

Si vous avez une plainte à formuler, quelle qu'en soit la nature, nous nous engageons à la traiter efficacement et rapidement. Nous vous recommandons de suivre le processus décrit ci-dessous pour vous aider à trouver une solution à votre problème dans les plus brefs délais.

Une fois votre plainte reçue, nous en accuserons réception et nous nous efforcerons de régler votre problème le plus vite possible. Nous communiquerons avec vous, habituellement dans les sept jours, pour assurer le suivi de votre requête.

Nous examinerons votre plainte et tenterons de la résoudre de façon impartiale, objective et équitable dans un délai de 56 jours suivant sa réception.

En tout temps durant le processus, vous pouvez demander qu'on vous informe de la progression de l'enquête sur votre plainte.

Vous avez le droit de soumettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) – dont les coordonnées sont fournies dans cette brochure – dans les cas suivants :

- Nous ne parvenons pas à résoudre votre plainte dans le délai prescrit de 56 jours pour le traitement des plaintes.
- HomeEquity Bank vous a fourni une réponse écrite substantielle à votre plainte.

## **Étape 1 : Déposer une plainte**

### **Pour les personnes en processus de demande d'hypothèque :**

**Communiquez avec le conseiller aux ventes ou le spécialiste en prêts hypothécaires de la Banque avec qui vous avez parlé.**

Si vous avez parlé à l'un de nos conseillers aux ventes ou spécialistes en prêts hypothécaires, il est préférable de communiquer directement avec cette personne. La plupart du temps, votre problème peut être résolu de façon satisfaisante en parlant avec l'employé à qui vous aviez déjà parlé.

Si votre plainte concerne le représentant ou le spécialiste en prêts hypothécaires, vous pouvez demander à parler à son supérieur. Plus vite vous communiquerez avec la personne appropriée, plus vite elle pourra commencer à trouver une solution pour vous.

Vous pouvez également communiquer avec la Banque aux coordonnées suivantes :

Téléphone : 1-800-563-2447

Télécopieur : 416-925-9938

Courriel : [info@heb.ca](mailto:info@heb.ca)

Formulaire en ligne :

[www.banquehomeequity.ca/resolution-de-plaintes](http://www.banquehomeequity.ca/resolution-de-plaintes)

Par la poste :

Service à la clientèle  
Banque HomeEquity  
Royal Bank Plaza, Tour sud,  
200 rue Bay, bureau 3500  
Toronto, ON, M5J 2J1

## **Pour les clients qui ont déjà une hypothèque**

### **Communiquez avec l'équipe du service à la clientèle de la Banque**

Téléphone : 1-866-331-2447

Télécopieur : 416-925-9938

Courriel : [clientrelations@heb.ca](mailto:clientrelations@heb.ca)

Formulaire en ligne :

[www.banquehomeequity.ca/resolution-de-plaintes](http://www.banquehomeequity.ca/resolution-de-plaintes)

Par la poste :

Service à la clientèle  
Banque HomeEquity  
Royal Bank Plaza, Tour sud,  
200 rue Bay, bureau 3500  
Toronto, ON, M5J 2J1

Veuillez inclure les renseignements suivants dans votre correspondance :

- ✓ Votre nom et vos coordonnées
- ✓ La nature de votre plainte
- ✓ Le résultat que vous attendez

## **Étape 2 : Demander que votre plainte soit acheminée à un gestionnaire des plaintes désigné**

Si vous n'êtes pas satisfait de l'évolution de votre plainte ou du résultat obtenu auprès de l'employé qui la traite, demandez-lui de l'acheminer à un « gestionnaire des plaintes désigné ».

## **Étape 3 : Communiquer avec le responsable principal du traitement des plaintes de la Banque**

Si vous n'êtes toujours pas satisfait après avoir suivi les étapes 1 et 2 de notre processus de résolution des plaintes, ou que votre plainte demeure non résolue, vous pouvez faire passer votre plainte à l'échelon supérieur en communiquant avec notre responsable principal du traitement des plaintes. Toutefois, si votre plainte concerne la protection des renseignements personnels, communiquez avec notre responsable de la confidentialité.

## Responsable principal du traitement des plaintes

Téléphone : 1-877-905-2447

Courriel :  
[complaintsofficer@homeequitybank.ca](mailto:complaintsofficer@homeequitybank.ca)

Par la poste :  
Responsable principal du traitement des plaintes  
Banque HomeEquity  
Royal Bank Plaza, Tour sud,  
200 rue Bay, bureau 3500  
Toronto, ON, M5J 2J1

## Responsable de la confidentialité

Téléphone : 1-866-313-2447

Courriel : [privacyofficer@heb.ca](mailto:privacyofficer@heb.ca)

Par la poste :  
Responsable de la confidentialité  
Banque HomeEquity  
Royal Bank Plaza, Tour sud,  
200 rue Bay, bureau 3500  
Toronto, ON, M5J 2J1

Le responsable principal du traitement des plaintes n'enquêtera pas ni ne se prononcera sur les questions qui ne font pas partie de son mandat, comme les décisions en matière de crédit ou de prêt, les taux d'intérêt, les frais de service, les cas qui sont en litige ou qui ont reçu une décision de la cour ainsi que les transactions pour lesquelles les dossiers de la Banque n'existent plus (en général, plus de sept ans).

Si un plaignant décide d'entamer des poursuites judiciaires au cours de l'enquête, le responsable principal du traitement des plaintes pourrait cesser son enquête. Le responsable principal du traitement des plaintes n'offre pas de conseil ni d'avis de nature juridique ou réglementaire.

## Agences externes

Si votre plainte n'est pas résolue après toutes les étapes ci-dessus, vous pouvez communiquer avec les agences externes dotées des compétences nécessaires pour faire un nouvel examen de votre dossier.

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

Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), un service de résolution de différends indépendants pour les consommateurs qui ont une plainte concernant des services financiers. Vous avez jusqu'à 180 jours à compter de la réception de notre réponse finale ou de l'expiration du délai de 56 jours prévu pour le traitement de la plainte pour soumettre votre plainte à l'OBSI. Vous trouverez plus de renseignements sur l'OSBI à [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca).

Voici les coordonnées de l'Ombudsman :

Téléphone : 1-888-451-4519  
Télécopieur : 1-888-422-2865  
Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Par la poste :  
Ombudsman des services bancaires et d'investissement  
20, rue Queen Ouest, bureau 2400  
C. P. : 8  
Toronto (Ontario) M5H 3R3

## Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Le mandat du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada consiste à s'assurer du respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), la loi canadienne du secteur privé en matière de confidentialité. Vous trouverez plus d'information sur le Commissariat à [www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca).

Demandes générales :

Numéro sans frais : 1-800-282-1376

Numéro local : 819-994-5444

Téléscripteur : 994-994-6591

Si vous avez une plainte à formuler, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée aux coordonnées suivantes :

Par la poste :

Commissariat à la protection de la vie privée  
du Canada  
30, rue Victoria  
Gatineau (Québec) K1A 1H3

Par téléphone :

Numéro sans frais : 1-800-282-1376  
Numéro local : 819-994-5444  
Téléscripteur : 994-994-6591

En ligne : <http://www.priv.gc.ca/fr/signaler-un-probleme/deposer-une-plainte-officielle-concernant-la-protection-de-la-vie-privee/>

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

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles respectent les lois fédérales en matière de protection des consommateurs, les codes de conduite volontaires ainsi que les engagements publics. Vous trouverez plus d'information sur l'ACFC à [www.acfc.gc.ca](http://www.acfc.gc.ca).

L'ACFC évaluera les plaintes déposées par écrit afin de déterminer s'il y a eu un manquement à la loi, à un code de conduite ou à un engagement public, et, le cas échéant, d'établir les mesures qui doivent être prises. L'ACFC ne résout pas les plaintes d'individus et n'est pas mandatée pour offrir ni réparation ni dédommagement. Vous pouvez communiquer avec l'ACFC aux coordonnées suivantes :

Téléphone : 1-866-461-3222

Par la poste :

Agence de la consommation en matière financière du Canada  
427, avenue Laurier Ouest, 5<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9