

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La Banque Fairstone du Canada et ses filiales (collectivement « Fairstone ») sont heureuses de vous compter parmi leurs clients et vous encouragent à suivre la procédure ci-après pour régler rapidement et efficacement votre plainte.

### Étape 1 : Service à la clientèle

Notre équipe est là pour vous aider. Vous pouvez communiquer avec notre Service à la clientèle par téléphone ou par la poste. Il sera plus rapide et plus facile de résoudre votre plainte si vous avez en main les renseignements suivants lorsque vous appelez ou si vous les incluez dans votre lettre :

- le nom complet, le numéro de téléphone et l'adresse postale associés à votre compte;
- la nature de votre plainte et les renseignements pertinents, comme le montant exact des frais ou les opérations;
- le nom de toute personne à qui vous avez déjà parlé de vos préoccupations; et
- vos coordonnées pour que nous puissions vous joindre.

ENTREPRISE/PRODUIT	[NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]	ADRESSE
<b>Fairstone Financière Inc.</b> <i>Prêts personnels, prêts hypothécaires</i> <a href="http://www.fairstone.ca">www.fairstone.ca</a>	1 866 915-9423	630, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 1400 Montréal (Québec) H3B 1S6
<b>Banque Fairstone du Canada</b> <i>Carte de Récompenses Walmart Mastercard</i> <a href="http://www.banquefairstone.ca">www.banquefairstone.ca</a> <a href="http://www.walmartfinancial.ca">www.walmartfinancial.ca</a>	1 888 331-6133	<i>Carte de Récompenses Walmart Mastercard</i> C. P. 217 Orangeville (Ontario) L9W 2Z6
<b>Banque Fairstone du Canada</b> <i>Carte First National Home Equity Mastercard avec garantie</i> <a href="http://www.banquefairstone.ca">www.banquefairstone.ca</a> <a href="http://www.firstnational.ca">www.firstnational.ca</a>	1 855 634-1328	<i>Carte First National Home Equity Mastercard avec garantie</i> C. P. 220 Orangeville (Ontario) L9W 2Z6
<b>Banque Fairstone du Canada</b> <i>Certificats de placement garanti (CPG)</i> <a href="http://www.banquefairstone.ca">www.banquefairstone.ca</a>		<a href="https://www.banquefairstone.ca/nous-joindre/">https://www.banquefairstone.ca/nous-joindre/</a>
<b>Eden Park Inc.</b> <i>Financement automobile</i> <a href="http://www.edenparkcanada.com">www.edenparkcanada.com</a>	1 833 761-8977	52 Titan Road Etobicoke (Ontario) M8Z 2J8 <a href="mailto:customerservice@edenparkcanada.com">customerservice@edenparkcanada.com</a>
<b>fig</b> <i>Prêts personnels</i> <a href="http://www.fig.ca">www.fig.ca</a>	1 844 431-3444	630, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 1400 Montréal (Québec) H3B 1S6 <a href="mailto:support@fig.ca">support@fig.ca</a>

### Étape 2 : Gestion du service à la clientèle

Si la solution à votre plainte proposée par le Service à la clientèle ne vous satisfait pas, vous pouvez demander aux représentants du Service à la clientèle de transmettre votre plainte à un gestionnaire. À noter que votre plainte sera automatiquement transmise à un superviseur ou à un gestionnaire si elle n'est pas résolue dans les 14 jours.

### Étape 3 : Coordonnées du commissaire aux plaintes

Si la solution du Service à la clientèle ne vous satisfait pas, vous pouvez transmettre votre plainte à un échelon supérieur en écrivant au commissaire aux plaintes (le « commissaire »). Il ne s'agit pas d'un service indépendant de règlement des différends. Le commissaire a comme mandat de mener une enquête objective et impartiale sur les plaintes de clients non résolues. Il est possible de joindre le commissaire aux plaintes comme suit :

#### Par la poste :

Banque Fairstone du Canada  
À l'attention du : Commissaire aux plaintes  
145, rue King ouest, bureau 2500  
Toronto (Ontario) M5H 1J8

### Étape 4 : Organismes externes

Il existe des organismes indépendants qui surveillent les institutions financières du Canada ou qui aident les consommateurs et les institutions financières à résoudre des problèmes liés à la consommation. Ces organismes sont indépendants de la Fairstone Financière Inc. Vous pouvez communiquer avec eux si vous n'êtes pas satisfait de la résolution offerte après avoir suivi les étapes 1 à 3.

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

L'OSBI est un organisme indépendant dont le but est d'examiner votre plainte si vous n'êtes pas satisfait de la décision du commissaire aux plaintes, ou 56 jours après la transmission de votre plainte à Fairstone. L'OSBI est impartial et ses services sont gratuits pour les consommateurs.

#### Par téléphone :

1 888 451-4519

#### Par téléphone ATS :

1 855 TTY-OBSI (1 855 889-6274)

#### Par télécopieur :

1 888 422-2865

#### Par 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

#### Site Web :

<https://www.obsi.ca/fr/formuler-une-plainte>

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

L'ACFC est une institution de réglementation fédérale qui renseigne les consommateurs de services financiers et veille à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale se conforment aux lois et règlements fédéraux sur la protection des consommateurs. Elle vérifie que les institutions financières respectent leurs engagements et codes de conduite publics volontaires. L'ACFC détermine la nature de chaque plainte et, en cas d'infraction à la loi, elle prend des mesures pour assurer la conformité de l'institution financière. L'ACFC n'offre pas de mesure réparatoire (c.-à-d. indemnisation ou indemnité pécuniaire). L'objectif de l'ACFC est de s'assurer que les institutions respectent la loi.

#### Par téléphone :

1 866 461-2232 (français)

1 866 461-3222 (anglais)

#### Par télécopieur :

1 866 814-2224

#### Par la poste :

Agence de la consommation en matière financière du Canada  
427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

#### Site Web :

<http://www.fcac-acfc.gc.ca>