



RÉSOLUTION DES PLAINTES DE CLIENTS

Si vous avez une plainte, nous vous encourageons à nous le faire savoir et nous donner l'occasion de résoudre vos préoccupations.

Ce document décrit le processus de règlement des plaintes de La société hypothécaire MCAN pour les clients au Canada. Il est conçu pour vous mettre en contact avec les gens qui peuvent vous aider.

Étape 1 – Contactez le **Centre de Service clientèle** MCAN au 1-800-387-9096.

Étape 2 – Si votre plainte n'est pas résolue après avoir suivi l'étape 1, vous pouvez contacter le **vice-président de MCAN, Opérations** :

La société hypothécaire MCAN Attention : Vice-Président, opérations
Suite 600, 200 King St. W
Toronto (Ontario) M5H 3T4
Tél. : 416-591-2883
Télécopieur : 416-598-4142

Étape 3 - Si votre plainte n'est pas résolue après avoir suivi les étapes 1 et 2, vous pouvez contacter l'**agent de conformité de MCAN** :

La société hypothécaire MCAN
Attention : Chef de la conformité
Suite 600, 200 King St W
Toronto (Ontario) M5H 3T4
Tél. : 416-591-5214
Télécopieur : 416-598-4142

Étape 4 – Si votre plainte n'est toujours pas résolue, c'est votre droit de soumettre votre cas à l'**Ombudsman des Services bancaires et placements** à :

401 Bay Street
Suite 1505
P.O. Box 5
Toronto (Ontario) M5H 2Y4
Tél. : 1-888-451-4519
Télécopieur : 1-888-422-2865
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : <http://www.obsi.ca>

À tout moment au cours de ce processus, vous avez le droit de communiquer avec l'**Agence de la consommation financière du Canada** au :

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Tél. : 1-866-461-2232 (français)
Tél. : 1-866-461-3222 (anglais)
Télécopieur : 1-866-814-2224
Site Web : <http://www.fcac-acfc.gc.ca>

Une copie des procédures de plaintes de La société hypothécaire MCAN peut être obtenue :

1. par écrit au Suite 600, 200 King St W, Toronto (Ontario) M5H 3T4 ; ou
2. par écrit, en contactant Sylvia Pinto, Chef de la conformité de MCAN, spinto@mcanmortgage.com, (Tél.) 416-591-5214.