

Code de conduite - Procédure de traitement des plaintes des commerçants

Si vous avez une plainte concernant le [Code de conduite pour l'industrie des cartes de crédit et de débit](#), vous pouvez déposer une plainte de diverses façons :

- notre site Web: <https://ingenico.ca/canadian-merchants> en utilisant ce [formulaire](#)
- notre numéro de téléphone: +1 (415) 975 0969
- courriel électronique: complaint@epay.ingenico.com
- courrier: Merchant Services, Global Collect Services USA, 1 California St, suite #2200, San Francisco, CA 94111, United States

Pour nous aider avec votre plainte, veuillez fournir ce qui suit, le cas échéant:

- un résumé de vos préoccupations
- plus de détails, notamment le nom de la personne avec qui vous avez fait affaire, la date à laquelle le problème s'est produit, la date à laquelle vous avez parlé à l'Opérateur de réseau de cartes de paiement, à l'acquéreur ou à un représentant
- des copies de toutes les pièces justificatives (c. à d. ententes, relevés, correspondance de l'acquéreur ou de l'ORCP)

Veuillez consulter le site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) pour obtenir de plus amples renseignements. [Droits des commerçants en vertu du Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit](#).

Après la réception de votre plainte, nous:

- vous ferons parvenir un accusé de réception de votre plainte dans les cinq (5) jours ouvrables
- nous examinerons et répondrons dans les 30 jours. Sinon, vous serez informé de la raison de tout retard et mise à jour du temps de réponse.
- une résolution finale sera fournie dans les 90 jours et comprendra:
 - un résumé de la plainte
 - le résultat final de l'enquête
 - l'explication de la décision finale
 - l'information sur la façon de poursuivre votre plainte à un autre niveau dans le cas d'une réponse non satisfaisante
- Dans le cas où vous n'êtes pas satisfait de la résolution, vous pouvez contacter notre acquéreur:
Wells Fargo Bank, N.A., Branche Canadienne
22 Adelaide Street West, Suite 2200
Toronto, ON M5H 4E3, Canada
Tel: (800) 451-5817

Vous pouvez également communiquer directement avec l'Opérateur de réseau de cartes de paiement (ORCP) ou avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Le site Web de l'ACFC offre des détails au moyen du lien suivant : [Déposer une plainte auprès d'un exploitant de réseau de cartes de paiement](#)

Vous pouvez communiquer avec l'ACFC comme suit:

- Téléphone: 1-866-461-3222
- Courriel: info@fcac-acfc.gc.ca
- Courrier: Agence de la Consommation en Matière Financière du Canada
6^e étage, Édifice Enterprise
427 avenue Laurier Ouest, Ottawa ON, K1R 1B9

L'ACFC n'est pas un organisme de résolution des différends pour les consommateurs et leurs relations avec des exploitants de réseau de cartes de paiement ou des acquéreurs.

Veillez noter que les renseignements soumis peuvent être partagés avec votre ORCP, acquéreur, service de traitement des opérations ou institution financière afin de nous aider à répondre à vos préoccupations.