

# COMMENT RÉSOUDRE UNE PLAINE AVEC VOTRE BANQUE



Si vous avez un problème avec une banque, vous avez le droit de déposer une plainte. Vous pouvez le faire en utilisant son processus de traitement des plaintes.

**1.** Vous avez un problème avec votre banque qui doit être réglé.

**Parlez à un représentant de votre banque.**

**2.** **Votre plainte n'a pas été réglé à votre satisfaction dans les 14 jours depuis que vous avez déposé votre plainte ou on a fermé votre dossier dans les 14 jours et vous n'êtes pas satisfait.**

**Demandez à votre banque de transmettre votre plainte à la prochaine étape de son processus. Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la solution proposée, votre banque doit vous fournir une réponse écrite détaillée.**

**3.** **Votre plainte n'a pas été réglé à votre satisfaction dans les 56 jours depuis que vous avez initialement déposé votre plainte ou on a fermé votre dossier dans les 56 jours et vous n'êtes pas satisfait de la solution offerte.**

**Vous avez le droit de transmettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).** L'OSBI fournit un examen gratuit et impartial et peut recommander une solution. Vous trouverez les coordonnées de l'OSBI [ici](#).

**Si le problème n'est pas réglé à votre satisfaction,** vous pouvez consulter un professionnel du droit pour explorer d'autres options.

Vous pouvez également [envoyer les renseignements](#) à l'ACFC. L'ACFC utilise les renseignements sur votre plainte pour recenser les situations où les [entités financières sous réglementation fédérale](#) ne se conforment pas à leurs obligations. De plus, ces renseignements aident l'ACFC à surveiller et évaluer les tendances et les enjeux qui touchent les consommateurs.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) **ne peut pas régler les différends individuels** et n'offre pas de recours ou indemnisation.