

Protection des renseignements personnels et de la vie privée

La protection de votre vie privée et de la confidentialité de vos renseignements personnels est essentielle à la façon dont nous menons nos affaires. Si vous avez des préoccupations au sujet de la protection de votre vie privée ou du Code de confidentialité, veuillez communiquer avec :

Responsable de la protection de la vie privée
199 rue Bay, bureau 600
CP 279 SUCC Commerce Court
Toronto ON M5L 0A2
Tél. : 416.865.5914 ou 1.866.627.1799
Télec. : 416.947.5118

Vous pouvez également communiquer avec le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada à l'adresse suivante :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
30, rue Victoria
Gatineau QC K1A 1H3
Tél. : 819.994.5444 ou 1.800.282.1376
Télec. : 819.994.5424

1.866.249.1489 ou visitez
le site blcnumerique.ca

Services bancaires
199 rue Bay, bureau 600
CP 279 SUCC Commerce Court
Toronto ON M5L 0A2

La Banque s'est engagée à respecter plusieurs codes volontaires du secteur bancaire conçus dans le but de protéger les consommateurs et qui décrivent les droits et responsabilités de la Banque et de ses clients. Ces codes comprennent notamment le Code de paiements en ligne, le Code de pratique canadien des services de cartes de débit et le Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes de conduite volontaires adoptés par la Banque, veuillez consulter notre site Web :

banquelaurentienne.ca/codesvolontaires

La Banque doit se conformer aux diverses lois sur la consommation qui ont été mises en place dans le but de vous protéger. Les renseignements relatifs aux frais, aux taux d'intérêt, aux frais d'intérêt, aux calculs effectués dans le cadre de nos prêts et aux procédures de règlement des plaintes vous sont fournis conformément à ces lois. L'organisme qui régit la conduite des institutions financières sous réglementation fédérale est l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). L'ACFC informe également les consommateurs sur leurs droits et leurs responsabilités et leur fournit des renseignements leur permettant d'accroître leurs connaissances dans le domaine des produits et des services financiers.

Processus de
règlement des
plaintes de
BLC numérique

Votre satisfaction passe avant tout

La Banque s'emploie à offrir le meilleur service possible à ses clients. Il s'agit d'un objectif que nous nous efforçons d'atteindre dans la conduite de nos activités quotidiennes et c'est notre façon de vous remercier de faire affaire avec nous.

Nous savons que vous pouvez parfois avoir des préoccupations particulières concernant votre compte. Nous croyons qu'il est important que vous nous informiez de ces préoccupations afin de nous permettre de mieux vous servir dans l'avenir.

Étape 1 : Faites-nous part de vos préoccupations

Notre processus de règlement de plaintes garantit que tout problème ou toute préoccupation auquel vous faites face sera traité de façon professionnelle et cohérente.

Il vous suffit de communiquer avec votre conseiller financier ou avec un de nos représentants du Service à la clientèle au 1.866.249.1489 (numéro de téléphone local 416.216.5384). Vous pouvez également nous faire part de vos préoccupations par écrit à :

Analyste, Règlement des plaintes

199 rue Bay, bureau 600
CP 279 SUCC Commerce Court
Toronto ON M5L 0A2
Par télécopieur : 416.865.5930

Étape 2 : Demandez un examen supplémentaire

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la façon dont nous avons traité votre problème, veuillez nous en aviser et nous transmettrons votre requête à un représentant de la direction. Vous pouvez également communiquer directement avec la direction à :

Vice-président, Opérations

199 rue Bay, bureau 600
CP 279 SUCC Commerce Court
Toronto ON M5L 0A2
Courriel : vpopérations@banquelaurentienne.ca

Étape 3 : Communiquez avec l'Ombudsman de la Banque

Si vous avez suivi les étapes un et deux et que la Banque n'a pas résolu votre problème à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman de la Banque, qui mènera une enquête impartiale, à :

Bureau de l'Ombudsman

1360 boul. René-Lévesque Ouest, bureau 600
Montréal QC H3G 0E5
Tél. : 514.284.7192 ou 1.800.479.1244
Télec. : 1.800.473.4790
Courriel : ombudsman@banquelaurentienne.ca

Toujours insatisfait(e)?

Si après avoir adressé vos préoccupations à l'Ombudsman de la Banque, vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction quant à la résolution de votre problème, ou si votre plainte n'a pas été réglée dans les 90 jours, vous pouvez porter la question devant :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

401, rue Bay, bureau 1505
CP 5
Toronto ON M5H 2Y4
Tél. : 416.287.2877 ou 1.888.451.4519
Télec. : 416.225.4722 ou 1.888.422.2865
Courriel : ombudsman@obsi.ca

Communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC veille à ce que les pratiques des institutions financières sous réglementation fédérale soient conformes aux lois fédérales sur la protection des consommateurs ainsi qu'aux engagements et codes de conduite volontaires. Si vous avez une plainte qui pourrait être en lien à une violation d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un engagement public ou d'un code de conduite, vous pouvez communiquer avec l'ACFC à :

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa ON K1R 1B9
Tél. : 613.960.4666 ou 1.866.461.2232
Télec. : 1.866.814.2224
Courriel : info@fcac-acfc.gc.ca
Site Web : fcac-acfc.gc.ca