Code de conduite

Pour toute plainte en lien avec le **Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de paiement au Canada**, vous pouvez présenter cette plainte à Discover de l'une des manières suivantes :

- Veuillez remplir le Formulaire de demande - **Code de conduite que vous trouverez ici : Formulaire de traitement des plaintes formulées par les marchands**
- Imprimez et postez le formulaire à l'adresse : Discover Global Network, 6D-7398, rue Yonge, PMB 902, Thornhill (Ontario) L4J 8J2
- Téléphonez-nous au 1 800 263-0104
- Envoyez-nous un courriel à **support@discovernetwork.ca**

Visitez le site Web de l'Agence de la consommation en matière de finances du Canada pour de plus amples renseignements à propos **des droits des marchands en vertu du Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de paiement au Canada**.

Suivant la réception de votre plainte, nous :

- Accuserons réception de celle-ci dans les cinq (5) jours ouvrables.
- Fournirons notre décision finale par écrit dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, avec :
 - Un résumé de la plainte;
 - Le résultat final de l'enquête;
 - La décision finale et l'explication de celle-ci;
 - L'information pour savoir comment intensifier votre plainte, si la décision que vous obtenez ne vous satisfait pas.

Si nous ne sommes pas en mesure de vous offrir une réponse dans les vingt (20) jours ouvrables, vous serez informé du délai, de la raison du délai et du moment auquel vous pouvez vous attendre à une réponse.

Pour nous aider dans l'examen de votre plainte, veuillez nous fournir les éléments suivants, le cas échéant :

- Un résumé de vos préoccupations
- Des détails, notamment le nom de la personne avec qui vous avez traité, la date de l'événement problématique, la date à la quelle vous avez parlé au fournisseur de services
- Des copies de tout document à l'appui (par ex., ententes, relevés, correspondance avec d'autres fournisseurs de services)

Rien ne vous empêche de déposer directement une plainte à l'Agence de la consommation en matière de finances du Canada (ACFC) pour qu'elle enquête la non-conformité au Code. On peut joindre l'ACFC par :

Téléphone : 1-866-461-3222 **Courriel :** info@fcac-acfc.gc.ca
Courrier : Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 5e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

L'ACFC n'est pas une agence de règlement des différends pour les consommateurs qui traitent individuellement avec des opérateurs ou des acquéreurs de réseau de cartes de paiement.

Veuillez noter que les renseignements soumis peuvent être partagés avec votre fournisseur de services de traitement ou avec votre institution financière pour nous aider à résoudre vos problèmes.