

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

BANQUE FAIRSTONE DU CANADA

À la Banque Fairstone du Canada, nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients et nous vous encourageons à suivre la procédure ci-après pour régler rapidement et efficacement votre plainte.

Étape 1 : Service à la clientèle

Notre équipe est là pour vous aider. Vous pouvez communiquer notre Service à la clientèle par téléphone ou par la poste. Il sera plus rapide et plus facile de résoudre votre plainte si vous avez en main les renseignements suivants lorsque vous appelez ou si vous les incluez dans votre lettre :

- Le nom complet, le numéro de téléphone et l'adresse postale associés à votre compte;
- La nature de votre plainte et les renseignements pertinents, comme le montant exact des frais ou les opérations précises figurant sur votre relevé de compte mensuel;
- La date de votre dernier appel au sujet de vos préoccupations; et
- Vos coordonnées pour que nous puissions vous joindre.

Carte de Récompenses Walmart Mastercard

Par téléphone :

1 888 331-6133

Par la poste :

Carte de Récompenses Walmart Mastercard, C. P. 217
Orangeville (Ontario) L9W 2Z6

Étape 2 : Gestion du Service à la clientèle

Si la solution à votre plainte proposée par le Service à la clientèle ne vous satisfait pas, vous pouvez demander aux représentants du Service à la clientèle de transmettre votre plainte à un gestionnaire. À noter que votre plainte sera automatiquement transmise à un superviseur ou à un gestionnaire si elle n'est pas résolue dans les 14 jours.

Étape 3 : Commissaire aux plaintes

Si la solution du Service à la clientèle ne vous satisfait pas, vous pouvez transmettre votre plainte à un échelon supérieur en écrivant au commissaire aux plaintes (le « commissaire »). Il ne s'agit pas d'un service indépendant de règlement des différends. Le commissaire a comme mandat de mener une enquête objective et impartiale sur les plaintes de clients non résolues. Il est possible de joindre le commissaire aux plaintes comme suit :

Par la poste :

Banque Fairstone du Canada
À l'attention du : Commissaire aux plaintes
33 rue Street, bureau 810
Toronto (Ontario) M5E 1G4

Étape 4 : Organismes externes

Il existe des organismes indépendants qui surveillent les institutions financières du Canada ou qui aident les consommateurs et les institutions financières à résoudre des problèmes liés à la consommation. Ces organismes sont indépendants de la Banque Fairstone du Canada. Vous pouvez communiquer avec eux si vous n'êtes pas satisfait de la résolution offerte après avoir suivi les étapes 1 à 3.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »)

L'OSBI est un organisme indépendant dont le but est d'examiner votre plainte si vous n'êtes pas satisfait de la décision du commissaire aux plaintes, ou 56 jours après la transmission de votre plainte à la Banque Fairstone du Canada. L'OSBI est impartial et ses services sont gratuits pour les consommateurs. Vous pouvez joindre l'OSBI :

Par téléphone :

1 888 451-4519

Par téléphone ATS :

1 855 TTY-OBSI (1 855 889-6274)

Par télécopieur :

1 888 422-2865

Par courriel :

ombudsman@obsi.ca

Par la poste :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

20 rue Queen Ouest, bureau 2400

C. P. 8

Toronto (Ontario) M5H 3R3

Site Web :

<https://consumerportal.obsi.ca/fr-ca/public/demandes/demande-de-enseignements>

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

L'ACFC est une institution de réglementation fédérale qui renseigne les consommateurs de services financiers et veille à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale se conforment aux lois et règlements fédéraux sur la protection des consommateurs. Elle vérifie que les institutions financières respectent leurs codes de conduite volontaires et leurs engagements publics. L'ACFC détermine la nature de chaque plainte et, en cas d'infraction à la loi, elle prend des mesures pour assurer la conformité de l'institution financière. L'ACFC n'offre pas de mesure réparatoire (c.-à-d. indemnisation ou indemnité pécuniaire). L'objectif de l'ACFC est de s'assurer que les institutions respectent la loi. Vous pouvez joindre l'ACFC :

Par téléphone :

1 866 461-2232 (français)

1 866 461-3222 (anglais)

Par télécopieur :

1 866 814-2224

Par la poste :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Site Web :

<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>