

---

## **Paiement de factures aux entreprises créancières RBC – Guide du client**

Dernière mise à jour : octobre 2009

---

**Personnel et confidentiel**

Ce document contient des renseignements confidentiels et exclusifs, ainsi que des secrets commerciaux de RBC Groupe Financier qui ne peuvent être divulgués à des tiers ni reproduits sans le consentement donné au préalable par écrit par RBC Groupe Financier.

**TABLE DES MATIÈRES**

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>3</b>
Avantages pour les clients .....	3
<b>DESCRIPTION DU SERVICE.....</b>	<b>5</b>
Points à considérer à l'égard du traitement des paiements.....	5
Mode de prestation .....	6
Règles applicables .....	6
Traitement non consolidé.....	6
Traitement consolidé.....	7
Procédure de vérification des abonnés / Images GIF / Autres noms / Conseils .....	8
Traitement multibanque .....	9
<b>SOUTIEN .....</b>	<b>9</b>
Recherche d'un paiement de facture .....	9
Pour obtenir de l'aide .....	9
<b>MODELE D'AVIS QUOTIDIEN DES PAIEMENTS .....</b>	<b>11</b>

---

## INTRODUCTION

Le présent guide présente de l'information sur le Paiement de factures aux entreprises créancières, notamment les modalités de fonctionnement, les délais de transmission des fonds et des renseignements sur les paiements, ainsi que les règles applicables de l'Association canadienne des paiements (ACP).

Le Paiement de factures aux entreprises créancières permet aux entreprises clientes de s'inscrire à Banque en direct ou aux Services bancaires par téléphone, à titre de créanciers, et éventuellement à d'autres modes de prestation électroniques qui seront offerts ultérieurement. Une fois l'entreprise inscrite, les clients de RBC et les clients de cette entreprise peuvent sélectionner l'entreprise parmi la liste des créanciers possibles, l'inscrire dans leur liste de bénéficiaires et lui transmettre des paiements.

Le traitement électronique des paiements de facture est unique au Canada, parce que les entreprises peuvent l'établir auprès des principales institutions financières, caisses populaires, sociétés de fiducie et sociétés indépendantes de règlement de factures. Presque tous les particuliers et toutes les entreprises qui ont un compte bancaire peuvent payer des factures par voie électronique. En raison des règles et pratiques courantes des diverses sociétés de règlement de factures, tant les payeurs que les bénéficiaires bénéficient d'un service cohérent et très fiable.

Le paiement électronique des factures connaît une croissance importante, étant donné que de nombreuses institutions financières ont amélioré, ou sont en voie de le faire, leur réseau de succursales et de guichets automatiques bancaires (GAB) pour permettre le paiement électronique de factures. Les paiements en succursale et aux GAB sont combinés aux paiements de factures en ligne et par téléphone. À RBC, tous les paiements de facture effectués en succursale, dans un GAB, au moyen de RBC Express, en ligne ou par l'intermédiaire des Services bancaires par téléphone sont maintenant remis sous forme de paiements électroniques à la société créancière. Les factures papier ne sont pas retournées à moins que cela ne soit précisément demandé dans les consignes particulières d'exception aux paiements pour le traitement de factures papier.

### Avantages pour les clients

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des nombreux avantages potentiels du paiement électronique de factures. Il faut toutefois noter que la situation et les processus internes de chaque entreprise sont uniques ; par conséquent, tous les avantages énumérés ci-dessous ne s'appliqueront pas nécessairement à votre entreprise, mais vous pourriez également y voir des avantages qui ne sont pas présentés ci-dessous.

- Réduction des chèques refusés et des frais bancaires connexes, comme les frais sur effets sans provision.
- Réduction du nombre de paiements de factures qui doivent faire l'objet de recherches.
- Amélioration du service à la clientèle.
  - Vos clients n'ont plus besoin de poster les paiements ou de faire la file au guichet de la banque.
  - Les paiements en retard et les frais connexes peuvent être réduits, puisque les paiements électroniques peuvent souvent être reçus et enregistrés plus rapidement que les paiements de facture papier.
  - Meilleur mode de vérification qui facilite généralement les recherches / réponses aux demandes de renseignements.
- Rationalisation des processus touchant les comptes clients, étant donné que la saisie manuelle des données associée aux documents papiers peut être automatisée (si l'option de fichier électronique est choisie).

- 
- Réduction des coûts liés à l'entreposage, à la conservation et à la recherche des documents papiers.
  - Réduction des coûts liés à l'envoi d'enveloppes-réponses. De nombreuses entreprises peuvent cesser d'envoyer des enveloppes-réponses à leurs clients qui règlent systématiquement leurs factures par voie électronique.

---

## DESCRIPTION DU SERVICE

Une fois votre entreprise inscrite, les clients de RBC et vos clients peuvent sélectionner et inscrire votre entreprise dans leur liste de bénéficiaires et vous transmettre des paiements. À la fin de chaque jour ouvrable, les sommes obtenues à titre de paiements de factures sont portées au crédit de votre compte d'entreprise RBC. Dans le cas des entreprises créancières dont le compte est détenu dans une autre institution financière, RBC portera les sommes au crédit du compte que vous aurez désigné. Bien que les délais de comptabilisation varient d'une institution financière à l'autre, les fonds sont habituellement accessibles le jour ouvrable suivant.

Les renseignements sur les versements sont transmis en temps opportun et vous pouvez les enregistrer dans votre système de comptes clients à partir de différents formats, c'est-à-dire relevé télécopieur, relevé courriel ou fichier électronique (EDI 820 ASC X12 version 3030)\*. Les renseignements sur les versements comprennent le numéro de compte unique du client (aussi appelé numéro de référence, numéro d'abonné ou numéro de facture) auprès de votre entreprise, le nom du payeur et le montant du paiement.

*\* Offert seulement si l'option de traitement consolidé est choisie.*

### Points à considérer à l'égard du traitement des paiements

Fonds disponibles – Le payeur doit avoir suffisamment de fonds ou de crédit disponible pour que le paiement de factures soit traité. Ainsi, votre entreprise ne devrait plus se voir refuser le paiement des effets (en raison d'insuffisance de fonds, par exemple) comme cela peut se produire lors du traitement des paiements sur support papier.

Montant du paiement / Date d'exigibilité – RBC accepte les paiements en tout temps, quelle que soit la date du relevé de compte, et peu importe le montant, y compris les paiements partiels ou les paiements plus élevés que le montant indiqué sur la facture.

Heure limite de paiement de factures – Les factures payées à RBC jusqu'à 18 h (heure locale du compte du payeur) un jour ouvrable seront comprises dans le relevé produit le jour ouvrable suivant.

Monnaie – Les paiements de factures ne sont acceptés qu'en dollars canadiens.

Inscription d'un payeur - Lorsqu'on ajoute une entreprise créancière à la liste de bénéficiaires, le numéro de compte de l'entreprise créancière entré par le payeur est validé en utilisant les données de vérification des abonnés ou des souscripteurs que vous avez fournies à RBC. Cette procédure permet d'assurer l'exactitude du numéro de compte, réduisant ainsi le nombre de paiements attribués au mauvais compte.

Erreur de paiement – Si une erreur se produit à l'égard d'un paiement, une contrepassation de crédit au compte de dépôt désigné peut être nécessaire.

Date de paiement – Comme il est indiqué dans la Convention de service – Service de paiement de factures aux entreprises créancières et dans les règles de l'ACP, le paiement est considéré être effectué le jour ouvrable où le payeur fait le paiement et non le jour où l'entreprise créancière reçoit de RBC ou de toute autre institution financière les renseignements sur le versement.

Contestations / Demandes de renseignements – Tout différend entre l'entreprise créancière et ses clients au sujet d'un paiement de facture (p. ex., retard de paiement, frais de retard, intérêts, etc.) doit être réglé directement entre les deux parties. RBC n'est aucunement responsable des frais de retard, des pénalités ou des intérêts que l'entreprise créancière peut avoir le droit de facturer au payeur.

---

## Mode de prestation

Il existe deux modes de prestation offerts aux clients. Le client qui bénéficie du service « **non consolidé** » est celui qui choisit de recevoir les renseignements sur les versements directement de chaque institution financière participante. Le client qui bénéficie du service « **consolidé** », pour sa part, est celui qui désigne une institution financière à titre de chef de file. Le chef de file regroupe les renseignements sur les versements, ainsi que les sommes reçues de chacune des institutions financières participantes.

## Règles applicables

Si vous choisissez le traitement consolidé, l'utilisation du service de paiement de factures et l'acceptation des paiements (par l'entremise de l'institution financière) sont régies par la règle H6 de l'Association canadienne des paiements (Règles concernant l'échange interinstitutions financières des versements de paiements de factures aux fins de la compensation et du règlement).

Pour prendre connaissance du contenu de la règle H6 de l'ACP, allez sur le site Web de l'Association canadienne des paiements :

Règle H6 de l'ACP - ([http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs\\_rules/rule\\_h6.pdf](http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs_rules/rule_h6.pdf)).

Bien que les entreprises créancières choisissant le traitement non consolidé des paiements de factures ne soient pas assujetties aux dispositions de la règle H6 de l'ACP, la plupart des institutions financières, y compris RBC, exigent la signature d'une convention de service comportant la plupart des obligations qui se trouvent dans la règle H6 de l'ACP. Ainsi, le système de paiement de factures comporte un niveau élevé de cohérence et d'exactitude.

## Traitement non consolidé

Caractéristiques du client typique	Volume faible ou moyen de paiements de factures
	Relevé quotidien nécessaire pour appuyer la saisie manuelle des renseignements sur les versements

Si vous choisissez le traitement non consolidé, vous recevrez les renseignements sur les versements directement de RBC, par télécopieur ou par courriel. Dans le cas des entreprises créancières qui sont des clients de RBC, les sommes sont portées au crédit du compte d'entreprise RBC à la fin de chaque jour ouvrable. Dans le cas des entreprises créancières qui ne sont pas des clients de RBC et qui détiennent un compte dans une autre institution financière, RBC portera les sommes au crédit du compte désigné au moyen d'un dépôt direct. Bien que les délais de comptabilisation varient d'une institution financière à l'autre, les fonds sont habituellement accessibles le jour ouvrable suivant.

Chaque jour ouvrable au cours duquel un paiement de facture est effectué, vous recevrez un relevé quotidien des versements (aussi appelé avis quotidien de paiement) précisant le nom du payeur, le numéro de compte / d'abonné du payeur auprès de votre entreprise, le montant du paiement et les renseignements de repérage du paiement. Ce relevé peut être transmis par télécopieur ou par courriel. Les relevés facultatifs « *Aucune opération* » sont aussi offerts. Un modèle de l'[Avis quotidien des paiements](#) est présenté à la fin du présent guide.

Si vous avez établi le paiement de factures auprès d'une ou de plusieurs institutions financières, vous recevrez les renseignements sur les versements (c.-à-d., un relevé par télécopieur ou par courriel) ainsi que les sommes correspondantes, directement de chacune des institutions financières. Pour votre utilité, la plupart des institutions financières sont en mesure de porter les sommes au crédit d'un compte détenu chez elle ou dans une autre institution financière.

---

Généralement, vous pouvez vous attendre à recevoir votre Avis quotidien des paiements, de RBC et des autres institutions financières, avant 9 h (HNE).

### Traitement consolidé

Caractéristiques du client typique	Volume moyen ou élevé de paiements de factures
	Capacité de recevoir un fichier électronique (EDI 820) et de traiter les paiements dans son système de comptes clients
	Le client trouve pratique de ne recevoir les relevés de paiement et les sommes que d'une seule institution financière

Si vous choisissez le traitement consolidé et que vous désignez RBC comme chef de file, RBC consolidera les renseignements sur les versements et les sommes provenant des autres institutions financières auprès desquelles vous vous êtes inscrits. Vous recevrez un fichier électronique par institution financière, dans votre boîte de messagerie électronique à RBC. Tous les fichiers seront présentés en format EDI H6 Version 3030, soit le format couramment utilisé par les institutions financières pour l'échange d'information sur les paiements de factures. Voir la règle H6 de l'ACP ([http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs\\_rules/rule\\_h6.pdf](http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs_rules/rule_h6.pdf)) pour obtenir une copie du fichier de mappage EDI H6 Version 3030. Les renseignements sur les versements comprendront notamment le montant du paiement, le nom du client, le numéro de compte / d'abonné du client auprès de votre entreprise, et les renseignements de repérage pertinents.

Généralement, vous pouvez vous attendre à recevoir tous vos avis quotidiens de paiements, de RBC et des autres institutions financières, avant 9 h (HNE). Toutefois, si une institution financière en particulier éprouve des difficultés techniques ou fait face à un volume supérieur à la moyenne, les fichiers peuvent être envoyés à RBC plus tard dans la journée. Il y a environ vingt échanges interbancaires EDI par jour ouvrable, entre 4 h (HNE) et 17 h (HNE). Le crédit correspondant à chaque fichier sera comptabilisé dans votre compte d'entreprise RBC. Pour vous aider à faire le rapprochement quotidien des paiements, chaque écriture de crédit comprendra une description désignant l'institution financière d'origine.

Pour faciliter le traitement consolidé, vous devez avoir obtenu votre numéro d'identification d'entreprise créancière (NIEC) de l'ACP. Le NIEC est utilisé pour acheminer les fonds et les renseignements sur les versements, de chaque institution financière participante à l'institution financière désignée comme chef de file.

Vous n'êtes pas tenu d'obtenir un nouveau NIEC si :

- Vous avez déjà un NIEC.
- Le NIEC n'est utilisé que pour un seul type de factures.
- Le NIEC est utilisé pour le traitement des paiements papier et vous voulez maintenant utiliser le traitement électronique des factures (veuillez noter que le NIEC ne peut être utilisé que pour un seul type de facture. Si vous avez plus d'un type de facture, plusieurs NIEC seront alors nécessaires).
- Vous changez l'institution financière qui est désignée comme chef de file à l'égard d'un service de paiement de factures.

Vous devez obtenir un nouveau NIEC si :

- Vous n'avez pas déjà de NIEC.
- Le NIEC sera utilisé pour un nouveau service de paiement de factures.

Si vous avez un NIEC et que RBC est désignée comme le nouveau chef de file, RBC vous aidera à faire le changement de chef de file auprès de l'ACP. Si vous avez besoin d'un nouveau NIEC, RBC peut vous fournir les formulaires pertinents et vous aider à obtenir votre NIEC auprès de l'ACP.

### Procédure de vérification des abonnés / Images GIF / Autres noms / Conseils

Le service Paiement de factures aux entreprises créancières comprend de nombreuses caractéristiques conçues pour aider les entreprises créancières et leurs clients à l'étape de l'inscription de votre entreprise comme bénéficiaire. Chaque caractéristique est décrite dans le tableau ci-dessous.

**Important :** Il est fortement recommandé que les entreprises créancières utilisent une procédure de vérification d'inscription pour réduire les erreurs au moment de l'inscription et améliorer grandement l'exactitude des renseignements sur les versements qui seront fournis par RBC. La procédure de vérification assure l'exactitude des numéros de compte de vos clients, lorsque ceux-ci les saisissent dans le système.

RBC suggère souvent les trois autres caractéristiques (Conseils / Image de la facture / autres noms) lorsqu'elle découvre des problèmes d'inscription. Durant votre adhésion, veuillez indiquer si vous estimez que l'une ou plusieurs des caractéristiques ci-dessous pourraient être avantageuses pour vos clients. Celles-ci pourraient être nécessaires si votre facture est complexe ou que le numéro de compte n'est pas facilement repérable sur la facture.

Caractéristique	Mode de prestation	Aperçu
Procédure de vérification des inscriptions	Banque en direct Services bancaires par téléphone RBC Express	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chiffre de contrôle</li> <li>2. Vérification de la longueur du numéro de compte (p. ex., nombre minimal ou maximal de caractères)</li> <li>3. Validation numérique / alphabétique</li> <li>4. Validation du début (p. ex., NIB de la carte de crédit)</li> <li>5. Validation des derniers caractères</li> <li>6. Date de début non valide</li> <li>7. Date de fin non valide</li> </ol>
Conseils	Banque en direct	Le créancier ou RBC peut fournir des conseils utiles pour faciliter l'inscription d'un créancier. Un exemple de cela peut comprendre l'emplacement du numéro de compte ou d'abonné du client sur la facture.
Image d'une facture du client – Format Graphic Interchange Format (GIF)	Banque en direct	<p>Dans certaines circonstances, le numéro de compte n'est pas immédiatement repérable ou n'est que l'un des nombreux numéros présentés sur le recto de la facture. Dans de tels cas, une image de la facture du client peut être affichée en ligne accompagnée de précisions sur l'endroit où se trouve le numéro de compte du client.</p> <p><b>Nota :</b> Cette option est souvent combinée à l'option « Conseils » pour aider le payeur à entrer son numéro de compte.</p>
Autres noms	Banque en direct RBC Express	Un créancier peut être désigné par sa dénomination sociale et l'un de ses noms commerciaux. Dans de tels cas, RBC peut ajouter les autres noms de l'entreprise pour que le nom du créancier s'affiche si le client entre l'un de ses autres noms.

---

## Traitement multibanque

La plupart des nouvelles entreprises créancières souhaitent que leurs factures soient acceptées dans toutes les principales institutions financières et caisses populaires. Au moment de votre adhésion, RBC peut, à votre demande, transmettre votre dossier aux autres institutions financières. Bien que RBC le fasse en votre nom, vous êtes tout de même tenu d'adhérer au service de chaque institution financière. Comme chaque institution financière a ses propres critères et processus d'adhésion, les formules et critères de chacune pourraient différer de ceux de RBC. En raison des restrictions de volume, ou pour tout autre motif, certaines d'entre elles peuvent, à leur gré, refuser les demandes d'adhésion de certains créanciers.

**Important :** Une fois que vous avez adhéré au service, vous devez informer chaque institution financière de tout changement concernant le service ou les exigences de traitement.

## SOUTIEN

### Recherche d'un paiement de facture

Un numéro de référence unique désigne chaque paiement de facture traité par RBC. Ce numéro est attribué au payeur au moment où le paiement de facture est traité et il figure sur l'avis quotidien de paiement et le fichier électronique des paiements. Lorsque vous demandez qu'on retrouve un paiement de factures en vous adressant à un Centre de soutien Royal Direct (voir les coordonnées ci-dessous), veuillez avoir en main les renseignements suivants :

1. Numéro de créancier RBC\* et nom de l'entreprise
2. Nom du payeur
3. Date du paiement
4. Montant du paiement
5. N° de référence ou de confirmation (facultatif)
6. N° de vérification figurant sur l'avis quotidien des paiements

\*Le numéro de créancier RBC est attribué par RBC au moment de l'adhésion et se trouve dans le bas de l'avis quotidien des paiements.

**Important :** Pour la recherche d'un paiement traité par une autre institution financière, vous devez communiquer avec cette dernière pour qu'elle fasse la recherche. RBC ne peut retrouver les paiements effectués à d'autres institutions financières.

### Pour obtenir de l'aide

Vous trouverez ci-dessous la liste des groupes de RBC offrant du soutien aux entreprises créancières.

1. **Recherche sur les paiements de factures :**

Communiquez avec le Centre de soutien Royal Direct au 1 800 898-4577, pour obtenir de l'aide au sujet de ce qui suit :

- Avis quotidien des paiements (transmis par télécopieur ou par courriel) incomplets ou manquants
- Problèmes bancaires ou de compensation
- Recherches sur les paiements de factures à RBC
- Renseignements généraux

2. **Modifications** (profil de service / coordonnées / vérification des comptes, etc.) / Suppression :

---

Pour toute demande de modification ou de suppression de profil, veuillez remplir les sections pertinentes de la Fiche d'adhésion – Service de paiement de factures aux entreprises créancières :

- Les entreprises créancières pour lesquelles les sommes sont déposées dans un compte d'entreprise RBC doivent communiquer avec leur directeur de comptes RBC ou avec un représentant en succursale RBC.
- Les entreprises créancières pour lesquelles les sommes sont déposées dans un compte d'une autre institution financière doivent faire parvenir le formulaire par télécopieur au Groupe des Services aux entreprises créancières RBC, au

### 3. Problèmes de facturation

- Relevés (transmis par télécopieur ou par courriel) incomplets ou manquants
- Demandes de renseignements sur la facturation
- Changement des coordonnées du compte de facturation

Pour toute demande de renseignements sur la facturation, veuillez communiquer avec le Groupe d'inscription aux Services aux entreprises créancières RBC au 1 866 253-0348 ou par télécopieur au (416) 974-8821. Pour toute modification du compte de facturation, veuillez remplir la formule Service de paiement de factures aux entreprises créancières – Autorisation du bénéficiaire à l'égard des débits préautorisés pour règlement des frais d'administration

## MODELE D'AVIS QUOTIDIEN DES PAIEMENTS

RBC Corporate Creditor Bill Payment Service  
Païement de factures aux entreprises créancières de RBC  
Daily Payment Report/Relevé quotidien des règlements

Report Date/Date du relevé: 29-Sep-09      Audit No/No de vérification: 01972  
Bank/Banque: Royal Bank      Effective Date/Date d'entrée: 29-Sep-09  
Creditor No/No du créancier: 001234  
Company/Entreprise: MY TOWN - TAXES  
Contact/Personne-ressource: Sue Smith      Phone No/Téléphone: 123-456-7889  
Fax No/Télécopieur:

Support Contact Information/Soutien: Royal Bank Technical Investigation/ 1-800-898-4577  
Banque Royale Enquêtes techniques

Account No/ Numéro de compte	Amount/ Montant	Customer/Client	Conf. No.	Pmt Date/time Date du pmt/heure
092719510000	997.46	Jane Doe	01899	29-Sep-09/09:00
133860000000	2041.20	Jean Payee	394807	29-Sep-09/12:55
090420000000	280.00	Raymond Smith	09900	28-Sep-09/20:51
Total Payments/Paiements Totaux = 3		3,318.66		

This e-mail may be privileged and/or confidential, and the sender does not waive any related rights and obligations. Any distribution, use or copying of this e-mail or the information it contains by other than an intended recipient is unauthorized. If you received this e-mail in error, please advise me (by return e-mail or otherwise) immediately.

Ce courrier électronique est confidentiel et protégé. L'expéditeur ne renonce pas aux droits et obligations qui s'y rapportent. Toute diffusion, utilisation ou copie de ce message ou des renseignements qu'il contient par une personne autre que le (les) destinataire(s) désigné(s) est interdite. Si vous recevez ce courrier électronique par erreur, veuillez m'en aviser immédiatement, par retour de courrier électronique ou par un autre moyen.