



# Déposer une plainte

Conformément à la loi, toutes les banques et toutes les sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale, ainsi que les associations de détail, doivent se doter d'une procédure de traitement des plaintes dont peuvent se prévaloir les consommateurs qui veulent déposer une plainte. Une copie de cette procédure de traitement des plaintes doit être remise chaque année à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Si vous voulez déposer une plainte ou régler un problème concernant une institution financière sous réglementation fédérale, il existe une marche à suivre dont les étapes, d'ordre général, sont présentées ci-dessous. Pour plus de renseignements sur la procédure de traitement des plaintes de votre institution financière, consultez le site Web de celle-ci ou communiquez directement avec elle. Vous pouvez également consulter le site Web de l'ACFC à l'adresse [www.acfc.gc.ca](http://www.acfc.gc.ca) ou communiquer avec nous en composant sans frais le 1 866 461-2232.

## Étape 1 : Le niveau local

Comme première étape, vous devez essayer de régler le problème en faisant affaire avec le gérant ou le représentant du service à la clientèle de votre institution financière. À cette étape, vous devez traiter avec le personnel de la succursale ou le représentant local, ou encore avec le préposé d'un centre d'appels.

## Étape 2 : Le niveau supérieur et/ou l'ombudsman de l'institution

Si votre plainte ne peut être réglée par la succursale ou au niveau local, elle peut être transmise à un cadre supérieur, à un service d'aide à la clientèle et/ou à l'ombudsman de l'institution.

## Étape 3 : L'examen par une tierce partie

Dans la plupart des cas, si la plainte n'a pu être réglée à votre satisfaction, vous pouvez demander à la faire examiner par un organisme indépendant de règlement des plaintes. Il s'agit d'un service non exécutoire, offert à toute personne ou petite entreprise souhaitant déposer une plainte.

Pour les banques et les sociétés de fiducie, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement en composant sans frais le 1 888 451-4519 ou en visitant son site Web à l'adresse [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca).

Pour une plainte au sujet d'un service ou d'un produit visant les assurances de personnes, vous pouvez communiquer avec le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada en composant sans frais le 1 866 582-2088 ou en visitant son site Web à l'adresse [www.scapc.ca](http://www.scapc.ca).

Pour régler un problème concernant une assurance résidentielle, automobile ou commerciale, vous pouvez communiquer avec le Service de conciliation en assurance de dommages en composant le 416-299-6931 ou en visitant son site Web à l'adresse [www.giocanada.org](http://www.giocanada.org).

#### *Étape 4 : L'organisme de réglementation provincial (facultatif)*

Dans certains cas, selon le type d'institution financière avec laquelle vous faites affaire, vous pouvez vous adresser à l'organisme de réglementation de votre province. Pour obtenir la liste des organismes de réglementation provinciaux, communiquez avec l'ACFC en composant sans frais le 1 866 461-2232.

#### *Conseils pour déposer une plainte*

- Assurez-vous de prendre des notes à chaque étape de la procédure de traitement des plaintes. Lorsque vous passerez à la prochaine étape, on vous demandera de fournir les détails suivants : le nom de la personne à qui vous avez parlé; les dates auxquelles les discussions ont eu lieu; et les questions (le cas échéant) qui ont été réglées. Conservez toujours l'original de tous les documents importants. Si vous devez envoyer un document, envoyez une copie (et non l'original).
- Ne sautez aucune étape de la procédure de traitement des plaintes et suivez les étapes dans l'ordre. Ce faisant, vous accélérerez votre démarche.
- La procédure de traitement des plaintes est un mode de règlement moins coûteux que la voie judiciaire. Vous avez donc le choix : recourir à la procédure de traitement des plaintes ou vous adresser au tribunal.

#### *À qui s'adresser pour en savoir plus*

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada fournit des renseignements objectifs en temps opportun aux consommateurs pour les aider à choisir les produits et les services bancaires qui répondent le mieux à leurs besoins. L'ACFC informe également les Canadiens au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières. De plus, elle veille à ce que les banques et les sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale respectent les lois et les ententes qui protègent les consommateurs. Vous pouvez nous joindre par l'intermédiaire de notre Centre de communications avec les consommateurs en composant sans frais le 1 866 461-2232 (ATS : 613-947-7771 ou sans frais 1 866 914-6097) ou en visitant notre site Web à l'adresse **[www.acfc.gc.ca](http://www.acfc.gc.ca)**.

Dans le cadre de son mandat, l'ACFC veille à ce que les institutions financières se dotent d'une procédure de traitement des plaintes. Si vous avez du mal à trouver la procédure de traitement des plaintes de votre institution, téléphonez-nous sans frais au numéro indiqué ci-dessus. Il importe toutefois de souligner que l'ACFC surveille le règlement des plaintes du point de vue de la procédure de traitement des plaintes, mais qu'elle n'offre aucun recours ni dédommagement, et qu'elle ne peut s'impliquer dans des conflits individuels.