Financial Consumer Agency of Canada (FCAC)

The Financial Consumer Agency of Canada supervises all federally regulated financial institutions, which includes banks, (financial institutions), for compliance with federal consumer protection laws.

Financial institutions are legally required to have a complaint-handling process in place.

If you have a problem with a financial product or service, you may file a complaint with the responsible financial institution directly.

If you are not satisfied with how your complaint has been handled or 56 days has passed since you made your complaint, you can escalate the complaint to the following External Complaints Body:

> **General Insurance OmbudService**
> 2727 Courtice Road, P.O. Box 98009
> Courtice, ON L1E 3A0
>
> Phone: 1-877-225-0446
> Fax: 416-299-4261
> www.giocanada.org

If you want to know your rights or need information about the complaint-handling process of a financial institution, you may contact FCAC by online form, mail, or telephone. FCAC uses information from consumer enquiries to support its mandate.

Web site: www.canada.ca/fcac

Online form:
https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/corporate/contact-us.html

Phone:

> For service in English: 1-866-461-FCAC (3222)
> For service in French: 1-866-461-ACFC (2232)
> For calls from outside Canada: 613-960-4666

Teletypewriter (TTY): 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Video Relay Service: FCAC welcomes Video Relay Service (VRS) calls. You do not need to authorize the relay service operator to communicate with FCAC. Visit https://srvcanadavrs.ca/en/ to learn more.

Mailing address:
Financial Consumer Agency of Canada
427 Laurier Avenue West, 5th Floor
Ottawa ON K1R 7Y2

Annexe : Texte requis que les IFRF doivent inclure dans leurs renseignements sur le traitement des plaintes en ligne et imprimés destinés aux consommateurs

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 :

> **Service de conciliation en assurance de dommages**
> 2727, chemin Courtice, C.P. 98009
> Courtice, ON L1E 3A0
>
> Téléphone : 1-877-225-0446
> Télécopieur : 416-299-4261
> https://scadcanada.org/

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

Téléphone :
Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)
Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)
Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

Téléscripteur (ATS) : 1-866-914-6097 / 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