

## PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

À la Banque Duo to Canada, vous êtes un client précieux. C'est pourquoi nous avons élaboré un processus de plainte qui nous aidera à régler rapidement et efficacement toute plainte que vous pourriez avoir. Le texte qui suit présente les mesures que nous vous encourageons à prendre lorsque vous souhaitez formuler une plainte.

### **Étape 1 : Service à la clientèle**

Les représentants du Centre de service à la clientèle peuvent souvent résoudre le problème. Vous pouvez communiquer avec l'un de nos représentants du service à la clientèle par téléphone ou par courriel. Il sera plus facile de résoudre le problème lors d'un appel téléphonique si vous avez tous les documents pertinents à portée de main. Veuillez noter le nom de votre interlocuteur à des fins de référence si vous souhaitez faire un suivi de la discussion.

#### **Pour les clients de la carte de Récompenses Walmart Mastercard**

Par téléphone : 1.888.331.6133  
Par courrier : Récompenses Walmart Mastercard  
P.O. Box 217  
Orangeville, ON L9W 2Z6

#### **Pour les clients de la carte First National Home Equity Mastercard avec garantie**

Par téléphone : 1.855.634.1328  
Par courrier : First National Home Equity Secured Mastercard  
P.O. Box 220  
Orangeville, ON L9W 2Z6

Si vous nous écrivez, veuillez vous assurer d'inclure :

- la nature de votre plainte et les détails pertinents, y compris tous les documents;
- l'identité de la personne avec qui vous avez déjà discuté du problème; ainsi que
- vos coordonnées afin que nous puissions vous joindre.

Nous enquêterons sur votre plainte et communiquerons avec vous dans les meilleurs délais pour obtenir plus de renseignements, s'il y a lieu. Soyez assuré que nous ferons notre possible pour régler le problème à votre entière satisfaction.

### **Étape 2 : Gestion du Centre du service à la clientèle**

Si vous n'êtes pas satisfait du règlement proposé par l'un de nos représentants, vous pouvez demander que votre dossier soit acheminé à l'un de nos superviseurs du Centre de service à la clientèle. Vous avez le droit de saisir l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) si votre plainte n'est pas réglée dans un délai de 90 jours suivant cette étape. (Consultez l'étape 4)

### **Étape 3 : Communiquer avec l'Ombudsman de La Banque Duo du Canada**

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont le Centre de service à la clientèle a réglé votre plainte,

vous pouvez la déposer par écrit auprès de notre ombudsman. L'Ombudsman de La Banque Duo du Canada se livrera à un examen impartial des plaintes non réglées des clients. L'ombudsman rend compte directement au président et chef de la direction.

Par courrier : La Banque Duo du Canada  
Attn : Ombudsman  
33 Yonge Street, Suite 810  
Toronto, ON M5E 1G4

Par courriel : [OmbudsmanComplaints@duobank.ca](mailto:OmbudsmanComplaints@duobank.ca)

Nous vous fournirons notre proposition de résolution ou une lettre indiquant quand nous serons en mesure de vous proposer une résolution. De plus, si après avoir observé les étapes 1 à 3, la plainte n'est pas résolue à votre satisfaction, vous pouvez acheminer votre plainte à un niveau supérieur. (consultez l'étape 4)

#### **Étape 4 : Agences externes**

Il existe des organismes indépendants qui ont pour but de surveiller les institutions financières au Canada ou d'aider les consommateurs et les institutions financières à résoudre les problèmes qui ont trait aux consommateurs. Ces organismes travaillent indépendamment de La Banque Duo du Canada et, selon la nature de votre plainte, vous pouvez communiquer avec eux si vous n'acceptez pas la solution que nous vous proposons.

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

L'OSBI est un organisme indépendant qui donne suite aux plaintes des consommateurs au sujet de l'industrie des services financiers. L'OSBI est impartial et offre ses services gratuitement aux consommateurs. Vous pouvez présenter votre plainte à l'OSBI si celle-ci n'est pas réglée dans un délai de 90 jours suivant l'étape 2 ci-dessus ou si vous n'êtes pas satisfait du règlement que nous vous proposons. Voici les coordonnées de l'OSBI :

Téléphone : 1.888.451.4519  
Télétype : 1.855.TTY.OBSI (1.855.889.6274)  
Télécopieur : 1.888.422.2865  
Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
Site Web : <http://www.obsi.ca/fr/formuler-une-plainte>  
Courrier : Ombudsman des services bancaires et d'investissement  
20 Queen Street West, Suite 2400  
PO Box 8  
Toronto, ON M5H 3R3

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

L'ACFC est une institution de réglementation fédérale qui a pour mandat d'informer les consommateurs de services financiers, de veiller à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale se conforment aux lois et aux règles fédérales relatives à la protection des

consommateurs et de surveiller la conformité des institutions financières aux codes de conduite volontaires et à leurs propres engagements publics. L'ACFC détermine la nature de la plainte et, lorsqu'il y a manquement à la loi, elle prend les mesures nécessaires pour que l'institution financière se conforme aux lois. L'ACFC ne peut pas faire en sorte que vous soyez dédommagé (sous forme de compensation ou d'indemnité accordée). Son mandat consiste à s'assurer que les institutions financières se conforment à la loi. Voici les coordonnées de l'ACFC :

Téléphone : 1.866.461.2232 (français)  
1.866.461.3222 (anglais)  
Télécopieur : 1.866.814.2224  
Site Web : <http://www.fcac-acfc.gc.ca>  
Courrier : Agence de la consommation en matière financière du Canada  
427 avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (ON) K1R 1B9