

Procédures de traitement des réclamations de JPMorgan Canada

Ces procédures de traitement des plaintes ont été développées pour traiter les plaintes faites à JPMorgan Chase Bank, N.A., Toronto Branch et J.P. Morgan Bank Canada (collectivement « JPMorgan Canada »). JPMorgan Canada s'engage à se conformer à toutes les lois et exigences réglementaires applicables, à traiter les plaintes de manière opportune et équitable, à fournir une résolution appropriée et à offrir une excellente expérience client.

Processus de réclamation

Étape 1: Contactez votre responsable de la relation ou du service client

Si vous n'êtes pas satisfait d'un produit ou d'un service que nous offrons ou fournissons, ou de la manière dont nous le fournissons, veuillez en informer votre Relationship Manager ou votre Client Service Manager.

Une fois que nous aurons reçu votre réclamation, nous vous fournirons un accusé de réception écrit, ainsi qu'une copie de ces procédures.

Étape 2 : Contacter le service des plaintes de JPMorgan Canada

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution, faites-le nous savoir ! Vous pouvez demander que votre plainte soit transmise au service des plaintes de JPMorgan Canada pour un examen plus approfondi à l'adresse :

E-mail : canada.complaints@chase.com

Courrier : 66 Wellington Street West
Suite 4500, tour TD Bank
Toronto, Ontario M5K 1E7
À l'attention de : Contact canadien de liaison des plaintes

Étape 3: Contacter le médiateur des services bancaires et des investissements **

Si votre plainte n'a pas été résolue dans les 56 jours ou si nous n'avons pas clôturé la plainte et que nous n'avons pas rendu de décision, vous pouvez transmettre votre plainte au médiateur des services bancaires et des investissements (OBSI), un organisme indépendant nommé pour résoudre les

litiges entre les institutions financières et leurs clients et/ou à l'Agence de la consommation financière du Canada (FCAC), à l'adresse suivante :

Médiateur pour les services bancaires et les investissements

20 Queen Street West, Suite 2400, P.O. Box 8
Toronto, Ontario M5H 3R3

Tél. : 888-451-4519 ou 416-287-2877

TY : 844-358-3442

Fax : 888-422-2865 ou 416-225-4722

E-mail : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca/en/index.aspx

Si vous transmettez votre plainte à l'OBSI, nous fournirons à l'OBSI une copie des informations pertinentes relatives à votre plainte après que l'OBSI nous aura informé qu'elle a reçu la plainte.

Étape 4 : Agence de la consommation financière du Canada **

La FCAC supervise toutes les institutions financières fédérales, y compris JPMorgan Canada, pour assurer la conformité aux lois fédérales sur la protection des consommateurs et aux dispositions du secteur relatives aux consommateurs et aux codes de conduite volontaires.

Vous pouvez contacter la FCAC au :

Agence de la consommation financière du Canada

Courrier : 427 Laurier Ave., West, 6th Floor
Ottawa, Ontario K1R 1B9, États-Unis

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

Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada **

Si vous avez une plainte concernant une possible mauvaise manipulation de vos informations personnelles, vous avez le droit de déposer cette plainte à tout moment auprès du Bureau du commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

Bureau du responsable de la notification du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

30 Victoria Street
Gatineau, Québec
K1A 1H3

Tél. : 1-800-282-1376

TTY Téléphone : (819) 994-6591

Site Web : www.priv.gc.ca/

** L'agence externe peut modifier ses coordonnées, y compris son adresse postale, son numéro de téléphone, son site Web et/ou son adresse e-mail.