

MARCHE À SUIVRE POUR LE RÈGLEMENT DES **PLAINTES**

Banque Amex du Canada



Nous voulons devenir la marque de service la plus respectée du monde et nous ne ménageons aucun effort pour que vous receviez un service efficace et courtois. Toutefois, si nous ne répondons pas à vos attentes et que vous désirez formuler une plainte, nous vous incitons à procéder tel qu'il est décrit dans le présent document.

MARCHE À SUIVRE POUR LE RÉGLEMENT DES PLAINTES

Première Étape : Nous pouvons vous aider, faites-nous part de votre souci

Si vous avez une plainte à formuler, veuillez téléphoner à notre Service à la clientèle aux coordonnées ci-dessous.

Banque Amex du Canada
C.P. 3204, succursale F
Toronto (Ontario) M1W 3W7
Attn: chef de service – Service à la clientèle

- 1 800 869-3016 (sans frais)
- 905 474-0870 (à frais virés en dehors du Canada et des États-Unis)
- 1 866 549-6426 (ATS)

Si vous êtes un **marchand**, vous pouvez communiquer avec le personnel des Services aux marchands – Banque Amex du Canada au 1 800 268-9877. Si vous avez une **Carte-cadeau American Express** émise par la Banque Amex du Canada, vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle de la Carte-cadeau – Canada au 1 800 505-6849 (pour ce produit, vous pouvez ensuite passer à la troisième étape du processus de plainte).

Deuxième Étape : Signalez votre souci à un échelon supérieur

Si votre cas n'est pas résolu à votre satisfaction par le Service à la clientèle, nous vous invitons à écrire au chef du Soutien au service à la clientèle, à l'adresse ci-dessous. Veuillez lire la section Délais de traitement ci-après.

Banque Amex du Canada
C.P. 3204, succursale F
Toronto (Ontario) M1W 3W7
Attn: chef de Soutien – Service à la clientèle

Troisième Étape : Communiquez avec l'agent principal - Plaintes de la Banque Amex du Canada

Si votre problème n'est toujours pas résolu, nous vous invitons à communiquer avec l'agent principal - Plaintes de la Banque Amex du Canada aux coordonnées ci-dessous. Pour en apprendre d'avantage, visitez www.americanexpress.ca/plaintes

Banque Amex du Canada
C.P. 3204, succursale F
Toronto (Ontario) M1W 3W7 Attn:
l'agent principal - Plaintes de la
Banque Amex du Canada

- 1 888 301-5312 (sans frais)
- 437 836-7400 (à frais virés en dehors du Canada et des États-Unis)
- 1 866 529-1344 (ATS)
- 1 855 683-3769 (télécopieur)
- 1 647 259-8770 (télécopieur en dehors du Canada et des États-Unis)

DÉLAIS DE TRAITEMENT

Nous déployons tous les efforts pour que votre plainte soit prise en considération et fasse l'objet d'une enquête rapidement. Si vous n'avez pas suivi les étapes successives précitées, nous pourrions confier le traitement de votre plainte à l'intervenant du niveau approprié. Une fois que votre plainte aura atteint la deuxième étape (la troisième étape pour les Cartes-cadeaux), nous ferons tout notre possible pour y répondre dans un délai de 90 jours. Nous préciserons, dans notre réponse, la nature de votre demande et vous ferons part des solutions ou des explications appropriées. Si nous sommes dans l'incapacité de répondre à votre demande en temps opportun, nous vous informerons de la date à laquelle nous pensons terminer notre enquête.

Nous vous invitons à utiliser, dans un premier temps, notre système interne de traitement des plaintes. Toutefois, si la période de 90 jours suivant la deuxième étape (la troisième étape pour les Cartes-cadeaux) est dépassée, vous êtes autorisé à communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). L'OSBI pourrait communiquer avec le Bureau de l'agent principal - Plaintes de la Banque Amex du Canada pour faire en sorte que votre plainte soit réglée dans les plus brefs délais.

OBTENIR UNE MISE À JOUR SUR L'ÉTAT DE VOTRE PLAINTE

À tout moment pendant le processus de traitement des plaintes, vous pouvez obtenir une mise à jour sur l'état de votre plainte, y compris des renseignements sur l'étape

du processus et sur la prochaine étape en composant le 1 800 869-3016, ou le 1 866 549-6426 (ATS).

PORTER VOTRE PLAINTÉ À UN ÉCHELON SUPÉRIEUR, HORS DE LA BANQUE AMEX DU CANADA

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si le Bureau de l'agent principal - Plaintes de la Banque Amex du Canada a pris une décision touchant votre situation et que vous n'êtes pas satisfait, l'OSBI peut vous fournir de plus amples renseignements et un examen plus approfondi de votre plainte.

Veillez noter qu'il est possible de communiquer avec l'OSBI tel qu'il est mentionné à la section Délais de traitement. On peut joindre l'OSBI sans frais aux numéros suivants 1 888 451-4519, (416) 287-2877 (appels locaux), 1 855 889-6274 (ATS) ou par télécopieur au 1 888 422-2865 ou au (416) 225-4722 (appels locaux). Vous pouvez également envoyer un courriel à ombudsman@obsi.ca ou visiter www.obsi.ca.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

20, rue Queen Ouest
bureau 2400, C.P. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

En ce qui a trait aux questions de protection des renseignements personnels, le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada fait enquête sur les plaintes liées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (la LPRPDE). Les plaintes au Commissaire à la protection de la vie privée peuvent être présentées par écrit à l'adresse suivante. Pour les questions de nature générale et pour obtenir de plus amples renseignements sur le traitement des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada en utilisant une des coordonnées suivantes : 1 800 282-1376, (819) 994-6591 (ATS) de partout au Canada ou aux États-Unis ou (819) 994-5444 en dehors du Canada et des États-Unis (à frais virés) ou (819) 994-5424 (télécopieur). Vous pouvez communiquer au info@privcom.gc.ca ou en visitant www.privcom.gc.ca.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
30 Victoria Street
Gatineau, Quebec, K1A 1H3

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Si vous avez une plainte relative à la divulgation ou à la façon d'établir le coût d'emprunt ou à une disposition fédérale sur la protection des consommateurs, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) aux coordonnées indiquées ci-après. L'ACFC supervise les institutions financières fédérales afin de s'assurer que celles-ci respectent les lois fédérales sur la protection des consommateurs. Elle renseigne également les consommateurs et surveille les pratiques commerciales, c'est-à-dire les codes de conduite volontaires visant à protéger les intérêts des consommateurs. Les lois fédérales visant la protection des consommateurs vous conc~~ern~~ent égale~~me~~nt. A i n s i, les institutions financières sont tenues de vous informer des frais qu'elles exigent, des taux d'intérêt qu'elles pratiquent et de leur procédure de traitement des plaintes. Vous pouvez communiquer avec l'ACFC aux coordonnées suivantes 1 866 461-3222 (Anglais sans frais), 1 866 461-2232 (Français sans frais de partout au Canada et aux États-Unis), 613 941-1436 (telecopieur). Vous pouvez communiquer suivantes info@fcac-acfc.gc.ca out visitant www.fcac-acfc.gc.ca.

Agence de la consommation en matière
financière du Canada
6^e étage, édifice Enterprise
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Le rôle de l'ACFC consiste à s'assurer que les institutions financières se conforment à la loi. Cependant, elle ne règle pas les plaintes des particuliers.

Engagements volontaires et codes de conduite

Pour obtenir la liste complète des engagements volontaires et des codes de conduite que respecte la Banque Amex du Canada, veuillez visiter notre site Web au www.americanexpress.ca/codesdeconduite ou en demander un exemplaire par écrit au chef du Service à la clientèle.

Pour obtenir la version la plus récente de la marche à suivre pour le règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada, visitez notre site Web au www.americanexpress.ca/plaintes

® : utilisée par la Banque Amex du Canada en vertu d'une licence accordée par American Express.

© : Copyright Amex Canada Inc. et la Banque Amex du Canada 2020.

