RBC Royal Bank®

DOCUMENT SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR LES CRÉANCIERS

OBJECTIF

Ce document a été élaboré par Paiements Canada en tenant compte du fait que les pratiques de datation de valeur et de facturation des créanciers peuvent avoir des répercussions négatives imprévues sur leurs clients. Au moyen de ce document sur les pratiques exemplaires, Paiements Canada encourage les institutions financières (IF) membres à communiquer aux créanciers l'information contenue dans ce document, dans le but d'accroître la sensibilisation des créanciers et des consommateurs. Les créanciers qui s'inscrivent au service de paiement de factures d'une IF membre sont encouragés à adopter les lignes directrices ci-dessous sur une base volontaire.

1. LIGNES DIRECTRICES SUR LA DIVULGATION DES PRATIQUES DE DATATION DE VALEUR

Contexte :

Les créanciers adhèrent à différentes pratiques de datation de valeur en ce qui concerne la date à laquelle ils reconnaissent que leurs clients ont effectué un paiement de facture. Par exemple, un créancier peut considérer que son client a payé sa facture à la date à laquelle le client a effectué le paiement à son IF (c.-à-d. la datation de valeur = la date à laquelle le paiement a été effectué), peu importe la date à laquelle le créancier rapproche les détails du paiement de facture. Dans ce cas, si un client effectue son paiement à la date d'échéance ou avant, le paiement ne sera pas considéré comme étant en retard par le créancier.

À l'inverse, un créancier peut considérer que son client a payé la facture à la date à laquelle le créancier rapproche les détails du paiement de facture, ce qui peut être fait des jours après que le client a effectué son paiement. Dans ce cas, si un client effectue son paiement à la date d'échéance ou avant, le paiement peut être considéré comme étant en retard par le créancier et pourrait entraîner des conséquences négatives pour le client, comme des frais de retard. Si un créancier ne divulgue pas ses pratiques de datation de valeur, il n'est pas clair pour ses clients de savoir à quel moment ils doivent effectuer un paiement afin d'éviter d'avoir à payer des frais de retard.

Ligne directrice n^{o} 1 :

Tous les créanciers qui participent au service de paiement de factures d'une IF membre sont encouragés à divulguer à leurs clients la date à laquelle une facture sera considérée comme payée (c.-à-d. la date à laquelle le créancier considérera que le paiement a été effectué) et à les informer du temps qu'il faut pour qu'un paiement soit reflété dans leur compte auprès de le créancier.

Avantages potentiels :

- Une plus grande transparence et moins de confusion pour les clients; ils sauront quand ils doivent effectuer leur paiement afin d'éviter les frais de retard.
- Les créanciers sont plus susceptibles de recevoir des paiements à temps et de recevoir moins de plaintes de leurs clients.
- Les créanciers peuvent être en mesure de réduire les frais généraux associés à la perception des frais de retard et au traitement des plaintes des clients.
- En informant les clients sur les délais de paiement des factures, on leur donnera des attentes claires.

2. LIGNES DIRECTRICES SUR LES PRATIQUES DE FACTURATION

Contexte :

Les créanciers peuvent avoir des clients qui comptent sur les paiements de prestations des gouvernements fédéral et/ou provinciaux pour payer leurs factures. Selon la date à laquelle les paiements de prestations sont effectués, il se peut que ces clients n'aient pas les fonds nécessaires pour payer leurs factures avant la date d'échéance. Si les créanciers fixaient les dates d'échéance de leurs factures après le paiement des prestations, cela aiderait leurs clients et réduirait la probabilité de paiements en retard.

Ligne directrice n^{o} 2 :

Tous les créanciers qui participent au service de paiement de factures d'une IF membre sont encouragés, dans la mesure du possible, à tenir compte des dates de paiement des prestations des gouvernements fédéral et/ou provinciaux lorsqu'ils fixent les dates d'échéance de leurs factures.

Avantages potentiels :

- Les créanciers sont plus susceptibles de recevoir les paiements à temps.
- Les créanciers peuvent être en mesure de réduire les frais généraux associés à la perception des frais de retard et au traitement des plaintes des clients.
- Les clients qui comptent sur les paiements de prestations des gouvernements fédéral et/ou provinciaux profiteront de la disponibilité des fonds et pourront peut-être éviter les frais de retard.

Des renseignements supplémentaires sur les paiements de prestations des gouvernements fédéral et provinciaux, y compris divers exemples et leurs dates de paiement respectives, se trouvent sur le site web du gouvernement du Canada.