



PROCÉDURE DE RÉOLUTION DES PLAINTES

Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada) (la « Banque ») s'engage à offrir aux clients la meilleure expérience de service à la clientèle et à traiter toutes les plaintes de manière équitable, rapide et cohérente. Si notre service ne répond pas à vos attentes, suivez les étapes suivantes pour résoudre rapidement et efficacement votre plainte.

Étape 1 : Succursale

Parlez à un représentant de la Banque à la Succursale : un représentant du service à la clientèle, un représentant des relations avec la clientèle ou un directeur de succursale. De nombreuses plaintes peuvent être résolues à ce niveau et c'est le moyen le plus rapide et le plus facile de résoudre votre plainte.

Courriel: info@icbk.ca
Succursale: www.ICBK.ca

Étape 2 : Responsable de l'unité d'affaires

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre plainte à l'étape 1, demandez à la personne avec qui vous traitez à l'étape 1 de transmettre la plainte au département ou au responsable de l'unité d'affaires concerné en votre nom. Ces personnes ont le pouvoir de résoudre, dans les meilleurs délais, la majorité des plaintes qui surviennent. Votre plainte sera automatiquement transmise à ces personnes si elle n'est pas résolue dans un délai de 14 jours.

Étape 3 : Agent des plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre plainte à l'étape 2, vous pouvez transmettre votre plainte à l'agent des plaintes de la Banque. L'agent des plaintes n'est pas un service de résolution de différends indépendant. L'agent des plaintes mène une enquête objective et impartiale sur les plaintes non résolues. Les transmissions doivent être faites par écrit. L'agent des plaintes peut être joint :

Courriel: complaint@icbk.ca
Courrier: Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada), 333, rue Bay, Bureau 3710, Toronto ON M5H 2R2

Étape 4 : Organismes externes

Il existe des organismes indépendants qui surveillent les institutions financières du Canada ou aident les consommateurs et les institutions financières à résoudre les problèmes liés aux consommateurs.

• Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OBSI »)

L'OBSI est un organisme impartial et indépendant dont l'objectif est d'examiner votre plainte si vous n'acceptez pas la décision de l'agent des plaintes, ou si 56 jours se sont écoulés depuis que vous avez soulevé votre plainte à l'étape 1. Si vous choisissez de contacter l'OBSI, vous devez vous assurer de le faire dans les 180 jours civils suivant la date à laquelle vous avez reçu une réponse de l'agent des plaintes de la Banque. Les services de l'OBSI sont gratuits pour les consommateurs.

Site Web: www.obsi.ca
Téléphone: 1-888-451-4519
ATS: 1-855-TTY-OBSI (1-855-889-6274)
Par télécopieur: 1-888-422-2865
Courriel: ombudsman@obsi.ca
Courrier: 20, rue Queen Ouest, Bureau 2400, C.P. 8, Toronto, ON M5H 3R3

(Tournez la page suivante pour continuer)

• **Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (« CPVP »)**

Le CPVP est un agent du Parlement dont la mission est de protéger et de promouvoir les droits à la vie privée. Le CPVP supervise le respect de la Loi sur la protection des renseignements personnels, qui couvre les pratiques de manipulation des renseignements personnels des ministères et organismes fédéraux, et de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE), la loi fédérale canadienne sur la protection de la vie privée dans le secteur privé. Dans l'éventualité où vous souhaitez déposer une plainte relative à la vie privée, veuillez suivre les étapes décrites dans la présente Procédure de résolution des plaintes, qui vous a également été remise au moment de l'ouverture du compte et qui est disponible dans toutes nos succursales ainsi que sur notre site Web à l'adresse www.ICBK.ca. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de votre plainte relative à la vie privée, vous pouvez contacter le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) pour enquêter sur les plaintes liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. Pour les résidents de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Québec, veuillez contacter le régulateur de la vie privée provincial et vous pouvez trouver leurs coordonnées sur notre site Web à l'adresse www.ICBK.ca.

Site Web: www.priv.gc.ca
Téléphone: 1-800-282-1376 (sans frais)
Courrier: 30, rue Victoria, Gatineau, Québec, K1A 1H3

Le rôle de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) dans le processus de traitement des plaintes des consommateurs

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

Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 56 jours s'est écoulé depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez acheminer la plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant : Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OBSI »).

Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere>
Formulaire en ligne : [Contactez l'Agence de la consommation en matière financière du Canada - Canada.ca](https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/contacter)

Téléphone :
Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)
Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)
Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666
Téléscripteur (ATS) : 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Service de relais vidéo : L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/>

Adresse postale :
Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 5e étage
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2