

# Banque Amex du Canada - Marche à suivre pour le règlement des plaintes des marchands

Voici la Marche à suivre pour le règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada non relativesle Code de conduite pour l'industrie des cartes de paiement au Canada . Si votre plainte est liée au Code de conduite, les procédures sont indiquées ci-dessous.

Si vous n'êtes pas un marchand et que vous avez une plainte à formuler, veuillez revenir à la [Marche à suivre pour le règlement des plaintes](#) et sélectionnez l'option 1 (Marche à suivre pour le règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada).

Si vous êtes un marchand, mais ne bénéficiez pas des services marchands directement de la part de la Banque Amex du Canada, veuillez revenir à la [Marche à suivre pour le règlement des plaintes](#) et sélectionnez l'option 3 (Marche à suivre pour le règlement des plaintes du réseau des marchands d'American Express Canada)

Nous voulons devenir la marque de service la plus respectée du monde et nous ne ménageons aucun effort pour que vous receviez un service efficace et courtois. Toutefois, si nous ne répondons pas à vos attentes et que vous désirez formuler une plainte, nous vous incitons à procéder tel qu'il est décrit dans le présent document La marche à suivre pour le règlement des plaintes est également disponible par écrit sur demande, par l'entremise de notre ligne sans frais des Services aux établissements :

Au Canada et aux États-Unis : 1 800 268-9877

## Étape 1 : Nous pouvons vous aider, faites-nous part de votre souci.

Si vous avez une plainte à formuler, veuillez communiquer avec le personnel des Services aux marchands - Banque Amex du Canada au

- 1-800-268-9877.1-866-549-6426 (ATS)

## Étape 2 : Signalez votre souci à un échelon supérieur.

Si votre cas n'est pas résolu à votre satisfaction par personnel des services marchands, nous vous invitons à écrire à notre gestionnaire des Services marchands de GMNS Canada, à l'adresse ci-dessous. Veuillez consulter la section « Délais de traitement ».

Banque Amex du Canada

C.P. 3204, succursale F

Toronto (Ontario) M1W 3W7

**À l'attention de : Gestionnaire des services marchands de GMNS Canada**

## DÉLAIS

Nous déployons tous les efforts pour que votre plainte soit prise en considération et fasse l'objet d'une enquête rapidement. Si vous n'avez pas suivi les étapes successives citées, nous pourrions confier le traitement de votre plainte à l'intervenant du niveau approprié qui se chargera de l'enquête et de la réponse. Une fois que votre plainte aura atteint la deuxième étape, nous ferons tout notre possible pour y répondre dans un délai de 20 jour ouvrable. Nous préciserons, dans notre réponse, la nature de votre demande et vous ferons part des solutions ou des explications appropriées. Si nous sommes dans l'incapacité de répondre à votre demande en temps opportun, nous vous informerons de la date à laquelle nous pensons terminer notre enquête.

Nous vous invitons à utiliser, dans un premier temps, notre système interne de traitement des plaintes. Toutefois, si la période de 20 jours ouvrables suivant la deuxième étape est dépassée, vous êtes autorisé à communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

## OBTENIR UNE MISE À JOUR SUR L'ÉTAT DE VOTRE PLAINTE

À tout moment pendant le processus de traitement des plaintes, vous pouvez obtenir une mise à jour sur l'état de votre plainte, y compris des renseignements sur l'étape du processus et sur la prochaine étape, en appelant les Services aux marchands au 1-800-268-9877 ou, le cas échéant, en communiquant avec votre gestionnaire de clientèle.

## PORTER VOTRE PLAINTE À UN ÉCHELON SUPÉRIEUR, HORS DE LA BANQUE AMEX DU CANADA

### Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Que vous n'êtes pas satisfait, l'OSBI peut vous fournir de plus amples renseignements et un examen plus approfondi de votre plainte. Veuillez noter qu'il est possible de communiquer avec l'OSBI tel qu'il est mentionné à la section « Délais de traitement ». On peut joindre l'OSBI sans frais aux numéros suivants 1 888 451-4519, 416 287-2877 (appels locaux), 1 855 889-6274 (ATS) ou par télécopieur au 1 888 422-2865 ou au 416 225-4722 (appels locaux). Vous pouvez également envoyer un courriel à [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca) ou visiter le site [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca).

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

20, rue Queen Ouest

Bureau 2400, C.P. 8

Toronto (Ontario) M5H 3R3

### Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

En ce qui a trait aux questions de protection des renseignements personnels, le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada fait enquête sur les plaintes liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (la LPRPDE). Les plaintes au Commissaire à la protection de la vie privée peuvent être présentées par écrit à l'adresse indiquée ci-après. Pour les questions de nature générale et pour obtenir de plus amples renseignements sur le traitement des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au 1-800-282-1376, au 819-994-6591 (ATS) partout au Canada et aux États-Unis ou au 819-994-5444 à l'extérieur du Canada et des États-Unis (à frais virés) ou au 819-994-5424 (télécopieur).

Vous pouvez également envoyer un courriel à [info@privcom.gc.ca](mailto:info@privcom.gc.ca) ou visiter le [www.priv.gc.ca/fr/](http://www.priv.gc.ca/fr/)

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

30, rue Victoria

Gatineau (Québec) K1A 1H3

### Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Si vous avez une plainte concernant le Code de conduite pour l'industrie des cartes de paiement au Canada ou une préoccupation liée à la Loi sur les réseaux de cartes de paiement (la « Loi »), vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) en écrivant à l'adresse indiquée ci-dessous. L'ACFC supervise les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la Loi; elle a également pour mission de sensibiliser le public en ce qui a trait au Code et à la Loi. Vous pouvez communiquer avec l'ACFC aux coordonnées suivantes : 1-866-461-3222 (en anglais, sans frais), 1-866-461-2232 (en français, sans frais) partout au Canada et aux États-Unis, ou au 613-941-1436 (télécopieur). Vous pouvez également envoyer un courriel à [info@fcac-acfc.gc.ca](mailto:info@fcac-acfc.gc.ca) ou vous rendre à l'adresse [www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html](http://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html)

Agence de la consommation en matière financière du Canada

6e étage, édifice Enterprise

427, avenue Laurier Ouest

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Le rôle de l'ACFC consiste à s'assurer que les exploitants de réseaux de cartes de paiement se conforment à la loi. Cependant, elle ne règle pas les plaintes des marchands

### Engagements volontaires et codes de conduite

Pour obtenir la liste complète des engagements volontaires et des codes de conduite que respecte la Banque Amex du Canada, veuillez visiter notre site Web au [www.americanexpress.ca/codesdeconduite](http://www.americanexpress.ca/codesdeconduite) ou en demander un exemplaire par écrit au chef du Service à la clientèle.

### Procédures de traitement des plaintes des marchands de la Banque Amex du Canada pour les plaintes relatives au Code de conduite pour l'industrie des cartes de paiement au Canada.

Voici la Marche à suivre pour le règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada relatives au [Code de conduite pour l'industrie des cartes de paiement au Canada](#). Nous voulons devenir la marque de service la plus respectée du monde et nous ne ménageons aucun effort pour que vous receviez un service efficace et courtois. Toutefois, si nous ne répondons pas à vos attentes et que vous désirez formuler une plainte de marchand relative au Code **[de conduite pour l'industrie des cartes de paiement au Canada](#)**, nous vous incitons à procéder tel qu'il est décrit dans le présent document.

### Étape 1: Nous pouvons vous aider, nous faire part de vos préoccupations concernant le Code de conduite

Si vous êtes un marchand et que vous désirez formuler une plainte relative au [Code de conduite pour l'industrie des cartes de paiement au Canada](#), veuillez communiquer avec le personnel des Services aux marchands - Banque Amex du Canada au 1-800-268-9877.

- 1-866-549-6426 (ATS)

Une fois que vous aurez communiqué avec American Express, notre équipe ouvrira une enquête en vous demandant des détails liés à votre plainte.

### Étape 2: Signalez votre souci à un échelon supérieur.

Si votre préoccupation n'est pas résolue à votre satisfaction par personnel des services marchands, vous pouvez nous envoyer le formulaire de traitement des plaintes disponible sur notre site Web, insérer les renseignements demandés et envoyer le formulaire rempli avec toutes les pièces justificatives (conventions, relevés) à l'adresse indiquée ci-dessous. Veuillez consulter la section « Délais de traitement ».

Banque Amex du Canada  
C.P. 3204, succursale F  
Toronto (Ontario) M1W 3W7

À l'attention de : **Gestionnaire des services marchands de GMNS Canada**

Veillez noter que les renseignements soumis peuvent être partagés avec votre PCNO, votre acquéreur, votre transformateur ou votre institution financière afin de nous aider à répondre à vos préoccupations.

### DÉLAIS

Nous déployons tous les efforts pour que votre plainte soit prise en considération et fasse l'objet d'une enquête rapidement. Si vous n'avez pas suivi les étapes successives citées, nous pourrions confier le traitement de votre plainte à l'intervenant du niveau approprié qui se chargera de l'enquête et de la réponse.

Après réception de votre plainte :

- Accusez réception de votre plainte dans les cinq jours ouvrables en fournissant une lettre d'accusé de réception envoyée à votre adresse enregistrée.
- Nous vous informerons de notre décision finale dans un délai de 20 jours ouvrables à compter de la réception de la plainte du marchand, le tout accompagné :
  - du sommaire du rapport;
  - du résultat final de l'enquête;
  - de l'explication de la décision finale; et
  - de renseignements sur la façon d'intensifier votre plainte en cas de résultat insatisfaisant à l'étape 1, ainsi que le formulaire de traitement des plaintes.

Si une réponse ne peut être fournie dans les vingt (20) jours ouvrables, vous serez informé de la raison du retard et du délai de réponse prévu.