

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 \(le Code\)](#).

L'objectif du Code est de démontrer l'engagement de l'industrie à :

1. Assurez que les commerçants sont pleinement conscients des coûts associés à l'acceptation des paiements par carte de crédit et de débit, leur permettant ainsi de prévoir raisonnablement leurs coûts mensuels liés à l'acceptation de tels paiements.
2. Fournir aux commerçants une plus grande flexibilité en matière de tarification pour encourager les consommateurs à choisir l'option de paiement la moins coûteuse.
3. Permettre aux commerçants de choisir librement les options de paiement qu'ils accepteront.

Worldline s'engage dans le développement continu du Code, qui permet aux commerçants d'avoir plus d'influence sur le marché des paiements, tout en prenant également en compte les besoins des autres acteurs de ce secteur.

Ce processus de traitement des plaintes offre aux commerçants un accès à un processus clair de résolution des litiges, permettant une enquête et une réponse rapide aux plaintes concernant le 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 : 1515 Douglas St., Suite 410, Victoria BC, V8W 2G4
 - 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 20 jours ouvrables. Si non, vous serez informé de la raison du retard et du délai de réponse mis à jour.

La résolution finale fournie inclura:

- 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

Veuillez 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.