

# Processus de traitement des plaintes des consommateurs de MCAN

Si vous avez une plainte au sujet des produits ou services de MCAN, veuillez nous en informer pour que nous puissions trouver une solution au problème.

**Étape 1 :** Communiquez avec le **Centre de service à la clientèle** de MCAN au 1 800 387-9096.

**Étape 2 :** Si votre plainte n'est pas résolue après l'étape 1, vous pouvez communiquer avec **la vice-présidente et directrice financière de MCAN**.

Société hypothécaire MCAN  
À l'attention de : Vice-présidente et directrice financière  
200, rue King Ouest, bureau 600  
Toronto (Ontario) M5H 3T4  
Téléphone : 416 572-4880  
Télécopieur : 416 598-4142

**Étape 3 :** Si votre plainte n'est pas résolue après les deux premières étapes, vous pouvez communiquer avec le **responsable de la conformité de MCAN**.

Société hypothécaire MCAN  
À l'attention de : Responsable de la conformité  
200, rue King Ouest, bureau 600  
Toronto (Ontario) M5H 3T4  
Téléphone : 416 572-4880  
Télécopieur : 416 598-4142

**Étape 4 :** Si votre plainte n'est toujours pas résolue, vous pouvez communiquer avec l'**Ombudsman des services bancaires et d'investissement** à l'adresse suivante :

20, rue Queen Ouest, bureau 2400  
C.P. 8  
Toronto (Ontario) M5H 3R3  
Téléphone : 1 888 451-4519 ou 416 287-2877  
Télécopieur : 1 888 422-2865 ou 416 225-4722  
Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
Site Web : <http://www.obsi.ca>

En tout temps pendant ce processus, vous avez le droit de communiquer avec l'**Agence de la consommation en matière financière du Canada** à l'adresse suivante :

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

Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'**Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF)** par courriel ou par la poste.

Conformité aux pratiques de l'industrie  
Autorité ontarienne de réglementation des services financiers  
5160, rue Yonge, C.P. 85  
Toronto (Ontario) M2N 6L9

Courriel : [contactcentre@fsrao.ca](mailto:contactcentre@fsrao.ca)