

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La Banque Fairstone du Canada et ses filiales (collectivement « Fairstone ») sont heureuses de vous compter parmi leurs clients et vous encouragent 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 avec 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;
- le nom de toute personne à qui vous avez déjà parlé de vos préoccupations; et
- vos coordonnées pour que nous puissions vous joindre.

ENTREPRISE/PRODUIT	[NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]	ADRESSE
Fairstone Financière Inc. <i>Prêts personnels, prêts hypothécaires</i> www.fairstone.ca	866 915-9423	630, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 1400 Montréal (Québec) H3B 1S6
Fairstone Financière Inc. <i>Financement de détail</i> www.fairstone.ca	888 638-2274	630, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 1400 Montréal (Québec) H3B 1S6
Banque Fairstone du Canada <i>Carte de Récompenses Walmart Mastercard</i> www.banquefairstone.ca www.walmartfinancial.ca	888 331-6133	<i>Carte de Récompenses Walmart Mastercard</i> C. P. 217 Orangeville (Ontario) L9W 2Z6
Banque Fairstone du Canada <i>Carte First National Home Equity Mastercard avec garantie</i> www.banquefairstone.ca www.firstnational.ca	855 634-1328	<i>Carte First National Home Equity Mastercard avec garantie</i> C. P. 220 Orangeville (Ontario) L9W 2Z6
Banque Fairstone du Canada <i>Certificats de placement garanti (CPG)</i> www.banquefairstone.ca		https://www.banquefairstone.ca/nous-joindre/
Eden Park Inc. <i>Financement automobile</i> www.edenparkcanada.com	833 761-8977	52 Titan Road Etobicoke (Ontario) M8Z 2J8 customerservice@edenparkcanada.com
fig <i>Prêts personnels</i> www.fig.ca	844 431-3444	630, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 1400 Montréal (Québec) H3B 1S6 support@fig.ca

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 : COORDONNÉES DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES

Si la solution du Gestion 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 ») à l'adresse ci-dessous. 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.

Par la poste :

Banque Fairstone du Canada
À l'attention du : Commissaire aux plaintes
145, rue King ouest, bureau 2500
Toronto (Ontario) M5H 1J8

ÉTAPE 4 : JOINDRE L'OMBUDSMAN DES SERVICES BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT (« OSBI »)

L'OSBI est un organisme indépendant qui aide les consommateurs et les institutions financières à résoudre des problèmes liés à la consommation. L'OSBI est indépendant du Fairstone et vous pouvez communiquer avec l'OSBI si vous n'êtes pas satisfait de la résolution offerte après avoir suivi les étapes 1 à 3 ou si votre plainte n'est pas résolue ou clôturée dans les 56 jours suivant sa réception par Fairstone.

Par téléphone :

888 451-4519

Par téléphone ATS :

855 TTY-OSBI (855 889-6274)

Par télécopieur :

888 422-2865

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://www.obsi.ca/fr/pour-les-clients/formuler-une-plainte/>

Par courriel :

ombudsman@obsi.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'organisme externe de traitement des plaintes suivant : Ombudsman des services bancaires et d'investissement par l'un des moyens de communication fournis ci-dessus.

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 :

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

Formulaire en ligne :

Contactez l'Agence de la consommation en matière financière du Canada - [Canada.ca](https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere)

Téléphone :

Service en français : 866 461-ACFC (2232)
Service en anglais : 866 461-FCAC (3222)
Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613 960-4666

Téléscripneur (ATS) :

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 <https://srvcanadavrs.ca/fr/>

Adresse postale :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 5e étage
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2