

La Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada) (la « Banque ») s'engage à offrir à ses clients le meilleur service possible et à traiter toutes les plaintes de manière équitable, rapide et cohérente. Si notre service ne répond pas à vos attentes, vous pouvez prendre les mesures suivantes pour résoudre rapidement et efficacement votre plainte.

## Étape 1 : En agence

Adressez-vous à un employé de la Banque en agence, par exemple, un caissier, un agent des services bancaires aux particuliers ou un agent du service à la clientèle. De nombreuses plaintes peuvent être résolues à ce niveau, et c'est ainsi le moyen le plus rapide et le plus facile de résoudre votre plainte.

**Courriel :** [info@icbk.ca](mailto:info@icbk.ca)

**Agences :** [www.icbk.ca/EN/AboutUs/EmailUs/Branches/default.htm](http://www.icbk.ca/EN/AboutUs/EmailUs/Branches/default.htm)

## Étape 2 : Directeur de service

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre plainte à l'étape 1, demandez à la personne à laquelle vous vous êtes adressée à l'étape 1 de faire remonter pour votre compte la plainte auprès du Directeur de service concernée. Ces personnes sont habilitées à résoudre la majorité des plaintes. Si votre plainte n'est pas résolue dans les 14 jours, elle sera automatiquement transmise à un Directeur de service.

## Étape 3 : Responsable des plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre plainte à l'étape 2, vous pouvez adresser votre plainte au responsable des plaintes de la Banque. Le responsable des plaintes n'est pas un service indépendant de résolution des litiges. Le responsable des plaintes mène une enquête objective et impartiale sur les plaintes non résolues. La saisie de ce responsable doit se faire par écrit. Le responsable des plaintes peut être contacté de la façon suivante :

**Par courriel :** [complaint@icbk.ca](mailto:complaint@icbk.ca)

**Par courrier postal :** Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada),  
333 Bay Street, Ste 3710, Toronto ON M5H 2R2

## Étape 4 : Autorités tierces

Il existe des autorités indépendantes qui régulent les institutions financières du Canada ou qui aident les consommateurs et les institutions financières à résoudre les problèmes des consommateurs. Vous pouvez les contacter si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée à l'issue des étapes 1 à 3.

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

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

**Site internet :** [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

**Téléphone :** 1-888-451-4519

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

**Par télécopie:** 1-888-422-2865

**Par courriel:** [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

**Par courrier:** 20 Queen Street West, Suite 2400, PO Box 8, Toronto, ON M5H 3R3

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

L'ACFC est une institution fédérale de régulation qui éduque les consommateurs de services financiers, veille à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale respectent les lois et réglementations fédérales en matière de protection des consommateurs et contrôle le respect par les institutions financières de leurs codes de conduite volontaires et de leurs engagements publics. L'ACFC détermine la nature de la plainte et, en cas de violation de la loi, elle prend des mesures pour assurer le respect de la loi par l'institution financière. L'ACFC n'offre pas de recours personnel.

**Site internet:** [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

**Téléphone:** 1-866-461-3222 (anglais), 1-866-461-2232 (français)

**Adresse postale:** 427, avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa, ON K1R 1B9

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

Vous pouvez contacter le CPVP si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de votre plainte en matière de protection de la vie privée. Le CPVP enquête sur les plaintes liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.

**Site Web :** [www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca)

**Téléphone :** 1-800-282-1376 1-800-282-1376

**Adresse postale :** 30, rue Victoria, Gatineau (Québec) K1A 1H3