

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La Banque Fairstone du Canada et ses filiales (collectivement « Fairstone ») apprécient votre fidélité, et nous nous engageons à offrir le meilleur service possible à tous nos clients. Si vous avez une plainte, nous vous encourageons à suivre la procédure ci-après pour résoudre rapidement et efficacement votre plainte.

Étape 1 : Communiquer avec le Centre de service à la clientèle ou un représentant

Notre équipe est là pour vous aider. Vous pouvez communiquer avec notre Centre de service à la clientèle ou avec le représentant avec qui vous faisiez affaire initialement (le « représentant »), par téléphone, par la poste ou par courriel, aux coordonnées indiquées ci-dessous. Il sera plus rapide et plus facile de résoudre votre plainte si vous avez en main les renseignements suivants :

- 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
Eden Park Inc. <i>Financement automobile</i> www.edenparkcanada.com/fr/	1 833 761-8977	52 TITAN Road Etobicoke (Ontario) M8Z 2J8 customerservice@edenparkcanada.com
Fairstone Financière Inc. <i>Prêts personnels, prêts hypothécaires</i> https://www.fairstone.ca/fr	1 866 915-9423	630, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 1400 Montréal (Québec) H3B 1S6
Fairstone Financière Inc. <i>Financement de détail</i> https://www.fairstone.ca/fr	1 888 638-2274	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.walmartrewards.ca/fr	1 888 331-6133	Carte de Récompenses Walmart Mastercard C. P. 217 Orangeville (Ontario) L9W 2Z6
Banque Fairstone du Canada <i>Carte Home Equity secured Mastercard de First National</i> www.banquefairstone.ca www.firstnational.ca	1 855 634-1328	Carte Home Equity secured Mastercard de First National 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/ Demandes concernant les CPG

ENTREPRISE/PRODUIT	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	ADRESSE
fig <i>Prêts personnels</i> www.fig.ca	1 844 431-3444	630, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 1400 Montréal (Québec) H3B 1S6 support@fig.ca
Compagnie Home Trust et Banque Home <i>Demandes générales</i>	1 877 903-2133	inquiry.htc@hometruster.ca
Compagnie Home Trust et Banque Home <i>Courtiers, Produits d'épargne et d'investissement</i>	1 855 270-3629	complaint.deposits@hometruster.ca
Compagnie Home Trust <i>Prêts hypothécaires</i>	1 855 270-3630	inquiry.htc@hometruster.ca
Compagnie Home Trust <i>Services de prêts au détail</i>	1 888 763-0002	inquiry.htc@hometruster.ca
Compagnie Home Trust <i>Cartes Visa</i>	1 888 281-7793	inquiry.htc@hometruster.ca
Financière Oaken	1 855 625-3622	service@oaken.com

Étape 2 : Communiquer avec un gestionnaire des plaintes à un niveau supérieur

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue à l'étape 1, vous pouvez demander que votre plainte soit transmise à un gestionnaire des plaintes à un niveau supérieur. Votre plainte sera automatiquement transmise à un niveau supérieur si elle n'est pas fermée ou résolue dans les 14 jours.

Étape 3 : Communiquer avec le commissaire aux plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre plainte par le gestionnaire des plaintes à un niveau supérieur, vous pouvez transmettre votre plainte à un échelon supérieur en écrivant au commissaire aux plaintes (le « commissaire »), à l'adresse ci-dessous. Veuillez noter que le commissaire n'est pas un service indépendant de règlement des différends. Le mandat du commissaire consiste à mener une enquête objective et impartiale sur les plaintes qui n'ont pas été résolues à la satisfaction du client.

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

Étape 4 : Communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »)

L'OSBI est un organisme indépendant qui aide les consommateurs et les institutions financières à régler les différends. L'OSBI exerce ses activités de manière indépendante de Fairstone. 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 56 jours civils se sont écoulés depuis que Fairstone a reçu votre plainte sans que vous ayez reçu de réponse écrite.

Par téléphone :

1 888 451-4519

Par téléphone ATS :

1 855 TTY-OBSI (1 855 889-6274)

Par télécopieur :

1 888 422-2865

Par courriel :

ombudsman@obsi.ca

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/>

Bureau de la protection des renseignements personnels

Si vous souhaitez déposer une plainte ou si vous avez d'autres préoccupations concernant nos pratiques en matière de renseignements personnels, ou encore concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec notre Bureau de la protection des renseignements personnels.

Banque Fairstone du Canada

À l'attention de : **Banque Fairstone du Canada — Chef de la protection des renseignements personnels**

145, rue King Ouest, bureau 2500

Toronto (Ontario) M5H 1J8

Pour plus d'information sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels, visitez le site <https://www.banquefairstone.ca/politique-de-confidentialite/>.

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 : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html>

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