

## **Notre processus de plaintes étape par étape**

Si vous souhaitez déposer une plainte auprès de la Banque d'Amérique, Association Nationale - Succursale Canadienne (BAAN SC), veuillez suivre les étapes suivantes :

---

### **Étape 1 :**

Veuillez contacter votre Gestionnaire des relations chez BAAN SC pour discuter de vos questions ou préoccupations.

### **Étape 2 :**

Si votre plainte n'est pas résolue dans les 14 jours, elle sera transmise en interne au Responsable des plaintes de BAAN SC. Vous pouvez également contacter le Responsable des plaintes à tout moment si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous avez reçue :

Responsable des plaintes  
Banque of America, Association nationale, succursale canadienne  
181, Bay Street, 4th Floor  
Toronto (Ontario) M5J 2V8  
Téléphone : 416 369-7400  
Courriel : [canada.complaints@bofa.com](mailto:canada.complaints@bofa.com)

---

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

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada supervise toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques (institutions financières), afin de s'assurer qu'elles respectent les lois fédérales en matière de 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 directement auprès de l'institution financière responsable.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre plainte a été traitée ou si 56 jours se sont écoulés depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez la transmettre à l'Organisme externe de traitement des plaintes suivant : l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

### [Ombudsman des services bancaires et d'investissement \(OSBI\)](#)

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

Numéro sans frais : 1 (888) 451-4519

Numéro GTA : (416) 287-2877

Téléphone ATS : 1 (844) 358-3442

Télécopieur sans frais : 1 (888) 422-2865

GTA fax : (416) 225-4722

Si vous souhaitez connaître vos droits ou obtenir des renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen d'un formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements tirés des demandes de renseignements des consommateurs pour appuyer son mandat.

**Site internet :** <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>

**Formulaire en ligne :** <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html>

**Téléphone:**

Pour le service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)

Pour le service en français : 1-866-461-ACFC (2232)

Pour les appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

**Téléimprimeur (TTY) :** 1-866-914-6097/613-947-7771

**Service de relais vidéo :** L'ACFC accepte les appels par Service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser l'opérateur du service de relais à communiquer avec l'ACFC. Visitez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/> pour en savoir plus.

**Adresse postale :**

Agence de la consommation en matière financière du Canada  
427, Laurier Avenue West, 5th Floor  
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2