

Central 1 s'efforce d'offrir le meilleur service et la meilleure expérience à ses clients. Advenant qu'un problème survienne, nous ferons tout notre possible pour le résoudre dans les meilleurs délais.

Central 1 Trust est une filiale à part entière de la Central 1 Credit Union – les plaintes adressées à la Société de fiducie Central 1 sont traitées par l'équipe de Relations Clients de Central 1 Credit Union.

### Étape 1 : Communiquez avec votre directeur de compte

Commencez par communiquer avec votre directeur de compte. Si cette personne n'est pas en mesure de régler la situation à votre satisfaction, demandez à parler au gestionnaire ou au chef d'équipe du secteur concerné. Ils auront l'autorité nécessaire pour résoudre la plupart des problèmes immédiatement.

### Étape 2 : Communiquez avec l'agent responsable des plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue à l'étape 1, vous pouvez transmettre votre demande à l'agent responsable des plaintes. À ce stade, nous veillerons à vous répondre dans un délai de 56 jours suivant la réception initiale de votre demande écrite.

#### Agent responsable des plaintes de Central 1

Central 1 Credit Union

1441, promenade Creekside, Vancouver (C.-B.) V6J 4S8

Téléphone : 1-800-661-6813 poste 2357

Courriel : clients@central1.com

### Étape 3 : Communiquez avec les organismes externes de traitement des plaintes

En règle générale, vous avez le droit de communiquer avec les organismes externes appropriés de traitement des plaintes si votre préoccupation demeure non résolue après avoir suivi les étapes 1 et 2, ou si nous avons pris plus de 56 jours pour enquêter et répondre à votre préoccupation à compter de la date de sa réception initiale. Veuillez consulter ci-dessous l'organisme externe approprié pour votre situation.

#### Membres et clients de Central 1 Credit Union

Veillez utiliser le processus de traitement des plaintes de votre coopérative de crédit prévu par l'autorité de réglementation de votre province, par exemple :

- Colombie-Britannique : Autorité des services financiers de la Colombie-Britannique (« ASFCB ») – « Déposer une plainte contre une coopérative de crédit »
- Ontario : Autorité de réglementation des services financiers de l'Ontario (« ARSF ») – « Comment résoudre une plainte contre une coopérative de crédit ou une caisse populaire »

#### Clients de Central 1 Trust

Veillez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») :

*Ombudsman des services bancaires et d'investissement*

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

20, rue Queen Ouest, bureau 2400

C.P. 8

Toronto (Ontario)

M5H 3R3

Site Web : <https://www.obsi.ca/>

Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

Téléphone : 1.888.950.9452

Télécopieur : 1.888.422.2865

Si votre plainte concerne les obligations de Central 1 Trust en vertu de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, par exemple l'obligation de vous fournir de l'information sur les frais ou sur la procédure de traitement des plaintes, vous pouvez communiquer en tout temps avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« ACFC »).

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

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveille toutes les institutions

financières sous réglementation fédérale, y compris les sociétés de fiducie et de prêt afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs.

Les sociétés de fiducie et de prêt 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 la société de fiducie et de prêt responsable directement.

Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 90 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 : [insérer le nom de l'organisme externe de traitement des plaintes et créer un lien vers l'information sur l'organisme externe de traitement des plaintes ou y faire référence, tel qu'il est indiqué dans les renseignements sur le traitement des plaintes en ligne et imprimés destinés aux consommateurs].

Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une société de fiducie et de prêt, 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)

**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://srvcnadavrs.ca/fr/>

**Adresse postale:**

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