

Procédures de traitement des plaintes au Canada

Banque de financement et d'investissement et Banque commerciale

Introduction

Ces procédures de traitement des plaintes ont été élaborées pour traiter les plaintes déposées auprès de JP Morgan Chase Bank, NA Toronto Branch et de JP Morgan Bank Canada (collectivement, « JPM Canada »). JPM Canada s'engage à se conformer à toutes les lois et exigences réglementaires applicables, à traiter les plaintes en temps opportun et de manière équitable, à fournir une résolution appropriée et à offrir une excellente expérience client.

Processus de réclamation

Étape 1: Si vous n'êtes pas satisfait d'un produit ou d'un service que nous offrons ou fournissons, ou de la manière dont nous le faisons, veuillez en informer votre responsable des relations ou votre responsable du service client.

Une fois que nous aurons reçu votre plainte, nous vous fournirons un accusé de réception écrit, ainsi qu'une copie de ces procédures.

Étape 2: Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution qui vous est proposée par les gestionnaires de relations ou les gestionnaires de service à la clientèle dédiés, vous pouvez demander à cette personne de transmettre votre plainte à un agent des plaintes de JPM Canada. Votre plainte sera également transmise à un agent des plaintes de JPM Canada si la plainte ne peut être résolue ou fermée dans les 14 jours.

Étape 3: Si votre plainte n'a pas été résolue à votre satisfaction après avoir suivi les étapes 1 et 2 de ce processus de plainte, vous pouvez demander que la plainte soit envoyée au responsable des plaintes de JPM Canada pour qu'elle soit transmise au responsable des plaintes de JPM Canada.

Étape 4: Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision ou si 56 jours se sont écoulés depuis que nous avons reçu votre plainte et que nous n'avons pas rendu de décision, vous pouvez transmettre votre plainte à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »), un organisme indépendant nommé pour résoudre les différends entre les institutions financières et leurs clients et/ou l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC »), à :

Médiateur des services bancaires et d'investissement

20, rue Queen Ouest, bureau 2400, CP 8 Toronto
(Ontario) M5H 3R3

Téléphone : 888-451-4519 ou 416-287-2877

ATS : 844-358-3442

Télécopieur : 888-422-2865 ou 416-225-4722

E-mail: ombudsman@obsi.ca Site

Internet: www.obsi.ca/fr/index.aspx

Si vous renvoyez votre plainte à l'OSBI, nous fournirons à l'OSBI une copie des informations pertinentes relatives à votre plainte après que l'OSBI nous aura avisés qu'il a reçu la plainte.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'ACFC supervise toutes les institutions financières fédérales, y compris JPM Canada, afin d'assurer la conformité aux lois fédérales sur la protection des consommateurs et aux dispositions relatives aux consommateurs de l'industrie et aux codes de conduite volontaires. Vous pouvez contacter l'ACFC au :

Adresse postale:

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier, Ouest, 6e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Site Internet: www.fcac-acfc.gc.ca

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si vous avez une plainte concernant une possible mauvaise gestion de vos renseignements personnels, vous avez le droit de déposer cette plainte à tout moment auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Adresse postale:

Agent de notification

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

30, rue Victoria

Gatineau

(Québec) K1A

1H3

Téléphone: 1-800-282-1376

Téléphone ATS : (819) 994-6591 Site

Web : www.priv.gc.ca/

** L'agence externe peut modifier ses coordonnées, notamment son adresse postale, son numéro de téléphone, son site Web et/ou son adresse électronique.