

D'un résumé de procédure de traitement des plaintes à l'intention des commerçants

Différents moyens sont à votre disposition pour déposer une plainte liée au [Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de crédit et de débit](#) :

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

Veillez consulter le site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada pour obtenir de plus amples renseignements sur les [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
- vous transmettrons notre décision finale par écrit dans les quatre-vingt-dix (90) jours dans le cas d'un acquéreur et quarante-cinq (45) jours dans le cas d'un exploitant de réseau de cartes de paiement après la réception de la plainte du commerçant, accompagnée de ce qui suit :
 - 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

Si nous ne pouvons pas vous répondre en moins de 90 jours pour un acquéreur et 45 jours pour un exploitant de réseaux et de cartes de paiement (ERCP), nous vous informerons du retard, la raison de ce retard et du temps de réponse prévu.

Afin de nous aider à étudier votre plainte, veuillez fournir ce qui suit, s'il y a lieu :

- 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'ERCP, 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'ERCP)

Rien ne vous empêche de déposer directement une plainte auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) pour demander une enquête sur une non-conformité au Code. 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 (Ontario) 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 ERCP, acquéreur, service de traitement des opérations ou institution financière afin de nous aider à répondre à vos préoccupations.