



Services aux commerçants
Formulaire de plainte
relative au Code de conduite

Nous vous remercions d'avoir transmis votre plainte relative au Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit (« le Code »). Nos activités reposent sur votre satisfaction et nous voulons vous offrir la meilleure expérience possible quand vous faites affaire avec les Services aux commerçants TD. C'est pourquoi nous traitons vos plaintes aussi rapidement que nous pouvons et au meilleur de nos capacités.

Pour nous aider à comprendre et à examiner votre plainte, nous vous demandons de remplir tous les champs ci-dessous et de nous envoyer les copies de tout document justificatif pertinent (comme vos conventions, vos relevés et vos communications avec votre fournisseur de carte de paiement). Notez que les renseignements que vous fournirez pourraient être divulgués à d'autres parties (comme votre fournisseur de carte de paiement, votre institution financière ou votre réseau de cartes de paiement) qui nous aideront dans le traitement de votre plainte.

Après avoir reçu votre plainte, nous vous enverrons les documents qui suivent.

- L'accusé de réception de votre plainte dans cinq (5) jours ouvrables.
- Notre décision écrite au sujet de votre plainte dans les 90 jours ouvrables. Celle-ci inclura les éléments ci-dessous.
 - Résumé de la plainte
 - Résultat final de notre enquête
 - Justification de notre décision
 - Processus de transmission de la plainte à une instance supérieure en cas d'insatisfaction

Si nous ne pouvons pas vous fournir une réponse dans les 90 jours, nous vous expliquerons pourquoi et nous vous ferons part du délai de réponse prévu.

À propos de vous

Nom du commerçant	Numéro du commerçant		
Adresse du commerçant	Ville	Province/Territoire	Code postal
Nom de la personne soumettant la plainte*	() Téléphone	Courriel	

À propos de votre plainte

Nom de votre acquéreur¹: Services aux commerçants TD Autre Précisez : _____

Nom de votre fournisseur de carte de paiement²: Services aux commerçants TD Autre Précisez : _____

Nom du représentant de votre acquéreur : _____

Date à laquelle vous avez communiqué avec le représentant de votre acquéreur : _____

Éléments stratégiques du Code auxquels votre plainte fait référence : (Choisissez tous ceux qui s'appliquent) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13

Résumé détaillé de votre plainte :

Envoyez le formulaire dûment rempli avec tout autre document pertinent :

- par courriel à TDMSCODE@td.com
- par courrier aux Services aux commerçants TD, C. P. 300, TD Centre, Toronto (Ontario) M5K 1K6

* Notez que nous ne pouvons discuter d'une convention des Services aux commerçants TD qu'avec un signataire autorisé ou un dirigeant de l'entreprise. Ainsi, il se pourrait que notre réponse soit adressée à une telle personne, au besoin.

1. Votre acquéreur est l'entreprise avec laquelle vous avez conclu une entente pour traiter vos paiements par carte de crédit ou de débit.
 2. Votre fournisseur de carte de paiement est l'entreprise qui traite vos paiements par carte de crédit ou de débit lorsqu'il n'y a pas d'entente conclue.