

Traitement des plaintes relatives au code de conduite

En avril 2015, le gouvernement du Canada a annoncé des améliorations au [Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit \(le Code\)](#). Parmi les principales mises à jour annoncées figuraient de nouvelles mesures pour le règlement des différends, les conditions d'annulation et de renouvellement, et les réductions des taux d'interchange. Il vise à protéger les marchands et les consommateurs contre les pratiques déloyales et à promouvoir la transparence et la concurrence sur le marché des paiements.

Worldline s'engage à poursuivre le développement du Code, qui permet aux marchands d'avoir plus d'influence sur le marché des paiements, tout en tenant compte des besoins des autres acteurs de ce secteur. L'élément 13 du Code offre aux marchands un accès à un processus clair de règlement des différends, leur permettant de demander une enquête et une réponse rapide sur les plaintes relatives au Code de conduite.

Si vous estimez que Worldline ne respecte pas un élément du Code de conduite, veuillez nous contacter en :

1. Appelant sans frais au : 1-833-226-2672
2. Remplissant le formulaire de plainte et en le soumettant par :
 - Address postal : 200 – 1675 Douglas St, Victoria BC, V8W 2K4
 - Courriel : complaints.na@worldline.com

Nom de la personne qui soumet la plainte	
Nom commercial du marchand	
Numéro de marchand	
Adresse du marchand	
Ville	
Province/Territoire	
Code postal	
Numéro de téléphone	
Adresse électronique	
Nom de l'acquéreur de référence	
Date à laquelle vous avez parlé à notre service clientèle	
Nom du représentant du service que vous avez contacté	
Élément de politique du Code auquel se rapporte la plainte	
Veuillez fournir un résumé de votre plainte	

Comment nous donnons suite à votre plainte

Lorsque vous contactez Worldline, nous accusons réception de votre préoccupation dans les 5 jours ouvrables et ouvrons une enquête. Nous examinerons et répondrons dans les 30 jours. Sinon, vous serez informé de la raison du retard et du délai de réponse mis à jour.

Une résolution finale vous sera fournie dans les 90 jours et comprendra :

- Un résumé de la plainte ;
- Le résultat final de l'enquête ;
- Explication de la résolution proposée ; et
- Des informations sur la façon d'escalader davantage le litige en cas de résultat insatisfaisant

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution, vous pouvez contacter directement l'opérateur du réseau de cartes de paiement (PCNO) ou l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Le site web de l'ACFC offre des détails via le lien suivant : [ACFC](#)

Ou contactez l'ACFC au :

- Téléphone : 1-866-461-3222
- Courriel : info@fcac-actf.gc.ca
- Écrivez à : Agence de la consommation en matière financière du Canada.
- 427, avenue Laurier Ouest, 6e étage, immeuble Laurier, Ottawa ON, K1R 1B9

Veillez noter que l'ACFC n'est pas un organisme de règlement des différends pour les consommateurs dans leurs relations individuelles avec les opérateurs ou les acquéreurs de réseaux de cartes de paiement.

Worldline et Bambora sont marques déposées et noms commerciaux appartenant au groupe Worldline. Bambora Inc., qui utilise la marque Bambora, est en train de changer de marque après être devenue une filiale de Worldline, également connue sous le nom de Worldline S.A.