances. Note : avant le remboursement des fonds ou la communication de détails sur l'identité du client, le participant destinataire peut demander une indemnisation, dans une forme acceptable pour le participant bénéficiaire, au participant expéditeur. On trouvera un exemple de ce genre d'indemnisation à l'annexe A.

##### **6.2.1 Le bénéficiaire non visé consent à effectuer le remboursement des fonds**

Si le bénéficiaire non visé consent à ce que le participant destinataire porte le montant au débit de son compte ou si le bénéficiaire non visé rembourse au participant destinataire le montant du paiement mal acheminé, le participant



## LIGNE DIRECTRICE POUR LES PAIEMENTS STPGV MAL ACHEMINÉS

destinataire réachemine les fonds conformément aux instructions du participant expéditeur, pourvu que le compte du bénéficiaire visé se trouve chez le participant destinataire, ou effectue un paiement STPGV au participant expéditeur au montant du paiement initial.

### **6.2.2 Le participant non visé ne consent pas à effectuer le remboursement des fonds**

**6.2.2.1 Si les fonds sont dans le compte :** si les fonds sont dans le compte du bénéficiaire non visé et que le bénéficiaire non visé ne consent pas à ce que le participant destinataire porte le montant au débit de son compte, le bénéficiaire destinataire fournit au participant expéditeur – moyennant indemnisation appropriée, le cas échéant, et sans tarder – le plus de renseignements possible, sous réserve de son obligation envers son client. En outre, le participant destinataire se plie aux dispositions de toute ordonnance judiciaire que pourrait obtenir le participant expéditeur ou une autre partie, comme l'émetteur, obligeant le participant destinataire à bloquer le compte du bénéficiaire non visé, à porter le montant au débit de ce compte et à rembourser le participant expéditeur ou à réappliquer les fonds. Le participant expéditeur donne au participant destinataire un préavis écrit de sa demande d'ordonnance judiciaire.

**6.2.2.2 Si les fonds ne sont plus dans le compte :** Si les fonds ne sont plus dans le compte du bénéficiaire non visé et que le bénéficiaire non visé ne rembourse pas au participant destinataire le montant du paiement mal acheminé, le participant destinataire, sans délai indu, en informe le participant expéditeur et lui fournit tous les détails pertinents – moyennant indemnisation appropriée, le cas échéant, dans la mesure permise par la loi – du problème qui retarde le remboursement des fonds au participant expéditeur.

## **7 RESPONSABILITÉ DES PARTICIPANTS AU STPGV DE TENIR LES PARTIES INFORMÉES**

*Les participants au STPGV ont l'obligation de tenir leurs clients et les autres parties informés.*



**LIGNE DIRECTRICE POUR LES PAIEMENTS STPGV**  
**MAL ACHEMINÉS**

Il importe que les participants au STPGV tiennent leurs clients, et, dans la mesure permise par la loi, toutes les autres parties, très bien informés de l'enquête et de ses progrès (ou de l'absence de progrès) pour la récupération des fonds. Cela donne l'assurance que toutes les parties sont, dans la mesure du possible, en possession de tous les faits pertinents pour leur permettre de peser toutes leurs options. Ces options, qui échappent à la compétence de l'ACP, pourraient comprendre l'engagement de procédures par l'émetteur contre le bénéficiaire non visé qui retient des fonds ne lui revenant pas ou la présentation d'une requête pour faire bloquer le compte dans lequel les fonds ont été déposés, jusqu'au règlement des questions ou réclamations en instance.





**LIGNE DIRECTRICE POUR LES PAIEMENTS STPGV**  
**MAL ACHÉMINÉS**

**ANNEXE A**

**FORME D'INDEMNITÉ**

**EN CONTREPARTIE DE** *[insérer la description de la raison de l'indemnisation, p. ex., la communication de détails sur l'identité d'un client ou le remboursement d'un paiement mal acheminé]* par *[insérer le nom du participant destinataire]*.

*[insérer le nom du participant émetteur]* **CONVIENT :**

1. De garantir *[insérer le nom du participant destinataire]*, ses successeurs et ayants droit de toute responsabilité qui pourrait lui incomber par suite *[insérer la description de la raison de l'indemnisation, p. ex., la communication de détails sur l'identité d'un client ou le remboursement d'un paiement mal acheminé]* (sauf, dans tous les cas, d'une responsabilité découlant du remboursement du montant de tout message de paiement non conforme au Règlement administratif sur le STPGV), pourvu que *[insérer le nom du participant émetteur]* ne soit pas tenu de faire des paiements dépassant le montant total remboursé par *[insérer le nom du participant destinataire]* à *[insérer le nom du participant émetteur]*, plus les frais ou dépenses engagés par *[insérer le nom du participant destinataire]* pour opposer une défense, négocier un compromis ou autrement réagir relativement à une réclamation concernant *[insérer la description de la raison de l'indemnisation, p. ex., la communication de détails sur l'identité d'un client ou le remboursement d'un paiement mal acheminé]*.
2. La présente convention d'indemnisation est assujettie aux conditions suivantes :
  - a. *[insérer le nom du participant destinataire]* avisera *[insérer le nom du participant émetteur]* par écrit de toute réclamation présentée par quiconque au sujet du paiement mal acheminé remboursé, dans les cinq jours ouvrables suivant la réception par *[insérer le nom du participant destinataire]* de cette réclamation ou d'un avis la concernant.
  - b. *[insérer le nom du participant destinataire]* ne versera aucun montant à un demandeur quelconque relativement à ladite réclamation et ne négociera pas de compromis à cet égard sans obtenir au préalable l'approbation écrite de *[insérer le nom du participant émetteur]*
  - c. *[insérer le nom du participant émetteur]* se réserve le droit d'engager toute action qu'il juge appropriée, à ses frais et dépens, y compris la défense d'une action instituée par une personne quelconque à l'égard *[insérer la description de la raison de l'indemnisation, p. ex., la communication de détails sur l'identité d'un client ou le remboursement d'un paiement mal acheminé]*.

**Signé par un signataire autorisé du participant expéditeur**

