

AUTRES RECOURS

Pour toute plainte concernant la protection de vos renseignements personnels, vous pouvez vous adresser au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada aux coordonnées suivantes :

30, rue Victoria

Gatineau (Québec) K1A 1H3

Tél. : 819 994-5444 ou 1 800 282-1376 (sans frais)

Tél. (ATS) : 819 994-6591

Télééc. : 819 994-5424

Si vous avez des questions, préoccupations ou insatisfactions relativement aux mesures que nous prenons pour mieux desservir les aînés¹ en application du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, veuillez vous adresser à :

Champion des aînés de Banque Laurentienne

1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600

Montréal (Québec) H3G 0E5

champion_ainés@blcgf.ca

1. Aux fins du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, un « aîné » désigne tout individu au Canada âgé de 60 ans ou plus qui effectue des opérations à des fins autres que commerciales.

À VOTRE
SATISFACTION

À L'ÉCOUTE
DE VOS BESOINS



Parce que le Groupe Banque Laurentienne* a pour priorité la satisfaction de sa clientèle, des mécanismes bien précis ont été mis en place pour recueillir vos commentaires sur ses politiques et sur la qualité de ses services, de même que pour établir la manière la plus rapide d'intervenir lorsqu'une situation exige des mesures correctives de sa part.

Tout en privilégiant le règlement des dossiers à la source, la Banque a créé l'équipe Gestion des requêtes clients et lui a confié le mandat de veiller sur l'expérience client, d'offrir l'assistance nécessaire à tout client qui en fait la demande et de communiquer au besoin avec les autorités concernées.

Le Groupe Banque Laurentienne* s'engage à suivre plusieurs codes volontaires de l'industrie bancaire dont le but premier est la protection du consommateur. Ces codes décrivent les droits et responsabilités des banques et de leurs clients. Parmi ces codes on retrouve :

- » Le Code de paiements en ligne,
- » Le Code de pratique canadien des services de cartes de débit,
- » Le Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées,
- » et autres.

Pour tout renseignement concernant les Codes de conduite volontaires appliqués par le Groupe Banque Laurentienne, vous pouvez consulter le site Internet : www.banquelaurentienne.ca/codesvolontaires

Voici les démarches à suivre pour tout commentaire ou plainte concernant nos services, nos frais ou la confidentialité des renseignements personnels.

Étape 1 :

Adressez-vous en premier lieu à la direction de votre succursale ou au Service Télébancaire de la Banque Laurentienne :
Tél. : 514 252-1846 ou 1 800 252-1846 (sans frais)
Courriel : www.banquelaurentienne.ca sous l'onglet « Contactez-nous »

Étape 2 :

Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, adressez-vous directement à l'équipe Gestion des requêtes clients de la Banque Laurentienne.

Banque Laurentienne
Requêtes clients
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600
Montréal (Québec) H3G 0E5
Tél. : 514 284-3987 ou 1 877 803-3731 (sans frais)
requetes_clients@banquelaurentienne.ca

*L'appellation Groupe Banque Laurentienne comprend les entités suivantes : Banque Laurentienne du Canada, Trust La Laurentienne, B2B Banque, BLC Trust, BLC Services financiers, Valeurs Mobilières Banque Laurentienne.

Nous nous engageons à donner suite à votre requête dans un délai maximal de 5 jours ouvrables. Par la suite, la personne responsable de votre dossier à l'équipe Gestion des requêtes clients prendra les mesures nécessaires pour tenter de résoudre le problème dans les meilleurs délais.

Étape 3 :

Si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction après avoir franchi cette deuxième étape, vous pouvez communiquer avec le bureau de l'ombudsman de la Banque Laurentienne, préférablement par écrit, aux coordonnées suivantes :

Banque Laurentienne
Bureau de l'ombudsman
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600
Montréal (Québec) H3G 0E5
Tél. : 514 284-7192 ou 1 800 479-1244 (sans frais)
Télééc. : 514 284-7194 ou 1 800 473-4790 (sans frais)
ombudsman@banquelaurentienne.ca

Étape 4 :

Ultimement, vous avez la possibilité de communiquer avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement aux coordonnées suivantes :

20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3
Tél. : 1 888 451-4519, poste 2259 (sans frais)
Tél. (ATS) : 1 855 889-6274
Télééc. : 416 225-4722 ou 1 888 422-2865 (sans frais)
ombudsman@obsi.ca

Vous pouvez également communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada aux coordonnées suivantes :

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Tél. : 613 996-5454 ou 1 866 461-2232 (sans frais)
Tél. (ATS) : 613 947-7771 ou 1 866 914-6097 (sans frais)
Télééc. : 613 941-1436 ou 1 866 814-2224 (sans frais)
www.fcac-acfc.gc.ca