
Règle 7 du Système de PTR

Exceptions et Retours de Fonds

©2026 ASSOCIATION CANADIENNE DES PAIEMENTS

Cette règle est protégée par des droits de copyright de l'Association canadienne des paiements. Tous les droits sont réservés, y compris le droit de reproduction totale ou partielle sans le consentement exprès écrit de l'Association canadienne des paiements. Paiements Canada est la marque nominative de l'Association canadienne des paiements (ACP). Pour des raisons juridiques, nous continuons d'utiliser « Association canadienne des paiements » dans ces règles et dans l'information concernant les règles, règlements administratifs et les normes.

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN OEUVRE	4
CHANGEMENTS	4
INTRODUCTION - PORTÉE	5
1. Exceptions au crédit du bénéficiaire	5
2. Erreurs	5
3. Compte en devises étrangères	6
4. Contenu malveillant ou nuisible	6
5. Événements indépendants de la volonté	7
6. Restriction imposée par le participant destinataire	8
7. Restriction imposée par la loi ou par une ordonnance du tribunal	8
8. Restriction imposée par le bénéficiaire	9
9. Motifs de retour – avant l’avoir au Bénéficiaire	10
RETOUR DES FONDS APRÈS PAIEMENT AU BÉNÉFICIAIRE	11
10. Motifs de retour – Exceptions au paiement final et irrévocable au bénéficiaire	11
11. Délais de retour – Exceptions au paiement final et irrévocable au bénéficiaire	12
12. Motifs de retour – Autre	12
DEMANDES DE RETOUR DE PAIEMENT	12
13. Lancement des demandes de retour de paiement	12
14. Motifs des demandes de retour de paiement	13
15. Recevoir une demande de retour de paiement	14
16. Prolongation et rejet présumé	14
17. Demande de renseignements supplémentaires	15
18. Acceptation d’une demande de retour de paiement	15
19. Refus d’une demande de retour de paiement	16
20. Indemnisation	17
MÉTHODE DE RETOUR	17
21. Effectuer un retour	17
22. Motifs de retour – Fonds crédités au bénéficiaire	18
POLITIQUES ET PROCÉDURES REQUISES	19
23. Politiques et procédures requises pour les exceptions	19
24. Obligation de coopérer	19
25. Réclamations ou plaintes – Participant expéditeur	20

Règle 7 du Système de PTR – EXCEPTIONS ET RETOURS DE FONDS

26. Réclamations ou plaintes – Participant destinataire	20
27. Erreur de traitement – Participant expéditeur	20
28. Erreurs de traitement – Participant destinataire	21
29. Erreurs du système PTR	21
30. Processus d'escalade	21

MISE EN OEUVRE

24 Août, 2026

CHANGEMENTS

[À dét.]

INTRODUCTION - PORTÉE

La présente règle énonce les procédures de traitement des exceptions applicables aux obligations de paiement PTR échangées dans le système d'échange PTR et réglées dans le système de compensation et de règlement PTR dans les cas où le participant destinataire est libéré de son obligation de mettre le montant d'un message de paiement PTR à la disposition du bénéficiaire de façon définitive et irrévocable.

Pour plus de clarté, rien dans la présente règle n'a d'incidence sur les droits ou recours dont peut se prévaloir un participant ou toute personne en vertu du droit commun relativement à un paiement effectué ou crédité par erreur.

1. Exceptions au crédit du bénéficiaire

Conformément à l'article 45 du *Règlement administratif PTR*, lorsque certaines circonstances exceptionnelles existent, le participant destinataire est libéré de son obligation de mettre à la disposition du bénéficiaire le montant d'un message de paiement PTR dans le délai de disponibilité des fonds prévu à la Règle 6. Dans de telles circonstances, le participant destinataire doit plutôt se conformer aux procédures énoncées aux articles 2 à 8.

ID# RTR-R7-0001

En Vigueur: 24 Août, 2026

2. Erreurs

- a. Conformément au paragraphe 45(a) du *Règlement administratif PTR*, lorsqu'un participant destinataire découvre, avant de mettre à la disposition d'un bénéficiaire le montant d'un message de paiement PTR, que :
 - i. le message de paiement PTR est un doublon, tel qu'identifié par la présence d'un UETR identique à un UETR contenu dans un message de paiement PTR précédemment envoyé au participant destinataire par le participant expéditeur; ou

- ii. il y a une erreur ou une omission dans le message de paiement PTR en raison de laquelle le participant destinataire ne peut pas mettre le montant du message de paiement PTR à la disposition du bénéficiaire;

le participant destinataire doit, conformément aux procédures décrites à l'article 21, amorcer le retour du montant du message de paiement PTR au participant expéditeur dès que possible, mais au plus tard le jour ouvrable suivant du participant après la réception du message de résultat du règlement associé au message de paiement PTR qui est dupliqué ou qui contient l'erreur.

- b. Un participant destinataire n'a aucune obligation de déceler les circonstances décrites au paragraphe (a).

ID# RTR-R7-0002

En Vigueur: 24 Août, 2026

3. Compte en devises étrangères

Conformément au paragraphe 45 (b) du *Règlement administratif PTR*, lorsqu'un participant destinataire reçoit un message de paiement PTR qui identifie le bénéficiaire par un numéro de compte en devise étrangère (autre que le dollar canadien) et choisit de ne pas convertir le montant du message de paiement PTR dans une devise autre que le dollar canadien, le participant destinataire doit amorcer le retour du montant de ce message de paiement PTR au participant expéditeur, dès que possible, mais au plus tard le jour ouvrable suivant du participant après la réception du message de résultat du règlement associé au message de paiement PTR, conformément aux procédures de retour décrites à l'article 21.

ID# RTR-R7-0003

En Vigueur: 24 Août, 2026

4. Contenu malveillant ou nuisible

Conformément au paragraphe 45(c) du *Règlement administratif PTR*, lorsqu'un participant destinataire reçoit un message de paiement PTR et qu'il a des motifs

raisonnables de croire que celui-ci contient du contenu malveillant ou du contenu préjudiciable, le participant destinataire doit soit :

- a. amorcer le retour du montant de ce message de paiement PTR au participant expéditeur, dès que possible mais au plus tard le jour ouvrable suivant du participant après la réception du message de résultat du règlement associé au message de paiement PTR, conformément aux procédures de retour décrites à l'article 21;
- b. mettre le montant du message de paiement PTR à la disposition du bénéficiaire, conformément à l'article 43 du *Règlement administratif PTR*, dès que raisonnablement possible; ou
- c. autrement traiter le montant conformément aux ententes contractuelles entre le participant destinataire et le bénéficiaire.

ID# RTR-R7-0004

En Vigueur: 24 Août, 2026

5. Événements indépendants de la volonté

Conformément au paragraphe 45(d) du *Règlement administratif PTR*, lorsqu'un participant destinataire ne peut pas mettre à la disposition d'un bénéficiaire le montant d'un message de paiement PTR en raison d'une défaillance technique ou d'un autre événement qui :

- a. échappe au contrôle raisonnable du participant; et
- b. nuit directement au fonctionnement normal continu des systèmes d'exploitation et des procédures du participant.

Le participant destinataire doit mettre le montant du message de paiement PTR à la disposition du bénéficiaire conformément à l'article 43 du *Règlement administratif PTR* dès qu'il est raisonnablement possible de le faire après le rétablissement du fonctionnement normal des systèmes et procédures d'exploitation du participant destinataire.

Pour plus de clarté, un événement qui échappe au contrôle raisonnable du participant est un événement qui survient malgré le fait que le participant ait exercé un degré de diligence raisonnable dans l'exploitation de ses systèmes, y compris le recours à des opérations et procédures de rechange raisonnables pour mettre à la disposition du bénéficiaire le montant du message de paiement PTR.

ID# RTR-R7-0005**En Vigueur: 24 Août, 2026**

6. Restriction imposée par le participant destinataire

Conformément au paragraphe 45(e) du *Règlement administratif PTR*, lorsque le participant destinataire ne peut pas mettre à la disposition du bénéficiaire le montant d'un message de paiement PTR en raison d'une restriction qu'il a imposée au bénéficiaire ou au compte auquel le paiement doit être crédité, le participant destinataire doit initier le retour du montant du message de paiement PTR au participant expéditeur dès que possible, mais au plus tard le jour ouvrable suivant du participant après la réception du message de résultat du règlement associé au message de paiement PTR, conformément aux procédures de retour décrites à l'article 21.

ID# RTR-R7-0006**En Vigueur: 24 Août, 2026**

7. Restriction imposée par la loi ou par une ordonnance du tribunal

- a. Conformément au paragraphe 45(f) du *Règlement administratif PTR*, lorsqu'un participant destinataire ne peut pas mettre à la disposition du bénéficiaire le montant d'un message de paiement PTR afin de se conformer à une loi ou à une ordonnance d'un tribunal, le participant destinataire doit retourner le montant du message de paiement PTR au participant expéditeur ou traiter autrement le montant du message de paiement PTR conformément à la loi. Pour plus de certitude, le terme « loi » utilisé dans la présente section comprend les lois nationales et étrangères en matière de fiscalité, de lutte contre le

financement du terrorisme, de lutte contre le blanchiment d'argent et de sanctions économiques.

- b. Lorsque le participant destinataire a besoin de renseignements supplémentaires pour effectuer le filtrage des sanctions du message de paiement PTR, il doit envoyer une demande de renseignements au point de contact approprié identifié dans la Règle 3 conformément aux procédures définies dans le document *Demande de renseignements - Procédures de filtrage des sanctions*.
- c. Lorsque le participant destinataire a traité le montant du message de paiement PTR conformément à la loi et qu'il est par la suite autorisé à fournir le montant du message de paiement PTR au bénéficiaire ou à retourner le montant au participant expéditeur, il doit soit :
 - i. mettre le montant du message de paiement PTR à la disposition du bénéficiaire conformément à l'article 43 du *Règlement administratif PTR* dès que raisonnablement possible; ou
 - ii. renvoyer le montant d'un tel message de paiement PTR au participant expéditeur conformément aux procédures de retour énoncées à l'article 21.

ID# RTR-R7-0007

En Vigueur: 24 Août, 2026

8. Restriction imposée par le bénéficiaire

Conformément au paragraphe 45(g) du *Règlement administratif PTR*, lorsque le participant destinataire a accepté une demande du bénéficiaire visant à ce que le montant d'un message de paiement PTR ne soit pas mis à la disposition de ce bénéficiaire, le participant destinataire doit amorcer le retour du montant du message de paiement PTR au participant expéditeur dès que raisonnablement possible, mais au plus tard le jour ouvrable suivant du participant après la réception du message sur le résultat du règlement associé au message de paiement PTR, conformément aux procédures de retour décrites à l'article 21.

9. Motifs de retour – avant l’avoir au Bénéficiaire

Un participant destinataire qui amorce un retour conformément à l’article 21 doit utiliser les motifs suivants pour retourner le montant d’un message de paiement PTR :

- a. « Paiement PTR en doublon », si le retour est effectué en raison des circonstances décrites à l’alinéa 2(a)(i) ;
- b. « Erreur ou omission », si le retour est effectué en raison des circonstances visées au sous-alinéa 2(a)(ii) ;
- c. « Compte en devise étrangères », si le retour est effectué en raison des circonstances décrites à l’article 3 ;
- d. « Contenu malveillant ou nuisible », si le retour est effectué en raison des circonstances décrites à l’article 4 ;
- e. « Restriction relative au bénéficiaire / compte » si le retour est effectué en raison des circonstances décrites à l’article 6 ;
- f. « Restriction réglementaire/ordonnance judiciaire », si le retour est effectué en raison des circonstances décrites à l’article 7 ; et
- g. « Demandé par le bénéficiaire », si le retour est effectué en raison des circonstances décrites à l’article 8.

RETOUR DES FONDS APRÈS PAIEMENT AU BÉNÉFICIAIRE

10. Motifs de retour – Exceptions au paiement final et irrévocable au bénéficiaire

Conformément au paragraphe 43(3) du *Règlement administratif PTR*, lorsque le participant destinataire a mis à la disposition du bénéficiaire le montant du message de paiement PTR, le paiement est définitif et irrévocable, sauf dans les cas où le participant destinataire a constaté ou, dans le cas du paragraphe (b), a été informé que :

- a. une erreur de traitement s'est produite ;
- b. une erreur d'utilisateur final s'est produite ;
- c. le paiement était un paiement PTR non autorisé ;
- d. le paiement a été effectué à la suite d'une fraude autorisée relativement aux paiements PTR ; ou
- e. le montant du message de paiement PTR a été mis à la disposition du bénéficiaire avant que le participant destinataire ne prenne connaissance que:
 - i. le bénéficiaire est décédé ; ou
 - ii. le participant destinataire doit retirer le montant du paiement du compte du bénéficiaire afin de se conformer à une loi ou à une ordonnance d'un tribunal. Pour plus de certitude, le terme « loi » utilisé dans le présent article comprend les lois relatives à la fiscalité nationale et étrangère, à la lutte contre le financement du terrorisme, à la lutte contre le blanchiment d'argent et aux sanctions économiques.

ID# RTR-R7-0010

En Vigueur: 24 Août, 2026

11. Délais de retour – Exceptions au paiement final et irrévocable au bénéficiaire

Là où le participant destinataire a déterminé que l'une des circonstances énoncées à l'article 10 existe, il peut retourner le montant du message de paiement PTR. Un tel retour doit être amorcé dès qu'il est raisonnablement possible de le faire conformément aux procédures de retour décrites à l'article 21.

ID# RTR-R7-0011

En Vigueur: 24 Août, 2026

12. Motifs de retour – Autre

Un participant expéditeur peut amorcer une demande de retour de paiement dans les 60 jours civils suivant la date d'échange du message de paiement PTR, mais ne doit pas soumettre plus d'une demande de retour de paiement pour le même message de paiement PTR initial.

Pour plus de clarté, rien dans la présente règle n'empêche une personne, y compris un participant expéditeur ou un participant destinataire, d'exercer ses droits ou de chercher un recours en dehors des règles.

ID# RTR-R7-0012

En Vigueur: 24 Août, 2026

DEMANDES DE RETOUR DE PAIEMENT

13. Lancement des demandes de retour de paiement

- a. Un participant expéditeur peut amorcer une demande de retour de paiement dans les 60 jours civils suivant la date d'échange du message de paiement PTR, mais ne doit pas soumettre plus d'une demande de retour de paiement pour le même message de paiement PTR initial.

- b. La demande de retour de paiement effectuée en vertu du paragraphe (a) doit être envoyée au responsable désigné des retours de paiement du participant destinataire, tel qu'identifié dans la Règle 3 et conformément au document *Demande de retours/Procédures de retours*, et doit inclure les renseignements suivants concernant le message de paiement PTR initial :
- i. l'UETR du message de paiement PTR ;
 - ii. la date et l'heure indiquées dans l'élément date et heure d'acceptation du message de paiement PTR, tel qu'établi dans les *Spécifications de messages ISO 20022 du PTR* ;
 - iii. le montant de l'obligation de paiement PTR ; et
 - iv. la raison de la demande de retour de paiement choisie dans de liste énoncée à l'article 14.

ID# RTR-R7-0013

En Vigueur: 24 Août, 2026

14. Motifs des demandes de retour de paiement

Un participant expéditeur présentant une demande de retour de paiement peut invoquer l'une des raisons suivantes pour initier une telle demande de retour du montant du message de paiement PTR :

- a. Demandé par le payeur;
- b. Erreur de traitement ;
- c. Erreur de l'utilisateur final ;
- d. Fraude autorisée relative aux paiements PTR; ou
- e. Paiement PTR non autorisé.

ID# RTR-R7-0014

En Vigueur: 24 Août, 2026

15. Recevoir une demande de retour de paiement

Un participant destinataire qui reçoit une demande de retour de paiement initiée pour l'une des raisons énoncées à l'article 14 doit :

- a. répondre dans les 10 jours civils suivant la réception de la demande de retour de paiement avec :
 - i. une acceptation de la demande de retour de paiement conformément aux procédures énoncées à l'article 18 ;
 - ii. un rejet de la demande de retour de paiement conformément aux procédures énoncées à l'article 19 ; ou
 - iii. une demande de prolongation pour fournir soit une acceptation soit un rejet de la demande de retour de paiement conformément à l'article 16 ;
- et
- b. envoyer sa réponse au point de contact désigné pour les retours de paiement du participant expéditeur qui a initié la demande de retour de paiement, tel qu'indiqué dans la règle 3.

ID# RTR-R7-0015

En Vigueur: 24 Août, 2026

16. Prolongation et rejet présumé

- a. Un participant destinataire qui demande une prolongation à une demande de retour de paiement en vertu de l'alinéa 15(a)(iii), peut se voir accorder par le participant expéditeur une prolongation d'au plus 30 jours civils à compter de la date de réception de la demande de retour de paiement pour fournir soit une acceptation soit un rejet de ladite demande de retour de paiement.
- b. Si le participant destinataire ne fournit pas de réponse (acceptation ou rejet) dans les 30 jours civils suivant la date de réception de la demande de retour de paiement, cette demande est réputée rejetée par le participant destinataire.

ID# RTR-R7-0016

En Vigueur: 24 Août, 2026

17. Demande de renseignements supplémentaires

Le participant destinataire peut communiquer avec le point de contact désigné du participant expéditeur pour les retours de paiement afin d'obtenir tout renseignement supplémentaire concernant une demande de retour de paiement reçue.

ID# RTR-R7-0017

En Vigueur: 24 Août, 2026

18. Acceptation d'une demande de retour de paiement

Lors de l'acceptation d'une demande de retour de paiement, le participant destinataire doit inclure les renseignements suivants concernant le message de paiement PTR initial dans la réponse:

- a. l'UETR du message de paiement PTR ;
- b. la date et l'heure indiquées dans l'élément date et heure d'acceptation du message de paiement PTR, tel qu'établi dans les *Spécifications de messages ISO 20022 du PTR*;
- c. le montant à retourner; et
- d. le moyen par lequel le montant sera retourné.

Si le participant destinataire n'est pas en mesure de retourner le montant total et que le montant à retourner diffère du montant original du message de paiement PTR, le participant destinataire peut inclure une raison expliquant la différence.

ID# RTR-R7-0018

En Vigueur: 24 Août, 2026

19. Refus d'une demande de retour de paiement

- a. Lors du rejet d'une demande de retour de paiement, le participant destinataire doit inclure les renseignements suivants concernant le message de paiement PTR original dans la réponse:
 - i. l'UETR du message de paiement PTR ;
 - ii. la date et l'heure indiquées dans l'élément date et heure d'acceptation du message de paiement PTR, tel qu'établi dans les *Spécifications de messages ISO 20022 du PTR*;
 - iii. le montant de l'obligation de paiement PTR ; et
 - iv. le motif du rejet de la demande de retour de paiement énoncée au paragraphe (b).
- b. Un participant destinataire peut utiliser l'une des raisons suivantes pour rejeter une demande de retour de paiement :
 - i. « Fonds insuffisants »;
 - ii. « Compte fermé » ;
 - iii. « Déjà retourné » ;
 - iv. « Décision du bénéficiaire »;
 - v. « Aucune réponse du bénéficiaire » ; ou
 - vi. « Autre » (NARR – veuillez fournir une autre raison) lorsque le motif du rejet de la demande de retour de paiement est différent de ceux décrits aux alinéas (i) à (v) ci-dessus.

ID# RTR-R7-0019

En Vigueur: 24 Août, 2026

20. Indemnisation

Le participant destinataire peut demander une indemnité au participant expéditeur, sous une forme acceptable pour le participant destinataire, contre les pertes, les coûts ou les dommages encourus en raison du remboursement des fonds suite à l'acceptation d'une demande de retour de paiement au participant expéditeur. De telles ententes d'indemnisation sont facultatives et les questions connexes doivent être réglées entre les parties en dehors des règles.

ID# RTR-R7-0020

En Vigueur: 24 Août, 2026

MÉTHODE DE RETOUR

21. Effectuer un retour

Lorsque le participant destinataire choisit ou est tenu de retourner le montant d'un message de paiement PTR au participant expéditeur conformément à la présente Règle, le participant destinataire effectuant le retour doit :

- a. amorcer le retour conformément à ses propres méthodes, conformément aux procédures énoncées dans le document *Demande de retour / Procédures de retour*, ou aux procédures convenues avec le participant expéditeur ; et
- b. fournir les renseignements suivants concernant le message de paiement PTR initial :
 - i. l'UETR du message de paiement PTR ;
 - ii. la date et l'heure indiquées dans l'élément date et heure d'acceptation du message de paiement PTR, tel qu'établi dans les *Spécifications de messages ISO 20022 du PTR* ;
 - iii. le montant de l'obligation de paiement PTR ; et
 - iv. le motif de retour approprié dans la liste de l'article 9 si le participant destinataire n'a pas encore mis le montant du message de paiement PTR à

la disposition du bénéficiaire, ou dans la liste de l'article 22 si le montant du message de paiement PTR a été mis à la disposition du bénéficiaire.

ID# RTR-R7-0021

En Vigueur: 24 Août, 2026

22. Motifs de retour – Fonds crédités au bénéficiaire

Un participant destinataire qui amorce un retour conformément aux articles 10 ou 12 doit utiliser l'une des raisons suivantes pour retourner le montant du message de paiement PTR :

- a. « Demandé par le payeur/bénéficiaire » lorsque le retour est initié suite à la demande du payeur ou du bénéficiaire pour des raisons non liées aux paragraphes (c), (g) ou (h) ;
- b. « Mal appliqué » lorsque le retour est initié en raison d'un crédit appliqué de façon inappropriée ;
- c. « Erreur de l'utilisateur final » lorsque le retour est initié en raison d'une erreur causée par le payeur ;
- d. « titulaire de compte décédé » lorsque le retour est initié à la suite de la réception d'un avis indiquant le décès du titulaire du compte ;
- e. « Restriction réglementaire ou ordonnance du tribunal » lorsque le retour est initié en raison d'une ordonnance du tribunal ou d'une autre obligation légale ;
- f. « Erreur de traitement » lorsque le retour est initié en raison d'une erreur causée par le participant destinataire ;
- g. « Paiement PTR non autorisé » lorsque le retour est initié en raison d'une activité frauduleuse ; ou
- h. « Fraude autorisée relative aux paiements PTR » lorsque le retour est initié en raison d'une fraude.

ID# RTR-R8-0022

En Vigueur: 24 Août, 2026

POLITIQUES ET PROCÉDURES REQUISES

23. Politiques et procédures requises pour les exceptions

- a. En ce qui concerne la résolution des réclamations ou plaintes relatives aux exceptions, y compris les erreurs de traitement, les erreurs de l'utilisateur final, les paiements PTR non autorisés ou la fraude autorisée relative aux paiements PTR, chaque participant doit disposer de politiques et de procédures qui établissent :
 - i. les obligations du participant envers ses clients, qu'il s'agisse du payeur ou du bénéficiaire, y compris son obligation d'enquêter sur les réclamations d'exceptions dans certaines circonstances ;
 - ii. les obligations des clients du participant à titre de payeur ou bénéficiaire ;
 - iii. les circonstances dans lesquelles le participant remboursera le payeur ou demandera un retour de fonds au nom du payeur ; et
 - iv. un processus d'escalade tel que décrit à la section 30.
- b. Chaque participant doit s'assurer que ses clients, qu'il s'agisse du bénéficiaire ou du payeur, sont informés de leurs droits et obligations liés aux politiques et procédures mentionnées au paragraphe (a).

ID# RTR-R7-0023

En Vigueur: 24 Août, 2026

24. Obligation de coopérer

Chaque participant doit :

- a. collaborer avec les autres participants dans le cadre des enquêtes visant à déterminer si une erreur de traitement, une erreur de l'utilisateur final, un paiement PTR non autorisé ou une fraude autorisée relative aux paiements PTR s'est produite; et

- b. s'il y a lieu, collaborer avec les autres participants pour restituer les fonds dès qu'il sera raisonnablement possible de le faire.

ID# RTR-R7-0024

En Vigueur: 24 Août, 2026

25. Réclamations ou plaintes – Participant expéditeur

Un participant expéditeur peut :

- a. enquêter en temps opportun sur les réclamations ou les plaintes déposées par le payeur relativement aux exceptions énoncées à l'article 23, et
- b. sous réserve du règlement et des règles de PTR, prendre toute mesure qu'elle juge appropriée dans les circonstances, y compris la soumission d'une demande de retour de paiement au participant destinataire.

ID# RTR-R7-0025

En Vigueur: 24 Août, 2026

26. Réclamations ou plaintes – Participant destinataire

Un participant destinataire peut :

- a. enquêter rapidement sur les réclamations ou plaintes présentées par le bénéficiaire et concernant les exceptions énoncées à l'article 23, et
- b. sous réserve du *Règlement administratif PTR* et des Règles, prendre toute mesure qu'il juge appropriée dans les circonstances, y compris le remboursement du participant expéditeur après la réception et l'acceptation d'une demande de retour de paiement valide.

ID# RTR-R7-0026

En Vigueur: 24 Août, 2026

27. Erreur de traitement – Participant expéditeur

Lorsque le participant expéditeur cause une erreur de traitement, il doit corriger l'erreur sans délai dès la réception de la notification ou la découverte d'une telle erreur conformément aux termes et conditions d'une entente établie avec le payeur,

et s'il y a lieu, peut fournir un remboursement au payeur d'un montant égal au montant de l'obligation de paiement PTR.

ID# RTR-R7-0027

En Vigueur: 24 Août, 2026

28. Erreurs de traitement – Participant destinataire

Lorsque le participant destinataire cause une erreur de traitement, il doit corriger l'erreur sans délai dès la réception de la notification ou la découverte d'une telle erreur conformément aux termes et conditions d'une entente établie avec le bénéficiaire, et s'il y a lieu, peut fournir un remboursement au participant expéditeur.

ID# RTR-R7-0028

En Vigueur: 24 Août, 2026

29. Erreurs du système PTR

L'Association collaborera de manière raisonnable avec les participants pour corriger toute erreur dont le système PTR est la source de ladite erreur.

ID# RTR-R7-0029

En Vigueur: 24 Août, 2026

30. Processus d'escalade

- a. Conformément à la règle 4, chaque participant doit être membre d'un organisme de traitement des plaintes et doit disposer de procédures pour faire remonter les réclamations et les plaintes relatives aux exceptions énoncées à l'article 23 lorsqu'un payeur ou un bénéficiaire conteste les actions ou les décisions d'un participant concernant ces réclamations ou ces plaintes.

Règle 7 du Système de PTR – EXCEPTIONS ET RETOURS DE FONDS

- b. Chaque participant doit s'assurer que ses clients (le bénéficiaire ou le payeur, selon le cas) sont informés des procédures d'escalades mentionnées au paragraphe (a). Pour plus de clarté, cela n'empêche pas le participant de fournir des exigences supplémentaires en matière de réclamations et d'indemnisation en dehors de ces règles.

ID# RTR-R7-0030

En Vigueur: 24 Août, 2026
