

Procédures de traitement des plaintes des clients

Équitable¹ est très fière de son service à la clientèle et elle s'efforce de vous faire vivre la meilleure expérience client qui soit. Si vous souhaitez porter plainte ou si vous avez des préoccupations, veuillez suivre nos procédures de traitement des plaintes des clients en trois étapes faciles, ce qui nous permettra de vous aider à régler votre plainte ou préoccupation le plus rapidement et le plus efficacement possible.

Première étape : Adressez-vous à votre conseiller d'unité d'entreprise

Beaucoup de plaintes peuvent être réglées dès le premier point de contact. Si vous avez une plainte à formuler, adressez-vous au conseiller d'unité d'entreprise avec lequel vous faites habituellement affaire. Si ce dernier n'est pas en mesure de régler votre plainte à votre entière satisfaction, vous pouvez vous adresser à son supérieur, qui est habilité à régler la plupart des plaintes dans un délai raisonnable. Voici comment joindre votre conseiller d'unité d'entreprise :

Pour Banque Équitable et la Fiducie Équitable

Téléphone 416-515-7000 (Toronto)
1-866-407-0004 (sans frais)
1-866-940-1201 (Ouest du Canada)

Courriel ² serviceclientele@eqbank.ca ou
serviceclientele@eqtrust.ca, selon le cas

Poste Service à la clientèle, Banque Équitable/Fiducie Équitable (selon le cas)
Tour Banque Équitable
30, avenue St. Clair Ouest,
bureau 700, Toronto
(Ontario) M4V 3A1

Pour Banque EQ – Services bancaires numériques :

Téléphone 1-844-437-2265 (sans frais)
416-551-3449 (extérieur de l'Amérique du Nord)

Courriel ² contact@eqbank.ca

Poste Service à la clientèle, Banque EQ
Tour Banque Équitable
30, avenue St. Clair Ouest, bureau 700,
Toronto (Ontario) M4V 3A1

Pour Banque Concentra et Société de fiducie Concentra :

Téléphone 1-800-788-6311 (sans frais)

Courriel ² clientsupport@concentra.ca

Deuxième étape : Communiquez avec le chef de l'unité d'entreprise

Si le conseiller de l'unité d'entreprise ou le responsable de cette personne n'est pas en mesure de résoudre votre plainte dans les 14 jours civils suivant la date à laquelle nous avons reçu votre plainte pour la première fois, nous la transmettrons automatiquement au chef de l'unité d'entreprise (ou à la personne à laquelle il délègue ses tâches). En outre, si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction à la première étape, vous pouvez la transmettre au chef de l'unité d'entreprise aux coordonnées suivantes :

Pour Banque Équitable, Fiducie Équitable, Banque EQ, Banque Concentra et Société de Fiducie Concentra :

Ligne d'assistance téléphonique pour les plaintes 416-515-2293 (Toronto)
1-855-832-9448 (sans frais)

¹ **Équitable** désigne Banque Équitable, filiale en propriété exclusive d'EQB Inc., et Fiducie Équitable, Banque Concentra et Société de fiducie Concentra, chacune étant une filiale en propriété exclusive de Banque Équitable. Banque EQ est un nom commercial de la Banque Équitable et sa plateforme bancaire numérique.

² N'incluez pas de renseignements à caractère confidentiel dans vos messages électroniques puisque la transmission par voie électronique ne peut être entièrement sécurisée.

Courriel ² plaintes@eqbank.ca ou plaintes@eqtrust.ca, selon le cas

Poste Chef de l'unité d'entreprise – Plaintes, Banque Équitable/Fiducie Équitable/Banque EQ/Banque Concentra/Société de fiducie Concentra (selon le cas)
Tour Banque Équitable
30, avenue St. Clair Ouest, bureau 700, Toronto (Ontario) M4V 3A1

Troisième étape : Écrivez au Bureau de règlement des différends (BRD)

Si le chef de l'unité d'entreprise (ou la personne à laquelle il délègue ses tâches) n'est pas en mesure de résoudre la plainte à votre satisfaction, vous pouvez la transmettre au bureau de résolution des différends d'Équitable. Travaillant à la fois avec les clients et les unités d'entreprise pertinentes d'Équitable, le BRD effectue, de façon indépendante, une enquête complète sur les plaintes formulées par les clients, sous réserve de certaines restrictions, et est résolu à faire un examen impartial pour aider les clients et Équitable à trouver une solution juste, raisonnable et transparente. Si votre plainte n'a pas été réglée au cours des deux premières étapes de nos procédures de traitement des plaintes des clients, vous pouvez, si vous le souhaitez, soumettre votre plainte par écrit au BRD. Le BRD est dirigé par le chef de la conformité d'Équitable.

Courriel ² dro-brd@eqbank.ca ou dro-brd@eqtrust.ca, selon le cas

Poste Bureau de règlement des différends, Banque Équitable/Fiducie Équitable/Banque EQ/Banque Concentra/Société de fiducie Concentra (selon le cas)
Tour Banque Équitable
30, avenue St. Clair Ouest, bureau 700, Toronto (Ontario) M4V 3A1

Vous recevrez un accusé de réception de la plainte que vous avez envoyée par écrit dans les 48 heures suivant sa réception. Si celle-ci relève du mandat du BRD et qu'elle est passée par les deux premières étapes des procédures de traitement des plaintes des clients, une enquête complète sera amorcée. La plupart des enquêtes sont achevées en quatre à six semaines et vous recevrez un règlement définitif ou une recommandation par écrit. Les recommandations ne sont pas contraignantes et les parties sont libres de les accepter ou de les refuser et de trouver d'autres solutions de règlement.

Certaines plaintes sont incompatibles avec le mandat du BRD, notamment les politiques d'octroi de crédit ou les décisions en matière d'octroi de prêts, les questions liées aux politiques, comme les taux d'intérêt, les frais de service et les fermetures de compte, les litiges en cours ou ceux qui ont été tranchés par les tribunaux et les opérations pour lesquelles les dossiers d'Équitable n'existent plus (habituellement après six ou sept ans).

Uniquement à l'intention des clients qui disposent d'une marge de crédit hypothécaire auprès d'Équitable : Si vous désirez contester une opération ou une transaction effectuée à l'aide de votre carte Visa Access de la Banque Équitable, que vous êtes passé par les trois étapes des procédures de traitement des plaintes des clients d'Équitable et que vous n'êtes toujours pas satisfait de la solution proposée, vous pouvez également communiquer avec l'émetteur de la carte Visa Access de la Banque Équitable, Compagnie de Fiducie Peoples, au 1-855-683-2881 ou vous reporter à son processus de résolution des plaintes, qui figure à l'adresse www.peoplestrust.com/fr/a-propos-de-nous/reponse-a-vos-preoccupations/.

Pour les détenteurs d'une carte Visa prépayée Joker^{MD} qui sont clients de Banque Équitable seulement : Si vous avez une question ou une plainte concernant un aspect de votre carte, essayez d'abord de la résoudre en appelant le numéro gratuit du service à la clientèle de la carte Joker au 1-833-250-6810 (étape 1). Si le service à la clientèle n'est pas en mesure de résoudre la demande ou la plainte à votre satisfaction, vous pouvez transmettre votre plainte aux Services aux détenteurs de carte en appelant le 1-833-241-4894 (étape 2). S'ils ne parviennent pas à résoudre le problème à votre satisfaction, vous pouvez soumettre votre plainte par écrit au Bureau de règlement des différends d'Équitable en troisième étape de la procédure de traitement des plaintes des clients d'Équitable, comme il est décrit ci-dessus.

Pour les acheteurs d'un compte d'argent Neo émis par la Banque Concentra et d'une carte prépayée Neo émise par la Banque Équitable seulement : Si vous avez une question ou une plainte concernant un aspect de votre compte ou de votre carte, essayez d'abord de la résoudre en appelant le numéro gratuit de l'expérience client Neo au 1-855-636-2265 ou en communiquant par courriel à l'adresse support@neofinancial.com (étape 1). Si le spécialiste de l'expérience client n'est pas en mesure de répondre à votre question ou de résoudre votre plainte à votre satisfaction, vous pouvez transmettre votre plainte au directeur des plaintes Neo par courriel, à l'adresse complaints@neofinancial.com, ou lui écrire à l'adresse suivante : Directeur des plaintes, objet : plaintes des clients, bureau #400-200, 8e Avenue SO, Calgary, AB, T2P 1B5 (étape 2). S'il ne parvient pas à résoudre le problème à votre satisfaction, vous pouvez soumettre votre plainte par écrit au Bureau de règlement des différends d'Équitable en troisième étape de la procédure de traitement des plaintes des clients d'Équitable, comme il est décrit ci-dessus.

Ressources supplémentaires – organismes externes

Pour obtenir de plus amples renseignements ou si vous n'êtes toujours pas satisfait après avoir reçu la décision du Bureau de règlement des différends, les organismes externes qui suivent peuvent vous donner des renseignements et effectuer un nouvel examen de votre plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si vous n'êtes pas satisfait de la recommandation finale de notre Bureau de règlement des différends, vous pouvez confier l'affaire à l'OSBI, organisme de traitement des plaintes externe indépendant, pour qu'il tranche. Si vous choisissez de communiquer avec l'OSBI, assurez-vous de le faire dans les 180 jours civils suivant la date à laquelle vous avez reçu une réponse du Bureau de règlement des différends d'Équitable. Vous pouvez également vous adresser à l'OSBI si plus de 56 jours civils se sont écoulés depuis le jour où vous avez déposé votre plainte et que vous n'avez pas encore reçu de réponse définitive.

Téléphone	416-287-2877 (Toronto) 1-888-451-4519 (sans frais)
Formulaire en ligne	À partir du site Web de l'OSBI, à l'adresse www.obsi.ca , ou en écrivant à l'adresse ombudsman@obsi.ca
Poste	Ombudsman des services bancaires et d'investissement 20, rue Queen Ouest, bureau 2400 C.P. 8, Toronto (Ontario) M5H 3R3

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

L'ACFC supervise les institutions financières de régime fédéral afin d'assurer qu'elles agissent conformément aux lois fédérales sur la protection des consommateurs ainsi qu'aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics. Par exemple, les institutions financières doivent fournir aux consommateurs des renseignements sur les frais, les taux d'intérêt et les procédures de traitement des plaintes en vigueur. Si vous avez une plainte au sujet d'une violation potentielle d'une disposition d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un code de conduite volontaire ou d'un engagement public, vous pouvez, à tout moment, communiquer avec l'ACFC. Veuillez prendre note que l'ACFC n'offre pas de procédures de recours ou de dédommagement.

Téléphone	1-866-461-3222 (sans frais)
Formulaire en ligne	À partir du site Web de l'ACFC, à l'adresse www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere
Poste	Agence de la consommation en matière financière du Canada 427, avenue Laurier Ouest, 6 ^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Équitable a adopté un certain nombre de codes de conduite volontaires et d'engagements publics qui visent à protéger les consommateurs. Veuillez consulter le site Web www.equitablebank.ca pour obtenir de plus amples renseignements.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP)

Le CPVP surveille la conformité aux lois sur la protection de la vie privée du Canada et vous pouvez communiquer avec le CPVP en tout temps pour déposer une plainte relative à la protection de la vie privée.

Téléphone 1-800-282-1376 (sans frais)

Formulaire en ligne À partir du site Web du CPVP à l'adresse www.priv.gc.ca

Poste Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
30, rue Victoria, Gatineau (Québec) K1A 1H3