



RÈGLEMENT DE VOTRE PLAINTE

Notre objectif est d'offrir un excellent service à la clientèle, de conserver votre confiance et d'assurer votre satisfaction. Si vous avez une plainte concernant un produit ou un service proposé ou vendu par Digital Commerce Bank (« **DCBank** ») nous voulons la traiter de la façon la plus efficace et la plus professionnelle possible. Voici en bref les étapes à suivre pour que votre plainte reçoive l'attention qu'elle mérite.

ÉTAPE 1 : Commencer à la source

S'il y a un problème, il est en général plus facile de vérifier les faits et de résoudre le problème là où il est survenu. Un simple coup de téléphone ou une brève visite aux locaux de l'agent ou au bureau en cause pourrait suffire. Le centre d'appels de DCBank est à votre disposition en tout temps au 1 844 836 6040 ou par courriel à l'adresse customersupport@dcbank.ca.

Si votre plainte concerne la confidentialité de vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le chef de la protection des renseignements personnels de DCBank à ces coordonnées :

Digital Commerce Bank

À l'attention du chef de la protection des renseignements personnels

736 Meridian Road NE

Calgary, Alberta

T2A 2N7

Courriel : privacy@dcbank.ca

Téléphone : 1 844 836-6040

ÉTAPE 2 : Transmettre la plainte à un palier supérieur

Si votre problème n'est pas résolu à votre satisfaction lors de votre premier contact, nous vous encourageons à transmettre votre plainte par téléphone, courrier, fax ou courriel au responsable du centre de service à la clientèle.

Digital Commerce Bank

À l'attention du directeur du service à la clientèle

736 Meridian Road NE

Calgary, Alberta

T2A 2N7

Courriel : complaints@dcbank.ca

Téléphone : 1 844 836-6040

Télécopieur : 1 855 852-0391

Dès réception de votre plainte, nous ferons de notre mieux pour la résoudre rapidement. Lorsque vous communiquez avec nous, veuillez indiquer un numéro de téléphone ou une adresse courriel où nous pourrions vous joindre.

ÉTAPE 3 : Interjeter appel auprès du directeur du traitement des plaintes et des appels

Vous pouvez interjeter appel du traitement de votre plainte en communiquant par écrit avec le directeur du traitement des plaintes et des appels si vous n'êtes pas satisfait de la résolution fournie par le directeur du service à la clientèle. Veuillez expliquer pourquoi le problème n'a pas été résolu de façon satisfaisante.

Digital Commerce Bank

À l'attention du directeur du traitement des plaintes et des appels
736 Meridian Road NE
Calgary, Alberta
T2A 2N7
Courriel : appeals@dcbank.ca

ÉTAPE 4 : Ressources supplémentaires pour les consommateurs qui ne dépendent pas de DCBank

Ombudsman de services bancaires de d'investissement (OSBI) est l'organisme externe de traitement des plaintes de DCBank. OSBI est indépendant de DCBank et peut vous donner des renseignements ou procéder à un examen plus approfondi de votre plainte si vous n'êtes toujours pas satisfait ou si votre plainte n'a pas été réglée ou si votre dossier n'a pas été fermé dans les 56 jours suivant la date à laquelle elle a été déposée.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

20 Rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8
Toronto, ON M5H 3R3
Téléphone sans frais : 1 888 451-4519
Télécopieur : 1 888 422-2865
Téléphone ATS : 1 844 358-3442

Site web: <https://www.obsi.ca/>
Courriel : ombudsman@obsi.ca

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

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (L'ACFC) veille à ce que toutes les institutions financières sous réglementation fédérale respectent les dispositions des lois fédérales relatives à la protection du consommateur. Elle informe aussi les consommateurs et surveille les codes de conduite de l'industrie et les engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs.

Les dispositions relatives à la protection du consommateur régissent un éventail de pratiques qui touchent directement les clients. Par exemple, les institutions financières sont tenues par la loi de donner à leurs clients de l'information sur leurs frais et leurs procédures de règlement des plaintes.

L'ACFC examine au cas par cas les plaintes qui lui sont soumises par écrit afin de déterminer s'il y a un problème de protection du consommateur et, le cas échéant, quelles sont les mesures à prendre.

Les plaintes réglementaires doivent être présentées par écrit à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 5e étage

Ottawa, Ontario K1R 1B9

Téléphone : 1-866-461-ACFC (2232) (français)

: 1-866-461-FCAC (3222) (anglais)

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

La liste complète des lois fédérales relatives à la protection du consommateur se trouve sur le site Web de l'ACFC.

Communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si votre plainte concerne une question liée à la protection de la vie privée, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au 1 800 282 1376 ou au www.priv.gc.ca.

RETROACTION : Parlez-nous de l'expérience que vous avez vécue avec nous

Nous vous encourageons à faire part à notre directeur du service à la clientèle de vos commentaires sur la façon dont nous avons traité votre plainte par les moyens suivants : téléphone, poste, télécopieur ou courriel.

Digital Commerce Bank

À l'attention du directeur du service à la clientèle

736 Meridian Road NE

Calgary, Alberta

T2A 2N7

Courriel : complaints@dcbank.ca

Téléphone : 1 844 836-6040

Télécopieur : 1 855 852-0391