

Marche à suivre pour le règlement des plaintes



À la Banque Amex du Canada, nous nous efforçons d’offrir chaque jour la meilleure expérience client au monde; notre objectif est de nous assurer que nos produits et services sont pertinents et qu’ils répondent aux besoins de nos clients. Si vous avez une plainte à formuler, veuillez communiquer avec nous et nous traiterons celle-ci rapidement en réduisant le plus possible les délais inutiles. Nous croyons que les plaintes sont résolues plus efficacement quand la communication est claire et c’est pourquoi nous sommes déterminés à vous informer de la progression de votre dossier tout au long de ce processus.

Banque Amex du Canada – Marche à suivre pour le règlement des plaintes

Nous déploierons tous les efforts possibles pour régler votre plainte au premier point de contact. Toutefois, si nous ne l’avons pas fait dans les 14 jours suivant la date de réception de votre plainte, nous transmettons celle-ci automatiquement à l’équipe de règlement des plaintes en votre nom. Notre marche à suivre pour le règlement des plaintes est indiquée en détail ci-dessous.

Faites-nous part de votre plainte

Nos spécialistes du Service à la clientèle sont à votre service. Ils ouvriront un dossier de plainte et lanceront ainsi notre processus de résolution. Vous recevrez un accusé de réception ainsi qu’une copie de nos procédures de règlement des plaintes. Vous pouvez communiquer avec un de nos spécialistes du Service à la clientèle, dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Banque Amex du Canada | Spécialistes du Service à la clientèle

 Par téléphone	Veuillez composer le numéro de téléphone indiqué au dos de votre Carte ou appeler au 1 800 869-3016 (sans frais) 1 866 549-6426 (ATS) 1 905 474-0870 (à frais virés de l’extérieur du Canada et des États-Unis)
 En ligne	Application mobile Amex Canada Vérifiez la disponibilité au amex.ca/plaintes
 Adresse postale	Banque Amex du Canada C. P. 3204, succursale F Toronto (Ontario) M1W 3W7 À l’attention du Service à la clientèle – Plaintes

Transmettre votre plainte à l’équipe de règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada

Si votre plainte n’est pas réglée ou que votre dossier n’est pas fermé dans les 14 jours suivant la date à laquelle nous avons reçu votre plainte, celle-ci sera automatiquement transmise à notre équipe de règlement des plaintes. Vous pouvez également nous demander de transmettre votre plainte plus rapidement (veuillez utiliser les coordonnées indiquées ci-dessus; et si vous communiquez avec nous par la poste, veuillez adresser votre lettre à l’attention de l’équipe de règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada). Nous vous aviserons lorsque votre plainte aura été transférée et un représentant de l’équipe de règlement des plaintes communiquera avec vous. Elle pourrait fournir des précisions, vous demander des renseignements supplémentaires ou vous demander des pièces justificatives. Elle vous tiendra au courant des progrès et vous communiquera ses constatations par écrit.

L’équipe de règlement des plaintes n’examine pas les plaintes traitées par d’autres moyens, comme celles qui ont donné lieu à un litige ou à un arbitrage.

Les avis et les délais de règlement indiqués dans la présente marche à suivre ne s’appliquent pas i) si votre plainte n’est pas liée à un produit ou à un service qui est offert, vendu ou fourni par nous ou ii) si votre plainte n’est pas liée à la manière dont un produit ou service est offert, vendu ou fourni par nous.

Porter votre plainte à un échelon supérieur, hors de la Banque Amex du Canada

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), obsi.ca/fr, et créer un lien vers l’information sur l’organisme externe de traitement des plaints ou y faire référence, tel qu’il est indiqué dans les renseignements sur le traitement des plaintes en ligne et imprimés destinés aux consommateurs.

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	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

Ombudsman des services bancaires et d’investissement

 Par téléphone	1 888 451-4519 (sans frais) 1 416 287-2877 (appel local) 1 844 358-3442 (ATS) 1 888 422-2865 (télécopieur) 1 416 225-4722 (télécopieur local)
 En ligne	Site Web : obsi.ca/fr Adresse électronique : ombudsman@obsi.ca
 Adresse postale	Ombudsman des services bancaires et d’investissement 20, rue Queen Ouest Bureau 2400, C. P. 8 Toronto (Ontario) M5H 3R3

Engagements et codes de conduite

Pour obtenir la liste complète des engagements et des codes de conduite que respecte la Banque Amex du Canada, visitez notre site Web au americanexpress.ca/codesdeconduite ou écrivez à la Banque Amex du Canada, à l’attention de Engagements et codes de conduites.

MC, MD : utilisées par la Banque Amex du Canada en vertu d’une licence accordée par American Express.

