

PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PLAINTES

**À votre**  
**satisfaction**



**BANQUE  
LAURENTIENNE**

# Traitement de votre plainte

À la Banque Laurentienne du Canada<sup>1</sup>, nous prenons vos préoccupations au sérieux et nous répondrons rapidement à toute question portée à notre attention à propos de nos produits et services. Bien que vous puissiez nous faire part de vos préoccupations en tout temps, il est plus efficace d'en faire part immédiatement à la personne avec qui vous faites affaire.

Vous trouverez dans cette brochure les étapes à suivre lorsque vous décidez de déposer une plainte auprès de nous, ainsi que les options qui s'offrent à vous pour communiquer avec nous.

## Étape 1 : Faites-nous part de vos préoccupations

Parlez-nous du problème qui vous préoccupe. Notre processus de résolution des plaintes fait en sorte que tout problème auquel vous faites face est traité de manière professionnelle.

### **Banque Laurentienne du Canada**

Vous pouvez parler à votre conseiller en succursale ou à l'un de nos représentants du service à la clientèle.

Tél. : 1 800 252-1846 ou 514 252-1846

Courriel : Visitez [banquelaurentienne.ca](http://banquelaurentienne.ca) et remplissez le formulaire dans la section « Contactez-nous ».

Poste : Banque Laurentienne, Requêtes clients  
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600  
Montréal (Québec) H3G 0E5

Télééc. : 416 865-5930

### **B2B Banque**

Vous pouvez parler à votre conseiller ou à l'un de nos représentants du service à la clientèle.

Tél. : 1 800 263-8349 ou 416 947-7427

Courriel : [questions@b2bbanque.com](mailto:questions@b2bbanque.com)

Poste : À l'attention de : Service à la clientèle  
199, rue Bay, bureau 600  
CP 279 SUCC Commerce Court  
Toronto ON M5L 0A2

Télééc. : 416 865-5930

## Où adresser votre plainte

Vous pouvez adresser votre plainte à la Banque Laurentienne du Canada ou à B2B Banque, selon la banque où vous faites affaire.

Banque Laurentienne du Canada<sup>2</sup> comprend :

- BLC Numérique

B2B Banque<sup>3</sup>

## Étape 2 : Soumettez vos préoccupations à un échelon supérieur

Si votre problème n'est pas résolu à l'étape 1, nous pouvons le soumettre à un analyste de résolution des problèmes ou, au besoin, à un représentant de la haute direction qui pourra vous aider à faire avancer le processus.

Vous pouvez aussi soumettre vos préoccupations au moyen des coordonnées fournies.

### **Banque Laurentienne du Canada**

Tél. : 1 877 803-3731 ou 514 284-3987

Courriel : [requetes\\_clients@banquelaurentienne.ca](mailto:requetes_clients@banquelaurentienne.ca)

Poste : Banque Laurentienne, Requêtes clients  
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600  
Montréal (Québec) H3G 0E5

Télééc. : 416 865-5930

### **B2B Banque**

Tél. : 1 800 263-8349 ou 416 947-7427

Courriel : [vpoperations@b2bbanque.com](mailto:vpoperations@b2bbanque.com)

Poste : Équipe de résolution des plaintes  
199, rue Bay, bureau 600  
CP 279 SUCC Commerce Court  
Toronto ON M5L 0A2

Télééc. : 416 865-5930

## Préparation

- Rassemblez toutes les pièces justificatives pertinentes à l'appui de votre plainte.
- Déterminez quelle solution serait appropriée selon vous.

## Étape 3 : Communiquez avec notre chef de résolution des plaintes

Si vous n'êtes toujours pas satisfait après les étapes 1 et 2, vous pouvez communiquer avec notre chef de résolution des plaintes. Agissant pour le compte de la Banque Laurentienne du Canada et de B2B Banque, il enquêtera sur vos préoccupations et vous donnera une réponse.

### **Chef de résolution des plaintes**

Tél. : 1 800 479-1244 ou 514 284-7192

Courriel : [CRP@banquelaurentienne.ca](mailto:CRP@banquelaurentienne.ca)

Poste : Bureau de révision des plaintes clients

1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600

Montréal (Québec) H3G 0E5

Télééc. : 1 800 473-4790

## Si vous souhaitez envisager d'autres options

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de la plainte, vous pouvez envisager les options décrites ci-dessous.

### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

L'OSBI résout les différends entre les sociétés de services bancaires et de placement participantes et leurs clients, s'ils ne parviennent pas à les résoudre eux-mêmes. L'OSBI est indépendant et impartial, et il offre ses services gratuitement aux consommateurs. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI si vous n'êtes pas satisfait de la réponse finale fournie par le chef de résolution des plaintes (étape 3) ou si la Banque a épuisé le délai prescrit de 56 jours pour traiter votre plainte. Vous disposez d'un délai de 180 jours civils suivant la réception de la réponse finale de la Banque pour porter plainte auprès de l'OSBI.

Tél. : 1 888 451-4519 ou 416 287-2877  
Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
Poste : 20, rue Queen Ouest, bureau 2400, CP 8  
Toronto ON M5H 3R3  
Télééc. : 1 888 422-2865 ou 416 225-4722  
Tél. ATS : 1 844 358-3442  
Site web : [osbi.ca](http://osbi.ca)

### **L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**

L'ACFC veille à ce que les pratiques des institutions financières sous réglementation fédérale soient conformes aux lois fédérales sur la protection des consommateurs, ainsi qu'aux engagements et codes de conduite volontaires. Elle peut vous fournir de plus amples renseignements et examiner votre plainte. Elle peut aussi communiquer avec nous pour faciliter son enquête et collaborer avec eux en vue de trouver une solution.

Tél. : 1 866 461-3222 ou 613 996-5454  
Courriel : [info@fcac-acfc.gc.ca](mailto:info@fcac-acfc.gc.ca)  
Poste : 427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
Télééc. : 1 866 814-2224  
Site web : [fcac-acfc.gc.ca](http://fcac-acfc.gc.ca)

## **Champion des aînés de la Banque Laurentienne**

Si vous avez des questions, préoccupations ou insatisfactions relativement aux mesures que nous prenons pour mieux desservir les aînés<sup>4</sup> en vertu du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, vous pouvez soumettre votre plainte à notre champion des aînés.

Courriel : [champion\\_aines@blcgf.ca](mailto:champion_aines@blcgf.ca)  
Poste : Champion des aînés de la Banque Laurentienne  
1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600  
Montréal (Québec) H3G 0E5

1. La Banque Laurentienne du Canada comprend les entités suivantes : B2B Banque, BLC Trust et Trust La Laurentienne du Canada inc.
2. Comprend les plaintes déposées auprès de Trust La Laurentienne du Canada inc. et de BLC Trust.
3. Comprend les plaintes déposées auprès de B2B Trustco.
4. 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.