

PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PLAINTES

À votre satisfaction



**BANQUE
LAURENTIENNE**

Traitement de votre plainte

À la Banque Laurentienne du Canada¹, nous prenons vos préoccupations au sérieux et nous répondrons rapidement à toute question portée à notre attention à propos de nos produits et services. Bien que vous puissiez nous faire part de vos préoccupations en tout temps, il est plus efficace d'en faire part immédiatement à la personne avec qui vous faites affaire.

Vous trouverez dans cette brochure les étapes à suivre lorsque vous décidez de déposer une plainte auprès de nous, ainsi que les options qui s'offrent à vous pour communiquer avec nous.

Étape 1 : Faites-nous part de vos préoccupations

Parlez-nous du problème qui vous préoccupe. Notre processus de résolution des plaintes fait en sorte que tout problème auquel vous faites face est traité de manière professionnelle.

Banque Laurentienne du Canada

Vous pouvez parler à votre conseiller en succursale ou à l'un de nos représentants du service à la clientèle.

Tél. : 1 800 252-1846 ou 514 252-1846
Courriel : Visitez banquelaurentienne.ca et remplissez le formulaire dans la section « Contactez-nous ».
Poste : Banque Laurentienne, Requêtes clients
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600
Montréal (Québec) H3G 0E5
Télec. : 416 865-5930

B2B Banque

Vous pouvez parler à votre conseiller ou à l'un de nos représentants du service à la clientèle.

Tél. : 1 800 263-8349 ou 416 947-7427
Courriel : questions@b2bbanque.com
Poste : À l'attention de : Service à la clientèle
199, rue Bay, bureau 600
CP 279 SUCC Commerce Court
Toronto ON M5L 0A2
Télec. : 416 865-5930

Où adresser votre plainte

Vous pouvez adresser votre plainte à la Banque Laurentienne du Canada ou à B2B Banque, selon la banque où vous faites affaire.

Banque Laurentienne du Canada² comprend :

- BLC Numérique

B2B Banque³

Étape 2 : Soumettez vos préoccupations à un échelon supérieur

Si votre problème n'est pas résolu à l'étape 1, nous pouvons le soumettre à un analyste de résolution des problèmes ou, au besoin, à un représentant de la haute direction qui pourra vous aider à faire avancer le processus.

Vous pouvez aussi soumettre vos préoccupations au moyen des coordonnées fournies.

Banque Laurentienne du Canada

Tél. : 1 877 803-3731 ou 514 284-3987
Courriel : requetes_clients@banquelaurentienne.ca
Poste : Banque Laurentienne, Requêtes clients
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600
Montréal (Québec) H3G 0E5
Téléc. : 416 865-5930

B2B Banque

Tél. : 1 800 263-8349 ou 416 947-7427
Courriel : vpoperations@b2bbanque.com
Poste : Équipe de résolution des plaintes
199, rue Bay, bureau 600
CP 279 SUCC Commerce Court
Toronto ON M5L 0A2
Téléc. : 416 865-5930

Préparation

- Rassemblez toutes les pièces justificatives pertinentes à l'appui de votre plainte.
- Déterminez quelle solution serait appropriée selon vous.

Étape 3 : Communiquez avec notre chef de résolution des plaintes

Si vous n'êtes toujours pas satisfait après les étapes 1 et 2, vous pouvez communiquer avec notre chef de résolution des plaintes. Agissant pour le compte de la Banque Laurentienne du Canada et de B2B Banque, il enquêtera sur vos préoccupations et vous donnera une réponse.

Chef de résolution des plaintes

Tél. : 1 800 479-1244 ou 514 284-7192

Courriel : CRP@banquelaurentienne.ca

Poste : Bureau de révision des plaintes clients
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600
Montréal (Québec) H3G 0E5

Télec. : 1 800 473-4790

Si vous souhaitez envisager d'autres options

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de la plainte, vous pouvez envisager les options décrites ci-dessous.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

L'OSBI résout les différends entre les sociétés de services bancaires et de placement participantes et leurs clients, s'ils ne parviennent pas à les résoudre eux-mêmes. L'OSBI est indépendant et impartial, et il offre ses services gratuitement aux consommateurs. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI si vous n'êtes pas satisfait de la réponse finale fournie par le chef de résolution des plaintes (étape 3) ou si la Banque a épuisé le délai prescrit de 56 jours pour traiter votre plainte. Vous disposez d'un délai de 180 jours civils suivant la réception de la réponse finale de la Banque pour porter plainte auprès de l'OSBI.

Tél. : 1 888 451-4519 ou 416 287-2877
Courriel : ombudsman@osbi.ca
Poste : 20, rue Queen Ouest, bureau 2400, CP 8
Toronto ON M5H 3R3
Télééc. : 1 888 422-2865 ou 416 225-4722
Tél. ATS : 1 844 358-3442
Site web : osbi.ca

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

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques (institutions financières) afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs.

Les institutions financières sont tenues par la loi de mettre en place un processus de traitement des plaintes. Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'institution financière responsable directement.

Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 56 jours s'est écoulé depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez acheminer la plainte à [**l'OSBI**](#).

Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Site Web : www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere

Formulaire en ligne : www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html

Téléphone :

Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)

Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)

Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

Téléscripteur (ATS) : 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Service de relais vidéo : L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site www.srvcanadavrs.ca/fr.

Adresse postale :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 5^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Champion des aînés de la Banque Laurentienne

Si vous avez des questions, préoccupations ou insatisfactions relativement aux mesures que nous prenons pour mieux desservir les aînés⁴ en vertu du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, vous pouvez soumettre votre plainte à notre champion des aînés.

Courriel : champion_aines@blcgf.ca

Poste : Champion des aînés de la Banque Laurentienne
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600
Montréal (Québec) H3G 0E5

1. La Banque Laurentienne du Canada comprend les entités suivantes : B2B Banque, BLC Trust et Trust La Laurentienne du Canada inc.
2. Comprend les plaintes déposées auprès de Trust La Laurentienne du Canada inc. et de BLC Trust.
3. Comprend les plaintes déposées auprès de B2B Trustco.
4. Aux fins du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, un « aîné » désigne tout individu au Canada âgé de 60 ans ou plus qui effectue des opérations à des fins autres que commerciales.