

Procédures de traitement des plaintes de Fiducie State Street (« SSTCC »)

Fiducie State Street accorde une importance primordiale à ses clients, et il est essentiel pour nous d'être à l'écoute de vos préoccupations. **Trois étapes sont offertes aux clients pour résoudre une plainte :**

- 1.) Contactez un représentant du service à la clientèle ou votre gestionnaire de relation client de Fiducie State Street Canada afin que nous puissions traiter votre plainte dans les meilleurs délais. Si votre plainte n'est pas réglée à votre satisfaction, nous vous prions de contacter votre représentant du service à la clientèle ou au gestionnaire de relation client afin de faire intervenir leur directeur de service.
- 2.) Après avoir suivi l'étape 1 : communiquer avec notre agent responsable des plaintes¹ : Si votre plainte demeure non résolue, vous pouvez communiquer avec notre agent responsable des plaintes par la poste, par courriel ou par téléphone. Voici les coordonnées de l'agent responsable des plaintes:

Adresse postale :

Fiducie State Street
À l'attention de : Responsable du traitement des plaintes
Centre financier State Street
30 Adelaide Street East – Suite 1100
Toronto (Ontario)
M5C 3G6

Adresse courriel :

canada-information@statestreet.com

Téléphone : 416 362-1100

- 3.) Après avoir suivi l'étape 2 : communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »): Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse à votre plainte, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») 90 jours civils après le début de la procédure interne de traitement des plaintes.

Vous avez maximum de 180 jours civils après avoir reçu la réponse écrite de l'agent responsable des plaintes pour contacter l'OSBI.

Fiducie State Street est membre de l'OSBI, qui est un organisme externe de traitement des plaintes agréé approuvé. Voici les coordonnées de l'OSBI :

Adresse postale :

Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement
20 Queen Street West, Suite 2400
P.O. Box 8

Toronto, ON M5H 3R3

Adresse courriel : ombudsman@obsi.ca

Numéro de télécopieur : 1 888 422-2865

Numéro de téléphone : 1 888 451-4519

Site Internet : <http://www.obsi.ca>

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

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada favorise, surveille et assure la conformité des banques et d'autres entités financières sous réglementation fédérale aux mesures de protection des consommateurs énoncées dans les lois, les codes de conduite et les engagements publics.

Les institutions financières sous réglementation fédérale (banques et sociétés de fiducie, de prêt et d'assurance sous réglementation fédérale) sont tenues d'avoir une procédure de traitement des plaintes.

Si vous avez un problème lié à un produit ou service financier, vous pouvez déposer une plainte directement auprès de l'institution financière concernée.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée ou si 90 jours se sont écoulés depuis le dépôt de votre plainte, vous pouvez porter votre plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant : voir les renseignements sur l'OSBI ci dessus.

Si vous souhaitez connaître vos droits ou obtenir des renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC par formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes des consommateurs pour appuyer son mandat.

Site Web : www.canada.ca/acfc

Formulaire en ligne :

<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/nous-joindre.html>

Téléphone :

- Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)
- Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)
- Appels de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

ATS (téléimprimeur) : 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Service de relais vidéo (SRV)

L'ACFC accepte les appels effectués au moyen du Service de relais vidéo (SRV). Il n'est pas nécessaire d'autoriser l'opérateur du service de relais à communiquer avec l'ACFC.

Pour en savoir plus : <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