

**PLAN DE DISTRIBUTION
RÈGLEMENTS DES RECOURS COLLECTIFS CONCERNANT LES CARTES DE
CRÉDIT CANADIENNES**

TABLE DES MATIÈRES

DÉFINITIONS	2
PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'ADMINISTRATION	6
DISTRIBUTION DES MONTANTS NETS DU RÈGLEMENT.....	7
Fonds des Commerçants	7
Paiement minimal	10
Exemple de calcul	11
Instructions de la Cour de la Colombie-Britannique et de la Cour du Québec....	11
LE PROCESSUS DE RÉCLAMATION.....	11
Contenu du formulaire de réclamation.....	11
Le Portail de réclamation en ligne	15
Processus de soumission d'un formulaire de réclamation	16
Lacunes et processus d'examen	17
Ajustements au processus des réclamations et prorogation du délai pour la soumission des réclamations.....	18
Décision de l'Administrateur des réclamations	18
Appel de la décision de l'Administrateur des réclamations.....	19
Ajustements au processus d'appel et prorogation de l'échéance d'appel	20
Paiement des indemnités du Règlement	20
LES FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'ADMINISTRATEUR DES RÉCLAMATIONS.....	21
Pouvoirs de surveillance de la Cour de la Colombie-Britannique et de la Cour du Québec.....	21
Investissement des Fonds du Règlement.....	21
Communication, langues et traduction	21
Courrier non distribuable	22
Formulaires de réclamation frauduleux	22
Impôts.....	23
Production de rapports	23
Assistance à l'Administrateur des réclamations.....	23
Conservation et élimination des soumissions de réclamations.....	23
Confidentialité.....	23
Annexe « A » – Autorisation de l'entité liée	25
Annexe « B » – Autorisation de tiers	26

DÉFINITIONS

1. Lorsqu'un terme est défini dans l'une des ententes de Règlement et dans le présent Plan de distribution, la définition indiquée dans le présent Plan de distribution l'emporte.
2. Aux fins du présent Plan de distribution :
 - (a) **Acquéreurs** désigne les Personnes concluant des contrats avec des Commerçants pour la fourniture de services de carte de crédit Visa et/ou de services de carte de crédit Mastercard et la facturation des frais de rabais du Commerçant, qui comprennent les Commissions d'interchange, au Canada, mais n'incluent pas les Défendeurs qui sont des Banques, autre que la Banque Toronto-Dominion.
 - (b) **Revenu moyen annuel** désigne le revenu annuel moyen d'un Membre d'un Groupe concerné par un Règlement au cours de la Période du Recours.
 - (c) **Arbitre** désigne une personne bilingue nommée par les Cours pour trancher les appels.
 - (d) **Taux moyen de Commissions d'interchange** désigne 1,5 %, qui est fondé sur le taux moyen de Commissions d'interchange par transaction payés par les Membres du Groupe de Règlement pendant la Période du Recours.
 - (e) **Défendeurs bancaires** signifie Bank of America Corporation, Capital One Bank (succursale du Canada), Citigroup Inc., Fédération des caisses Desjardins du Québec, Banque Nationale du Canada Inc., Banque Canadienne Impériale de Commerce, Banque Royale du Canada, Banque de Montréal, Banque Scotia et Banque Toronto-Dominion.
 - (f) **Cour de la Colombie-Britannique** désigne la Cour suprême de la Colombie-Britannique.
 - (g) **Recours collectif concernant les cartes de crédit canadiennes** désigne, collectivement, le dossier n° 1203 18 531 de la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta (greffe d'Edmonton); le dossier n° VLC-S-S-112003 de la Cour de la Colombie-Britannique (greffe de Vancouver); le dossier n° 133 de 2 013 de la Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan; le dossier n° CV-11-426591CP de la Cour supérieure de l'Ontario (greffe de Toronto); et le dossier n° 500-06-000549-101 de la Cour supérieure du Québec (district de Montréal).

- (h) **Administrateur des réclamations** désigne l'entreprise proposée par les Avocats du Groupe et nommée par les Cours pour administrer le présent Plan de distribution et les employés de cette entreprise.
- (i) **Date limite de soumission des réclamations** désigne la date à laquelle les formulaires de réclamation (et toute documentation à l'appui requise) doivent être postdatés ou soumis par voie électronique afin que les Membres du Groupe de Règlement puissent être pris en considération pour obtenir des indemnités découlant du Règlement en vertu du présent Plan de distribution. Cette date correspond à quatre (4) mois après la première publication de l'avis informant les Membres du Groupe de Règlement du processus de réclamation.
- (j) **Formulaire de réclamation** désigne le formulaire papier ou électronique qu'un Membre du Groupe de Règlement doit remplir et soumettre avant la date limite de soumission des réclamations afin d'être pris en considération pour obtenir une indemnité découlant du Règlement en vertu du présent plan de distribution.
- (k) **Période du Recours** désigne la période allant du 23 mars 2001 au 2 septembre 2021.
- (l) **Cours** désigne la Cour suprême de la Colombie-Britannique, la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta, la Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan, la Cour supérieure de justice de l'Ontario et la Cour supérieure du Québec (chacune étant une « Cour »).
- (m) **Carte de crédit** désigne toute carte, plaque ou autre code, dispositif ou service de paiement, même si aucune carte physique n'est émise et que le code ou le dispositif n'est utilisé que pour une seule transaction (y compris, sans limitation, une carte plastique, un téléphone cellulaire, un fob, ou tout autre code, dispositif ou service actuel ou futur par lequel une personne, une entreprise ou une autre entité peut payer des biens ou des services) qui sont délivrés ou dont l'utilisation est approuvée par un réseau de paiement Visa ou Mastercard et qui peuvent être utilisés pour différer le paiement d'une dette ou contracter une dette et en différer le paiement, y compris les cartes communément appelées cartes de crédit, cartes de paiement, cartes de crédit commerciales, cartes de crédit d'entreprise, cartes de flotte ou cartes d'achat. Pour plus de certitude, la Carte de crédit comprend également tout processus, dispositif électronique ou application lié à un compte de carte de crédit ou soutenu par celui-ci, ou les deux, permettant le paiement de la fourniture de biens ou de services par un Commerçant, mais n'inclut pas les cartes de débit. Pour plus de certitude, une carte de crédit n'inclut pas les cartes de crédit

émises sur un réseau de paiement autre que les réseaux Visa ou Mastercard.

- (n) **Volume de ventes par cartes de crédit** désigne le montant en dollars des paiements reçus par un Commerçant au moyen de cartes de crédit pendant une période déterminée.
- (o) **Avis de décision** a la signification qui lui est attribuée au paragraphe 48.
- (p) **Personnes exclues** désigne chaque défendeur dans le Recours collectif concernant les cartes de crédit canadiennes, les administrateurs et les agents de chaque défendeur, les filiales ou les affiliés de chaque défendeur, les entités dans lesquelles chaque défendeur ou l'une des filiales ou affiliées de ce défendeur ont une participation majoritaire et les représentants légaux, héritiers, successeurs et ayants droit de chacun d'eux.
- (q) **Arbitre indépendant** désigne une personne bilingue désignée par les Cours pour déterminer les Commissions d'interchange admissibles payés à l'égard des Membres du Groupe de Règlement qui ont reçu des Commissions d'interchange en vertu de l'émission de cartes de crédit, de cartes de crédit comarquées ou qui ont payé un taux réduit de Commissions d'interchange.
- (r) **Commissions d'interchange** désigne les Commissions d'interchange perçus par les Émetteurs à la suite d'opérations [effectuées en vertu des Règles du réseau Visa et/ou des Règles du réseau Mastercard au Canada] portant sur les cartes de crédit Visa ou les cartes de crédit Mastercard au Canada.
- (s) **Émetteurs** désigne les banques ou autres institutions financières qui ont émis des cartes de crédit Visa ou Mastercard au Canada et comprend les défendeurs bancaires.
- (t) **Commerçants grands** désigne un Commerçant avec un revenu moyen annuel de plus de 20 millions de dollar au cours de la Période du Recours.
- (u) **Fonds des Commerçants grands** désigne la partie des Montants nets du Règlement affectés au paiement des réclamations des Membres du Groupe de Règlement qui sont des Commerçants grands.
- (v) **Mastercard** désigne Mastercard International Incorporated et Mastercard Canada, Inc.

- (w) **Cartes de crédit Mastercard** désigne les cartes de crédit portant la marque de commerce « Mastercard » et autorisées par Mastercard à être émises par les Émetteurs.
- (x) **Commerçants moyens** désigne un Commerçant avec un revenu moyen annuel de 5 millions à 20 millions de dollar au cours de la Période du Recours.
- (y) **Fonds des Commerçants moyens** désigne la partie des Montants nets du Règlement affectés au paiement des réclamations des Membres du Groupe de Règlement qui sont des Commerçants moyens.
- (z) **Commerçants** désigne toutes les personnes physiques ou morales résidentes au Canada qui acceptent d'être payées par leurs clients par cartes de crédit Visa et/ou cartes de crédit Mastercard au Canada en échange de la fourniture de biens ou de la prestation de services. Pour plus de certitude, les personnes physiques ou morales situées à l'extérieur du Canada ne sont pas incluses dans la définition du terme « Commerçant ».
- (aa) **Frais d'escompte aux Commerçants** désigne les frais payés par les Commerçants découlant de leur acceptation de paiements pour la fourniture de biens ou de services au moyen de cartes de crédit Visa et/ou de cartes de crédit Mastercard au Canada.
- (bb) **Montants nets du Règlement** désigne le total des Montants de Règlement recouverts en vertu des ententes de Règlement, en plus des indemnités et des intérêts courus après le paiement des honoraires des Avocats du Groupe approuvés par les Cours et après déduction des frais d'administration et de tous les impôts (y compris les intérêts et les sanctions) exigibles à l'égard du revenu gagné par les Montants de Règlement.
- (cc) **Droit notionnel** désigne, en ce qui concerne les réclamations documentées, la valeur de la réclamation du Membre du Groupe de Règlement aux fins du calcul de la part proportionnelle du Membre du Groupe de Règlement des Montants nets du Règlement, calculée par l'Administrateur des réclamations conformément aux paragraphes 19 à 22 ci-dessous.
- (dd) **Portail de réclamation en ligne** désigne le portail Web créé et tenu par l'Administrateur des réclamations conformément aux paragraphes 32 à 36 du présent plan de distribution.

- (ee) **Personne** désigne un particulier, une société, une société de personnes, une société en commandite, une société à responsabilité limitée, une association, une société de capitaux, une succession, un représentant légal, une fiducie, un fiduciaire, un exécuteur, un bénéficiaire, une association non constituée en personne morale, un gouvernement ou toute autre entité commerciale ou juridique de ceux-ci, ainsi que leurs héritiers, prédécesseurs, successeurs, représentants ou cessionnaires.
- (ff) **Cour du Québec** désigne la Cour supérieure du Québec.
- (gg) **Ententes de Règlement** désigne les ententes de Règlement conclues dans le cadre du Recours collectif concernant les cartes de crédit canadiennes avec les défendeurs bancaires, Mastercard et Visa.
- (hh) **Membre du Groupe de Règlement** désigne tout Commerçant résidant au Canada qui, pendant la Période du Recours, a accepté des paiements pour la fourniture de biens ou de services au moyen de cartes de crédit Visa et/ou Mastercard, à l'exception de ceux qui se sont retirés et des Personnes exclues.
- (ii) **Site Web du Règlement** désigne le site Web tenu par l'Administrateur des réclamations ou au nom de celui-ci afin de fournir aux Membres du Groupe de Règlement des renseignements sur les ententes de Règlement, le présent Plan de distribution, le processus de réclamation et l'accès au Portail de réclamation en ligne.
- (jj) **Commerçants petits** désigne un Commerçant avec un revenu moyen annuel de moins de 5 millions de dollar au cours de la Période du Recours.
- (kk) **Fonds des Commerçants petits** désigne la partie des Montants nets du Règlement affectés au paiement des réclamations des Membres du Groupe de Règlement qui sont des Commerçants petits.
- (ll) **Visa** désigne Visa Canada Corporation et Visa Inc.
- (mm) **Cartes de crédit Visa** désigne les cartes de crédit portant la marque de commerce « Visa » et autorisées par Visa à être émises par les Émetteurs.

PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'ADMINISTRATION

3. Les procédures énoncées dans le présent document (le « Plan de distribution ») visent à régir l'administration et la distribution des Montants nets du Règlement dans le Recours collectif concernant les cartes de crédit canadiennes.

4. Le présent Plan de distribution vise à faciliter une répartition équitable des Montants nets du Règlement entre les Membres du Groupe de Règlement et à réduire au minimum les coûts nécessaires à l'administration des réclamations et, par conséquent, à maximiser les Montants nets du Règlement payables aux Membres du Groupe de Règlement.
5. L'administration devra :
 - (a) mettre en œuvre et se conformer aux ententes de Règlement, aux ordonnances des Cours et au présent Plan de distribution;
 - (b) inclure l'établissement et la mise à jour du site Web du Règlement;
 - (c) utiliser des systèmes Web sécurisés, sans papier, avec enregistrement électronique et tenue de dossiers dans la mesure du possible;
 - (d) être bilingue à tous égards.
6. Conformément aux modalités des ententes de Règlement, les Personnes exclues n'ont pas droit au paiement des indemnités découlant du Règlement en vertu du présent Plan de distribution.
7. Les Membres du Groupe de Règlement qui soumettent une réclamation doivent divulguer toute indemnité reçue dans le cadre d'autres procédures ou de règlements privés à l'extérieur du Recours en ce qui concerne les frais de rabais ou d'interchange payés pour l'acceptation des cartes de crédit Visa et/ou Mastercard, et y accorder un crédit. Dans un tel cas le Membre du Groupe de Règlement sera considéré inadmissible aux indemnités supplémentaires, à moins que la réclamation du Membre du Groupe de Règlement ait été entièrement rejetée dans le cadre de telles procédures ou de règlements privés à l'extérieur du Recours.

DISTRIBUTION DES MONTANTS NETS DU RÈGLEMENT

Fonds des Commerçants

8. Les Montants nets du Règlement seront initialement répartis en deux fonds, avec les affectations suivantes :

Fonds des Commerçants	Montant des Montants nets du Règlement alloués
Fonds des Commerçants petits	45 40%

Membres du Groupe de Règlement qui reçoivent un revenu moyen annuel de moins 5 millions de dollars pendant la Période du Recours.	
Fonds des Commerçants moyens Membres du Groupe de Règlement qui reçoivent un revenu moyen annuel de 5 millions à 20 millions de dollars pendant la Période du Recours.	<u>510%</u>
Fonds des Commerçants grands Membres du Groupe de Règlement qui reçoivent un revenu moyen annuel de plus de 20 millions de dollars pendant la Période du Recours.	50 %

9. Les Membres du Groupe de Règlement seront payés à partir du fonds qui correspond à leur Revenu moyen annuel pour les années de la Période du Recours au cours desquelles ils ont accepté les cartes de crédit en tant que paiement pour des biens ou des services.
10. Si, selon les Avocats du Groupe ou l'Administrateur des réclamations, la répartition ci-dessus entraînera une répartition inéquitable des Montants nets du Règlement, l'Administrateur des réclamations ou les Avocats du Groupe peuvent demander des instructions à la Cour de la Colombie-Britannique et à la Cour du Québec, après en avoir avisé les Défenderesses.

Réclamations non documentées et simplifiées

11. Les Membres du Groupe de Règlement qui sont des Commerçants petits peuvent soumettre un formulaire de réclamation sans fournir la preuve documentaire qu'ils ont payé des frais de rabais du Commerçant (« réclamations non documentées »).
12. Les Membres du Groupe de Règlement qui sont des Commerçants moyens ou des Commerçants grands peuvent soumettre un formulaire de réclamation avec preuve de toute entente conclue avec un acquéreur pendant la Période du Recours (« réclamations simplifiées »).
13. Les Membres du Groupe de Règlement qui choisissent de soumettre des réclamations non documentées ou des réclamations simplifiées pourront recevoir le paiement ci-dessous pour chaque année où le Membre du Groupe de Règlement a accepté les cartes de crédit Visa et/ou Mastercard pendant la Période du Recours, sous réserve du paragraphe 15.

	Montant par année
<u>Réclamation non documentée</u> (Commerçants Petits)	30\$
<u>Réclamation simplifiée</u> (Commerçants moyens et grands)	150 250\$

14. Les Commerçants grands qui choisissent de soumettre une réclamation simplifiée non documentée recevront le même paiement annuel que les Commerçants moyens, tel qu'énoncé au paragraphe 13.
15. Le Membre du Groupe de Règlement qui choisit de présenter une réclamation non documentée ou une réclamation simplifiée ne pourra pas soumettre une réclamation documentée.
16. Si, selon les Avocats du Groupe ou l'Administrateur des réclamations, la valeur collective des réclamations non documentées ou des réclamations simplifiées entraînera une répartition inéquitable des Montants nets du Règlement, l'Administrateur des réclamations ou les Avocats du Groupe peuvent demander des instructions à la Cour de la Colombie-Britannique et à la Cour du Québec.

Réclamations documentées

17. Les Membres du Groupe de Règlement qui appartiennent à la catégorie des Commerçants grands et souhaitent être admissibles à recevoir plus que une réclamation simplifiée ~~paiement minimum administratif~~ doivent justifier leur réclamation (« réclamations documentées »). Les Commerçants petits et moyens ne sont pas admissibles à présenter des réclamations documentées.
18. Une fois que les réclamations simplifiées non documentées auront été payées du Fonds des Commerçants grands, les autres Montants nets du Règlement seront distribués aux Membres du Groupe de Règlement admissible qui ont soumis des réclamations documentées. En ce qui concerne les réclamations documentées, le droit d'un Membre du Groupe de Règlement sera calculé au *pro rata* (proportionnellement) en fonction de la valeur du total des frais d'interchange payés par le Membre admissible du Groupe de Règlement par rapport à la valeur

de tous les Commissions d'interchange payés par les Membres admissibles du Groupe de Règlement (tel qu'indiqué au paragraphe 19).

19. Aux fins de la distribution au prorata, le droit notionnel d'un Membre du Groupe de Règlement sera calculé ou déterminé annuellement pour les années où le Membre du Groupe de Règlement a reçu des paiements par carte de crédit au cours de la Période du Recours, comme suit :
- (a) lorsque le montant réel des Commissions d'interchange payés est connu, d'après les renseignements fournis par le Membre du Groupe de Règlement, le droit notionnel pour cette ou ces années correspondra aux Commissions d'interchange réels payés;
 - (b) lorsque le Volume de ventes par carte de crédit et le taux réel des Commissions d'interchange payés sont connus, d'après les renseignements fournis par le Membre du Groupe de Règlement, le droit notionnel pour cette ou ces années correspondra à :
$$\text{Volume de ventes par carte de crédit} \times \text{le taux réel des Commissions d'interchange}$$
 - (c) lorsque seul le Volume de ventes par carte de crédit est connu, d'après les renseignements fournis par le Membre du Groupe de Règlement, le droit notionnel pour cette ou ces années correspondra à :
$$\text{Volume de ventes par carte de crédit} \times \text{le taux moyen des Commissions d'interchange};$$
20. Si, selon les Avocats du Groupe ou l'Administrateur des réclamations, la valeur collective des réclamations documentées entraînera une répartition inéquitable des Montants nets du Règlement, l'Administrateur des réclamations ou les Avocats du Groupe peuvent demander des instructions à la Cour de la Colombie-Britannique et à la Cour du Québec.

Paiement minimal

21. Sous réserve des autres instructions de la Cour de la Colombie-Britannique et de la Cour du Québec, tous les Membres du Groupe de Règlement admissibles recevront un paiement minimum de 30\$. Le minimum administratif ne correspond pas à une estimation des dommages subis, mais à un seuil administratif minimal conçu pour maintenir une plate-forme économique et administrative viable pour la distribution découlant du Règlement.

Exemple de calcul

22. Si un Membre du Groupe de Règlement ne connaît pas le montant ou le taux réel des Commissions d'interchange payés, mais qu'il a indiqué un Volume de ventes par carte de crédit d'un million de dollars pour la Période du Recours, le droit notionnel pour déterminer sa part proportionnelle des Montants nets du Règlement restant après le paiement des réclamations simplifiées non documentées serait calculé comme suit :

1 000 000 \$ (Volume de ventes par carte de crédit) x 1,5 % (Taux moyen d'interchange) = 15 000 \$ (Commissions d'interchange admissibles payés).

En supposant que la valeur de tous les frais d'interchange de l'ensemble des Membres admissibles du Groupe de Règlement payés soit de 500 millions de dollars, ce Membre du Groupe de Règlement aurait droit à 0,003 % (15 000 \$/500 000 \$) de la partie des Montants nets du Règlement dans son Fonds des Commerçants applicable restant après le paiement des réclamations simplifiées non documentées.

Instructions de la Cour de la Colombie-Britannique et de la Cour du Québec

23. En consultation avec les Avocats du Groupe, l'Administrateur des réclamations peut demander à la Cour de la Colombie-Britannique et à la Cour du Québec des instructions concernant la répartition et l'affectation des fonds des Montants nets du Règlement afin d'assurer une répartition équitable et rentable des Montants nets du Règlement.

LE PROCESSUS DE RÉCLAMATION

Contenu du formulaire de réclamation

24. Le formulaire de réclamation exige que les Membres du Groupe de Règlement fournissent les renseignements suivants :
- (a) nom et coordonnées;
 - (b) pour les réclamations non documentées et les réclamations simplifiées seulement :
 - (i) une déclaration indiquant si le Membre du Groupe de Règlement est un Commerçant petit, un Commerçant moyen ou un Commerçant grand;

- (ii) une déclaration indiquant les années de la Période du Recours au cours desquelles le Membre du Groupe de Règlement a reçu des paiements par carte de crédit;
- (c) pour les réclamations documentées seulement :
 - (i) les renseignements qui permettront à l'Administrateur des réclamations de déterminer le droit notionnel du Membre du Groupe de Règlement conformément au paragraphe 19;
 - (ii) le ou les taux des Commissions d'interchange payés pendant la Période du Recours, si ces taux diffèrent du taux moyen des Commissions d'interchange;
 - (iii) si le Membre du Groupe de Règlement a émis des cartes de crédit ou des cartes de crédit comarquées pendant la Période du Recours;
- (d) la divulgation de toute indemnité reçue par le Membre du Groupe de Règlement ou toute entité connexe dans le cadre d'autres procédures ou de règlements privés à l'extérieur du recours de toute libération relative aux frais de remise du Commerçant ou aux Commissions d'interchange payés pour l'acceptation des cartes de crédit Visa et/ou Mastercard;
- (e) l'autorisation à l'Administrateur des réclamations de communiquer avec le Membre du Groupe de Règlement ou son représentant, comme l'Administrateur des réclamations le juge approprié, pour obtenir plus de renseignements et/ou pour examiner le formulaire de réclamation;
- (f) une déclaration selon laquelle les renseignements fournis dans le formulaire de réclamation sont vrais et exacts;
- (g) si le formulaire de réclamation est soumis par une entité liée (c.-à-d. une société mère qui demande au nom d'une filiale ou d'une société affiliée) ou par un tiers au nom d'un Membre du Groupe de Règlement (c.-à-d. un service de réclamation de tiers ou un avocat de son choix), le Membre du Groupe de Règlement doit fournir une autorisation signée, selon le cas, au moyen du formulaire ci-joint en tant qu'annexe « A » ou annexe « B », s'il y a lieu, au moment de soumettre le formulaire de réclamation.

Renseignements requis dans le cadre d'une réclamation documentée

25. Dans le cadre des réclamations documentées :

- (a) Les Membres du Groupe de Règlement devront remplir tous les champs pertinents du formulaire de réclamation lié au paiement des Commissions d'interchange par le Membre du Groupe de Règlement et au volume de ses ventes par carte de crédit pendant la Période du Recours; et

- (b) À l'exception de la délivrance de cartes de crédit ou de cartes de crédit comarquées, les Membres du Groupe de Règlement devront fournir une preuve documentaire sous l'une des formes suivantes :
- (i) les relevés du Commerçant, les états financiers ou les registres comptables historiques qui indiquent le Volume de ventes par carte de crédit (mais ne comprennent pas les modes de paiement autres que les cartes de crédit comme l'argent comptant ou le débit); ou
 - (ii) une déclaration attestant le Volume de ventes par carte de crédit, les Commissions d'interchange payés et/ou les taux des Commissions d'interchange applicables, ainsi que la documentation justificative que l'Administrateur des réclamations juge acceptable. Pour une plus grande certitude :
 - (A) La déclaration doit :
 - (I) être faite sous serment par le Membre du Groupe de Règlement ou un dirigeant, un administrateur ou un employé du Membre du Groupe de Règlement. Dans la mesure où la déclaration contient des renseignements dont le déclarant n'est pas au courant personnellement, celui-ci doit indiquer la source de ces renseignements et se dire convaincu de leur exactitude;
 - (II) refléter un Volume de ventes par carte de crédit annuel réaliste. Toute extrapolation pour les années où les données sur les ventes ne sont pas disponibles doit être étayée par des registres commerciaux réels pendant la Période du Recours;
 - (III) indiquer clairement les points de données ou les mesures utilisés pour calculer le Volume annuel des ventes par carte de crédit du Membre du Groupe de Règlement pendant la Période du Recours;
 - (IV) dans la mesure où le Membre du Groupe de Règlement extrapole son Volume de ventes par carte de crédit en fonction de registres pour une partie de la Période du Recours, le Membre du Groupe de Règlement doit indiquer le fondement de l'extrapolation et la preuve que le Membre du Groupe

de Règlement était pleinement opérationnel pendant la période au cours de laquelle il extrapole son Volume de ventes par carte de crédit;

- (B) La documentation justificative doit :
 - (I) soutenir chacun des points de données ou des mesures clés sur lesquels repose la déclaration;
 - (II) être propre au réclamant et contemporain à la Période du Recours.
 - (c) Dans le cas des Membres du Groupe de Règlement qui étayent leurs réclamations par une déclaration en vertu du paragraphe 25(b)(ii), l'Administrateur des réclamations peut approuver à sa discrétion, en tout ou en partie, toute réclamation fondée sur sa propre évaluation du caractère raisonnable. Dans le cadre de cette évaluation, l'Administrateur des réclamations peut examiner le caractère raisonnable des affirmations du Membre du Groupe de Règlement, toute preuve justificative (ou absence de preuve) fournie par le Membre du Groupe de Règlement et les renseignements accessibles au public. L'Administrateur des réclamations peut, à sa discrétion, demander des renseignements supplémentaires au Membre du Groupe de Règlement.
26. S'ils soumettent une réclamation documentée, les Membres du Groupe de Règlement doivent déclarer si, à un moment donné pendant la Période du Recours :
- (a) ils ont reçu des Commissions d'interchange par l'émission de cartes de crédit. Dans l'affirmative, le Membre du Groupe de Règlement doit fournir une preuve documentaire montrant le montant des Commissions d'interchange payés et reçus au cours de la Période du Recours;
 - (b) ils ont émis des cartes de crédit comarquées. Dans l'affirmative, le Membre du Groupe de Règlement doit fournir une preuve documentaire montrant le taux réel des Commissions d'interchange payés au cours de la Période du Recours;
 - (c) ils ont reçu un taux réduit pour les Commissions d'interchange inférieurs au taux moyen des Commissions d'interchange. Dans l'affirmative, le Membre du Groupe de Règlement doit fournir une preuve documentaire montrant le taux réel des Commissions d'interchange payés au cours de la Période du Recours;

27. Les renseignements fournis par les Membres du Groupe de Règlement relativement à l'émission de cartes de crédit ou de cartes de crédit comarquées, ou de Commissions d'interchange réduits, seront évalués par un arbitre indépendant nommé par les Cours afin de déterminer que les Commissions d'interchange réels des Membres du Groupe de Règlement ont été payés, aux fins du calcul de leur droit notionnel.
28. Les renseignements fournis par les Membres du Groupe de Règlement relativement à l'émission de cartes de crédit ou de cartes de crédit comarquées, ou de Commissions d'interchange réduits doivent être suffisants pour que l'arbitre indépendant puisse déterminer les Commissions d'interchange réels payés par le Membre du Groupe de Règlement.
29. Tous les renseignements divulgués par un Membre du Groupe de Règlement relativement à l'émission de cartes de crédit, de cartes de crédit comarquées ou de taux réduits pour les Commissions d'interchange seront fournis à l'Administrateur des réclamations, à l'arbitre indépendant et, dans le cas d'appels, à l'arbitre.

Aide pour remplir un formulaire de réclamation

30. Les Membres du Groupe de Règlement peuvent communiquer sans frais avec l'Administrateur des réclamations ou les Avocats du Groupe pour obtenir des renseignements sur la façon de remplir un formulaire de réclamation.
31. Dans le cas des réclamations documentées, les Membres du Groupe de Règlement peuvent utiliser des services de réclamations de tiers, un avocat de leur choix ou des services similaires pour soumettre des formulaires de réclamation. Si un Membre du Groupe de Règlement choisit d'utiliser un service de réclamation de tiers, un avocat de son choix ou des services semblables, les Membres du Groupe de Règlement seront responsables de toutes les dépenses engagées à cet effet.

Le Portail de réclamation en ligne

32. L'Administrateur des réclamations doit créer un Portail de réclamation en ligne auquel les Membres du Groupe de Règlement peuvent accéder afin de soumettre un formulaire de réclamation en ligne et doit fournir le soutien administratif nécessaire pour permettre aux Membres du Groupe de Règlement de le faire.
33. Le Portail de réclamation en ligne doit être accessible à partir du site Web du Règlement.

34. Le Portail de réclamation en ligne doit contenir des champs qui exigent que le Membre du Groupe de Règlement fournisse tous les renseignements pertinents requis dans le formulaire de réclamation, conformément aux paragraphes 24 à 26 ci-dessus.
35. Le Portail de réclamation en ligne doit être conçu de manière à réduire le risque de soumettre des formulaires de réclamation incomplets.
36. L'Administrateur des réclamations doit élaborer des procédures pour le suivi et l'enregistrement sous forme électronique des renseignements suivants, tels qu'ils sont fournis par les Membres du Groupe de Règlement dans leurs formulaires de réclamation :
 - (a) noms, adresses et volumes des ventes par carte de crédit des Membres du Groupe de Règlement;
 - (b) les pièces justificatives fournies par les Membres du Groupe de Règlement dans le cadre du processus de réclamation; et
 - (c) toute autre information qui pourrait être utile dans le processus d'administration des réclamations.

Processus de soumission d'un formulaire de réclamation

37. Les Membres du Groupe de Règlement seront encouragés à remplir et à soumettre un formulaire de réclamation par voie électronique à l'aide du Portail de réclamation en ligne.
38. Si un Membre du Groupe de Règlement n'a pas accès à Internet ou n'est pas en mesure de soumettre un formulaire de réclamation à l'aide du Portail de réclamation en ligne, le Membre du Groupe de Règlement peut s'inscrire par téléphone auprès de l'Administrateur des réclamations et l'Administrateur des réclamations doit envoyer un formulaire de réclamation au Membre du Groupe de Règlement par la poste.
39. Sous réserve du paragraphe 46 ou d'une autre ordonnance des Cours, tous les formulaires de réclamation remplis doivent être soumis à l'Administrateur des réclamations ou porter le cachet postal de la date d'échéance de la soumission des réclamations au plus tard.
40. Sous réserve du pouvoir discrétionnaire de l'Administrateur des réclamations, les réclamations ne peuvent être modifiées après la date limite de dépôt des réclamations. Pour plus de certitude, les « réclamations réservées » – c'est-à-dire les réclamations inexactes et/ou incomplètes déposées uniquement dans le but

de respecter l'échéance de soumission de la réclamation – ne seront pas autorisées.

Lacunes et processus d'examen

41. L'Administrateur des réclamations examinera tous les formulaires de réclamation afin de déceler des lacunes (ou mettra en œuvre des processus pour les déceler), y compris les champs incomplets, les documents manquants, les réclamations présentées de l'extérieur du pays et les réclamations en double ou frauduleuses.
42. En plus de ce qui précède, l'Administrateur des réclamations examinera un sous-ensemble de réclamations pour en vérifier l'exactitude. Entre autres, cet examen permettra de déterminer si le Membre du Groupe de Règlement a fourni une preuve suffisante du Volume de ventes par carte de crédit reçu conformément au paragraphe **Error! Reference source not found.** Le processus d'examen peut exiger que les Membres du Groupe de Règlement soumettent une preuve qu'ils ont accepté des cartes de crédit, conclu une entente avec des acquéreurs ou ont un revenu pour supporter leur déclaration en tant que petit Commerçant. L'Administrateur des réclamations examinera :
 - (a) toute réclamation étayée par une déclaration en vertu du paragraphe 25(b)(ii);
 - (b) 15 % des réclamations documentées les plus élevées (mesurées par le Volume de ventes par carte de crédit);
 - (c) une sélection aléatoire supplémentaire de 10 %, minimum, des autres réclamations documentées;
 - (d) Jusqu'à 10% des réclamations simplifiées ~~non documentées~~ de Commerçants moyens; et
 - (e) Jusqu'à 2% des réclamations non documentées de Commerçants petits.
43. L'Administrateur des réclamations peut, à sa discrétion, choisir d'examiner toute réclamation et peut rejeter une réclamation, en tout ou en partie, lorsque, selon l'Administrateur des réclamations, le Membre du Groupe de Règlement a fourni des renseignements insuffisants, faux ou s'est livré à une conduite frauduleuse.
44. L'Administrateur des réclamations avisera les Membres du Groupe de Règlement si leur réclamation a été identifiée conformément aux paragraphes 41 et/ou 42 comme suit :
 - (a) elle comprend des champs incomplets ou la documentation manquante;
 - (b) elle pourrait avoir été soumise en double;

- (c) il s'agit d'une réclamation hors pays;
- (d) elle est potentiellement frauduleuse; ou
- (e) elle est étayée par une preuve insuffisante du Volume de ventes par carte de crédit.

45. L'Administrateur des réclamations donnera au Membre du Groupe de Règlement des instructions pour remédier au problème ou aux problèmes et donnera trente (30) jours à compter de la date de cet avis pour le faire. Si le ou les problèmes ne sont pas réglés dans le délai de trente (30) jours, l'Administrateur des réclamations peut rejeter le formulaire de réclamation.

Ajustements au processus des réclamations et prorogation du délai pour la soumission des réclamations

46. En vertu d'une entente conclue entre l'Administrateur des réclamations et les Avocats du Groupe, l'échéance de soumission des réclamations peut être prolongée et l'Administrateur des réclamations peut modifier le processus de réclamation. Les Avocats du Groupe et l'Administrateur des réclamations peuvent convenir de prolonger l'échéance de soumission des réclamations et/ou de modifier le processus de réclamation si, à leur avis, cela n'a pas d'incidence négative sur l'administration juste et efficace des Montants nets du Règlement et qu'il est dans l'intérêt des Membres du Groupe de Règlement de le faire.

Décision de l'Administrateur des réclamations

47. En ce qui concerne chaque Membre du Groupe de Règlement qui a soumis un formulaire de réclamation conformément au présent Plan de distribution, l'Administrateur des réclamations doit décider si le Membre du Groupe de Règlement est admissible à recevoir des indemnités du Règlement conformément au présent Plan de distribution et aux ordonnances des Cours relatives au Plan de distribution.

48. L'Administrateur des réclamations doit envoyer au Membre du Groupe de Règlement, par courriel ou par la poste, une décision quant à l'approbation ou au rejet de la réclamation et à la détermination de son droit notionnel (l'« avis de décision »). Lorsque l'Administrateur des réclamations a rejeté une réclamation (ou a reclassé une réclamation dans un autre Fonds de Commerçant), en tout ou en partie, l'Administrateur des réclamations doit inclure dans l'avis de décision ses motifs de rejet ou de reclassement de la totalité ou d'une partie de la réclamation.

49. La décision de l'Administrateur des réclamations sera exécutoire pour le Membre du Groupe de Règlement, sous réserve du droit d'appel du Membre du Groupe de Règlement, tel qu'énoncé aux paragraphes 50 à 58.

Appel de la décision de l'Administrateur des réclamations

50. Les appels doivent être présentés dans les trente (30) jours suivant la date de l'avis de décision.
51. Les motifs suivants ne peuvent être invoqués pour faire appel de la décision :
- (a) le refus de l'Administrateur des réclamations d'accepter un formulaire de réclamation timbré ou soumis électroniquement après l'échéance de soumission des réclamations;
 - (b) les décisions de l'Administrateur des réclamations sur les réclamations non documentées et les réclamations simplifiées;
 - (c) la décision de l'Administrateur des réclamations de rejeter un formulaire de réclamation en vertu du paragraphe 45 pour défaut de répondre à une demande de renseignements supplémentaires; ou
 - (d) la structure du Plan de distribution, tel qu'approuvé par les Cours.
52. Les appels seront tranchés par l'arbitre.
53. Les appels seront fondés sur des exposés écrits, étayés par les documents fournis par le Membre du Groupe de Règlement dans le cadre du processus de réclamation. Les Membres du Groupe de Règlement ne sont pas autorisés à fournir de nouveaux documents dans le cadre de l'appel. Toute nouvelle documentation fournie dans le cadre de l'appel ne sera pas remise à l'arbitre aux fins d'examen.
54. Le Membre du Groupe de Règlement doit payer un droit de dépôt de 150 \$ sur présentation d'un avis d'appel à l'Administrateur des réclamations. Si la réclamation d'un Membre du Groupe de Règlement a été partiellement approuvée, les droits de dépôt sont déduits des indemnités du Règlement du Membre du Groupe de Règlement. Si la réclamation d'un Membre du Groupe de Règlement a été rejetée, le Membre du Groupe de Règlement sera tenu de payer les frais de dépôt à l'Administrateur des réclamations par virement électronique ou par chèque dans les dix (10) jours suivant la présentation d'un appel écrit. Si un Membre du Groupe de Règlement ne paie pas les droits de dépôt dans les dix (10) jours suivant la présentation d'un appel écrit, son appel sera rejeté.

55. Les droits de dépôt seront remboursés si l'arbitre se prononce en faveur du Membre du Groupe de Règlement.
56. L'Administrateur des réclamations doit remettre à l'arbitre une copie des documents fournis par le Membre du Groupe de Règlement dans le cadre du processus de réclamation, l'avis de décision et tout autre renseignement qui pourrait être raisonnablement utile dans la détermination de l'appel. L'Administrateur des réclamations et les Avocats du Groupe peuvent présenter des observations écrites à l'arbitre si cela est raisonnablement nécessaire.
57. Nonobstant ce qui précède, l'arbitre, agissant à sa seule discrétion, peut demander au Membre du Groupe de Règlement, à l'Administrateur des réclamations ou à les Avocats du Groupe de faire des exposés oraux (par téléconférence ou vidéoconférence, à la demande de l'arbitre).
58. La décision de l'appel est définitive et exécutoire et ne peut faire l'objet d'aucun autre recours ou réexamen.

Ajustements au processus d'appel et prorogation de l'échéance d'appel

59. Sous réserve de l'approbation de l'arbitre, les Avocats du Groupe peuvent proroger le délai d'appel et/ou modifier le processus d'appel si, à son avis, cela n'a pas d'incidence négative sur l'administration juste et efficace des Montants nets du Règlement et qu'il est dans l'intérêt du Groupe de Règlement de le faire.

Paiement des indemnités du Règlement

60. Dès que possible après la complétion des évaluations des réclamations et des appels, l'Administrateur des réclamations doit rapporter à les Avocats du Groupe les détails de la distribution proposée à chaque Membre du Groupe de Règlement admissible. L'Administrateur des réclamations doit fournir une copie du présent rapport au *Fonds d'aide aux actions collectives* du Québec.
61. L'Administrateur des réclamations prendra les dispositions nécessaires pour régler les réclamations approuvées le plus rapidement possible. Les réclamations non documentées et les réclamations simplifiées peuvent être payées avant les réclamations documentées.
62. Dans le cas des Membres du Groupe de Règlement dont les réclamations sont payées par le Fonds des Commerçants petits et moyens, les paiements seront effectués par virement électronique ou par chèque. Lorsqu'un Membre du Groupe de Règlement qui reçoit un paiement du Fonds des Commerçants petits et moyens choisit de recevoir un paiement par chèque, 2 \$ seront déduits du paiement de ce

Membre du Groupe de Règlement afin de tenir compte du coût d'émission d'un chèque. Le Portail de réclamation en ligne donnera aux Membres du Groupe de Règlement la possibilité de choisir entre le paiement par virement électronique ou par chèque et informera chacun des Membres du Groupe de Règlement qui choisit de recevoir le paiement par chèque que la somme de 2 \$ sera déduite de leur paiement pour tenir compte du coût de l'émission d'un chèque. Pour les Membres du Groupe de Règlement dont les réclamations sont payées par le Fonds des Commerçants grands, les paiements seront émis par chèque ou, à la discrétion de l'Administrateur des réclamations, par virement bancaire.

63. Sous réserve d'une ordonnance supplémentaire des Cours et après le paiement de toutes les réclamations documentées, les réclamations simplifiées, et les Réclamations non documentées approuvées, tout montant non réclamé attribuable à des virements électroniques ou à des chèques non encaissés, à des intérêts résiduels ou autres, sera détenu en fiducie au profit des Membres du Groupe de Règlement en attendant toute distribution subséquente.

LES FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'ADMINISTRATEUR DES RÉCLAMATIONS

Pouvoirs de surveillance de la Cour de la Colombie-Britannique et de la Cour du Québec

64. L'Administrateur des réclamations administrera le présent Plan de distribution sous l'autorité et la supervision permanente de la Cour de la Colombie-Britannique et de la Cour du Québec.

Investissement des Fonds du Règlement

65. Les Montants du Règlement sont détenus dans un mécanisme de placement garanti, un compte de marché monétaire liquide ou une garantie équivalente dont la cote est équivalente ou supérieure à celle d'une banque canadienne de l'annexe I (une banque figurant à l'annexe I de la *Loi sur les banques*, LC 1991, ch. 46) détenue dans une institution financière canadienne.

Communication, langues et traduction

66. Lorsqu'un formulaire de réclamation est déposé par un agent ou un avocat tiers au nom d'un Membre du Groupe de Règlement, toutes les communications doivent être adressées à l'agent ou à l'avocat tiers chargé des réclamations, sauf si le Membre du Groupe de Règlement demande autrement.

67. L'Administrateur des réclamations doit créer un numéro sans frais pour les appels du Canada.
68. L'Administrateur des réclamations doit consacrer suffisamment de personnel pour répondre aux réclamations de renseignements des Membres du Groupe de Règlement en français ou en anglais, selon le choix du Membre du Groupe de Règlement.
69. Toutes les communications écrites de l'Administrateur des réclamations à un Membre du Groupe de Règlement sont transmises par courriel, si une adresse électronique a été fournie ou par la poste régulière, si une adresse électronique n'a pas été fournie.
70. En cas de contestation de l'interprétation ou de l'application du présent Plan de distribution, seule la version anglaise sera considérée.

Courrier non distribuable

71. L'Administrateur des réclamations n'est aucunement responsable de localiser des Membres du Groupe de Règlement pour tout courrier retourné à l'Administrateur des réclamations au motif qu'il n'a pu être distribué.

Paiements réémis

72. L'Administrateur des réclamations peut, à sa discrétion, mais sans y être tenu, réémettre les paiements aux Membres du Groupe de Règlement qui lui ont été retournés au motif qu'ils n'ont pu être distribués en vertu des politiques et procédures que l'Administrateur des réclamations juge appropriées. Sous réserve de l'entière discrétion de l'Administrateur des réclamations, les paiements de 30\$ ne seront pas réémis. Sous réserve de la discrétion de l'Administrateur des réclamations, lorsqu'un Membre du Groupe de Règlement a droit au paiement de plus de 30\$, les coûts du remboursement des demandes de réémission de paiement (10 \$ pour les transferts électroniques et 15 \$ pour les chèques) seront déduits des indemnités du Règlement du Membre du Groupe de Règlement.

Formulaires de réclamation frauduleux

73. L'Administrateur des réclamations doit élaborer et mettre en œuvre des processus visant à détecter les comportements frauduleux possibles, y compris la surveillance des formulaires de réclamation pour les activités inhabituelles et des formulaires de réclamation multiples déposés à partir de la même adresse et/ou de la même adresse IP.

Impôts

74. L'Administrateur des réclamations prend toutes les mesures raisonnables pour réduire au minimum l'imposition des Montants nets de Règlement et paie les impôts qui lui sont imposés sur ces montants à partir des Montants nets de Règlement.

Production de rapports

75. L'Administrateur des réclamations doit présenter régulièrement des rapports aux Avocats du Groupe sur l'administration.
76. L'Administrateur des réclamations doit fournir tous les rapports demandés par les Cours.

Assistance à l'Administrateur des réclamations

77. L'Administrateur des réclamations peut, à sa discrétion, conclure de tels contrats et obtenir l'aide financière, comptable et d'autres experts qui sont raisonnablement nécessaires à la mise en œuvre des ententes de Règlement et du présent Plan de distribution, à condition que les dépenses connexes soient payées à même les honoraires de l'Administrateur des réclamations ou approuvées par les Cours à l'avance.

Conservation et élimination des soumissions de réclamations

78. Sous réserve du paragraphe 79, l'Administrateur des réclamations conserve, en version papier ou électronique, comme jugé approprié par l'Administrateur des réclamations, les formulaires de réclamation, les documents relatifs aux formulaires de réclamation et les documents relatifs à l'administration des réclamations, y compris les renseignements sur les clients et les ventes fournis par les défendeurs, jusqu'à trois (3) ans après que cette action a été finalement réglée et que tous les Montants de Règlement ou les montants ordonnés par les Cours ont été versés aux Membres du Groupe de Règlement, et détruisent ces documents en les déchiquetant, en les supprimant ou en prenant tout autre moyen qui rendra les documents définitivement illisibles.

Confidentialité

79. Tous les renseignements reçus des Membres du Groupe de Règlement sont recueillis, utilisés et conservés par l'Administrateur des réclamations conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, LC 2 000 ch. 5, aux fins de l'administration du Plan de distribution, y compris l'évaluation de la situation d'admissibilité du Membre du

Groupe de Règlement en vertu du Plan de distribution. Les renseignements fournis par le Membre du Groupe de Règlement sont strictement privés et confidentiels et ne seront pas divulgués sans le consentement écrit exprès du Membre du Groupe de Règlement, sauf conformément au plan de distribution et/ou aux ordonnances des Cours.

ANNEXE « A » – AUTORISATION DE L'ENTITÉ LIÉE

La présente annexe ne doit être remplie que si la réclamation est présentée par une société mère au nom d'une société filiale ou d'une entreprise affiliée.

Coordonnées de la personne qui remplit cette autorisation :

Nom :	
Titre/poste :	
Adresse :	
Courriel :	
Téléphone :	

Je _____ [*nom du Membre du Groupe de Règlement*] autorise _____ [*nom du représentant*] à soumettre une réclamation dans la distribution découlant du Recours collectif des cartes de crédit canadiennes en mon nom.

Je comprends que toutes les communications relatives à la réclamation seront adressées à mon représentant et que tout paiement qui en résultera sera versé à mon représentant.

COMPLÉTÉ à _____ [*ville*], dans la province de _____, ce ____ jour de _____, 20____.

Nom

Signature

Je suis habilité à engager la société.

ANNEXE « B » – AUTORISATION DE TIERS

Cette annexe ne doit être remplie que si la réclamation est présentée au nom d'un Membre du Groupe de Règlement par un représentant (y compris un service de réclamations de tiers ou un avocat de son choix).

Coordonnées de la personne qui remplit cette autorisation :

Nom :	
Titre/poste :	
Adresse :	
Courriel :	
Téléphone :	

Je _____ [*nom du Membre du Groupe de Règlement*] autorise _____ [*nom du représentant*] à soumettre une réclamation dans la distribution découlant du Recours collectif des cartes de crédit canadiennes en mon nom.

Je comprends que le processus de dépôt des réclamations de Règlement a été conçu pour permettre aux Membres du Groupe de Règlement de déposer des réclamations sans l'aide d'un mandataire et que le Membre du Groupe de Règlement peut communiquer sans frais avec l'Administrateur des réclamations pour poser des questions sur le processus de dépôt des réclamations.

J'ai examiné les renseignements que mon représentant doit fournir dans le cadre du formulaire de réclamation, y compris les documents à l'appui du Volume de ventes par carte de crédit et/ou des Commissions d'interchange payés.

Je peux attester, en me fondant sur ma connaissance personnelle, que les renseignements que doit fournir le représentant, y compris les documents à l'appui du volume total des ventes par carte de crédit et des Commissions d'interchange payés, reflètent fidèlement les dossiers commerciaux.

Je comprends que toutes les communications relatives à la réclamation seront adressées à mon représentant et que tout paiement qui en résultera sera versé à mon représentant.

COMPLÉTÉ à _____ [*ville*], dans la province de _____, ce ____ jour de _____, 20____.

Nom

Signature

Je suis habilité à engager la société.