

# COMMENT RÉSOUDRE UN PROBLÈME 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.** Un délai de 14 jours s'est écoulé et le problème n'est pas réglé, ou il n'est pas réglé à votre satisfaction.

**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.** Il s'est écoulé 56 jours depuis que vous avez initialement déposé votre plainte et le problème n'est pas réglé, ou il n'est pas réglé à votre satisfaction.

**Vous avez le droit de transmettre votre plainte à un organisme externe de traitement des plaintes (OETP). Trouvez l'OETP de votre banque [ici](#). Un OETP fournit un examen gratuit et impartial de votre plainte. L'OETP peut recommander une solution à votre plainte.**

**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 [signaler votre plainte](#) 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.