RÈGLEMENT DE VOTRE PLAINTE

Notre objectif est d'offrir un excellent service à la clientèle, de conserver votre confiance et d'assurer votre satisfaction. Si vous avez une plainte concernant un produit or un service propose ou vendu par Digital Commerce Bank (« **DCBank** ») nous voulons la traiter de la façon la plus efficace et la plus professionnelle possible. Voici en bref les étapes à suivre pour que votre plainte reçoive l'attention qu'elle mérite.

ÉTAPE 1 : Commencer à la source

S'il y a un problème, il est en général plus facile de vérifier les faits et de résoudre le problème là où il est survenu. Un simple coup de téléphone ou une brève visite aux locaux de l'agent ou au bureau en cause pourrait suffire. Le centre d'appels de DCBank est à votre disposition en tout temps au 1 844 836 6040 ou par courriel à l'adresse customersupport@dcbank.ca.

Si votre plainte concerne la confidentialité de vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le chef de la protection des renseignements personnels de DCBank à ces coordonnées :

Digital Commerce Bank
À l'attention du chef de la protection des renseignements personnels
736 Meridian Road NE
Calgary, Alberta
T2A 2N7
Courriel : privacy@dcbank.ca
Téléphone : 1 844 836-6040

ÉTAPE 2 : Transmettre la plainte à un palier supérieur

Si votre problème n'est pas résolu à votre satisfaction lors de votre premier contact, nous vous encourageons à transmettre votre plainte par téléphone, courrier, fax ou courriel au responsable du centre de service à la clientèle.

Digital Commerce Bank
À l'attention du directeur du service à la clientèle
736 Meridian Road NE
Calgary, Alberta
T2A 2N7
Courriel : complaints@dcbank.ca
Téléphone : 1 844 836-6040
Télécopieur : 1 855 852-0391

Dès réception de votre plainte, nous ferons de notre mieux pour la résoudre rapidement. Lorsque vous communiquez avec nous, veuillez indiquer un numéro de téléphone ou une adresse courriel où nous pourrons vous joindre.

Étape 3 : Interjeter appel auprès du directeur du traitement des plaintes et des appels

Vous pouvez interjeter appel du traitement de votre plainte en communiquant par écrit avec le directeur du traitement des plaintes et des appels si vous n'êtes pas satisfait de la résolution fournie par le directeur du service à la clientèle. Veuillez expliquer pourquoi le problème n'a pas été résolu de façon satisfaisante.

Digital Commerce Bank
À l'attention du directeur du traitement des plaintes et des appels
736 Meridian Road NE
Calgary, Alberta
T2A 2N7
Courriel : appeals@dcbank.ca

ÉTAPE 4 : Ressources supplémentaires pour les consommateurs qui ne dépendent pas de DCBank

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Ombudsman de services bancaires de d'investissement (OSBI) est l'organisme externe de traitement des plaintes de DCBank. OSBI est indépendant de DCBank et peut vous donner des renseignements ou procéder à un examen plus approfondi de votre plainte si vous n'êtes toujours pas satisfait ou si votre plainte n'a pas été réglée ou si votre dossier n'a pas été fermé dans les 56 jours suivant la date à laquelle elle a été déposée.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
20 Rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8
Toronto, ON M5H 3R3
Téléphone sans frais : 1 888 451-4519
Télécopieur : 1 888 422-2865
Téléphone ATS : 1 844 358-3442

Site web: https://www.obsi.ca/
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 (OSBI). Vous pouvez communiquer OSBI en ligne à site web suivante : https://www.obsi.ca/fr ou par courriel à l'adresse ombudsman@obsi.ca.

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

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.

Communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si votre plainte concerne une question liée à la protection de la vie privée, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au 1 800 282 1376 ou au www.priv.gc.ca.

RETROACTION : Parlez-nous de l'expérience que vous avez vécue avec nous

Nous vous encourageons à faire part à notre directeur du service à la clientèle de vos commentaires sur la façon dont nous avons traité votre plainte par les moyens suivants : téléphone, poste, télécopieur ou courriel.

Digital Commerce Bank
À l'attention du directeur du service à la clientèle
736 Meridian Road NE
Calgary, Alberta
T2A 2N7

Courriel : complaints@dcbank.ca
Téléphone : 1 844 836-6040
Télécopieur : 1 855 852-0391