Financial Consumer Agency of Canada | Agence de la consommation en matière financière du Canada

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

L'ACFC surveille la conformité de toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, dont les sociétés d'assurances sous réglementation fédérale, aux lois fédérales visant la protection des consommateurs, y compris l'exigence de mettre en place un processus de traitement des plaintes. L'ACFC ne s'occupe pas de la résolution des plaintes individuelles.

Si vous avez un problème en lien avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de **Combined Canada** Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée, vous pouvez transmettre votre plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant : l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) des informations additionnelles sont disponibles sur leur site d'internet à www.oapcanada.ca ou en contactant l'OAP au 1-888-295-8112. Si vous êtes un résidant du Québec, vous pouvez demander également que votre dossier soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Des informations additionnelles sont disponibles sur leur site d'internet à www.lautorite.qc.ca ou en contactant l'AMF au 1-877-525-0337.

Si vous désirez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes de **Combined Canada** 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 : https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html

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.
Consultez le site https://srvcanadavrs.ca/fr/ pour en savoir plus.

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