

# Politique de résolution des plaintes de Neo

Date d'entrée en vigueur : 29 janvier 2024

## Vos préoccupations sont importantes

Neo Financial Technologies Inc. (« **Neo** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») s'efforce de fournir des produits et services qui répondent aux attentes de sa clientèle. Nous voulons savoir quand tout va bien, mais aussi quand nous ne sommes pas à la hauteur. Dans ces situations, veuillez communiquer avec nous pour que nous puissions répondre à vos préoccupations.

## Traitement en temps utile

Il est beaucoup plus facile de traiter les questions immédiatement après l'événement. Quelle que soit la manière dont vous nous communiquez votre préoccupation, nous vous répondrons dans les cinq jours ouvrables. Lorsque le problème est complexe, la résolution peut prendre plus de temps.

## Étape 1 : Communication de vos préoccupations

Il est facile de communiquer avec nous. Nous pouvons mieux vous aider si vous contactez nos spécialistes expérience client aux coordonnées suivantes :

[soutien@neofinancial.com](mailto:soutien@neofinancial.com)

ou

1-855-636-2265

En règle générale, ces personnes seront les mieux placées pour répondre à vos préoccupations. Si vous estimez ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante, veuillez demander à parler à la ou au responsable de la personne concernée.

## Étape 2 : Recours hiérarchique

Si une plainte n'est pas fermée ou résolue dans les 14 jours civils à compter de la date

où la plainte a été communiquée à une ou un spécialiste du soutien à la clientèle de Neo pour la première fois, elle sera automatiquement transmise à la ou au responsable des plaintes de Neo (ou à une personne déléguée).

Si vous estimez que votre préoccupation n'a pas été correctement prise en compte à l'Étape 1, nous vous encourageons à communiquer directement avec notre responsable des plaintes de manière écrite ou électronique aux coordonnées suivantes :

Plaintes de la clientèle

À l'attention de la ou du responsable des plaintes  
200 8 Avenue SW, bureau 400,  
Calgary (AB) T2P 1B5  
Courriel : [plaintes@neofinancial.com](mailto:plaintes@neofinancial.com)

La ou le responsable des plaintes pourrait également solliciter le partenaire financier concerné pour régler votre problème.

- Pour la Carte Neo Crédit ou la Carte Mastercard La Baie d'Hudson, il s'agit d'ATB Financial;
- Pour le Compte Neo Épargne élevée ou le Compte Neo Quotidien, il s'agit de Peoples Bank of Canada;
- Pour le Compte Neo Argent ou la Carte Neo Argent, il s'agit de la Banque Équitable.

Si la réponse reçue à l'aide du processus décrit à l'Étape 1 n'est pas satisfaisante, vous pouvez transmettre votre plainte au fournisseur de votre produit Neo énoncé ci-après.

### **Carte Mastercard Cathay World Elite ou Carte JA Argent**

Si votre plainte concerne votre Carte Mastercard Cathay World Elite ou la Carte JA Argent, vous pouvez transmettre votre plainte au comité des plaintes de Neo de manière écrite ou électronique aux coordonnées suivantes :

À l'attention de : Comité des plaintes de Neo  
200 8 Avenue SW, bureau 400  
Calgary (AB) T2P 1B5

Courriel : [comitedesplaintes@neofinancial.com](mailto:comitedesplaintes@neofinancial.com)

Le comité des plaintes de Neo est un organe indépendant au sein de Neo qui comprend des membres de la direction qui exercent des fonctions d'affaires essentielles. Le comité des plaintes de Neo vise à traiter les commentaires et les plaintes de la clientèle afin de faire évoluer et d'améliorer la qualité de ses produits. Il vise aussi à fournir un service à la clientèle optimal.

### **Carte Neo Crédit ou Carte Mastercard La Baie d'Hudson**

Pour les plaintes qui concernent votre Carte Neo Crédit ou votre Carte Mastercard La Baie d'Hudson, vous pouvez transmettre votre plainte, par écrit, à ATB Financial à l'adresse suivante :

*Par courriel* : [serviceexcellence@atb.com](mailto:serviceexcellence@atb.com)

### **Compte Neo Épargne élevée ou Compte Neo Quotidien**

Pour les plaintes qui concernent votre Compte Neo Épargne élevée ou votre Compte Neo Quotidien, vous pouvez transmettre votre plainte, par écrit, à la personne responsable des plaintes de Peoples Bank of Canada à l'adresse suivante :

*Par la poste* :

Personne responsable des plaintes de  
Peoples Bank, 888, rue Dunsmuir, bureau 1400  
Vancouver (BC)  
V6C 3K4

*Par courriel* : [complaints-officer@peoplesgroup.com](mailto:complaints-officer@peoplesgroup.com)

### **Compte Neo Argent et Carte Neo Argent**

Pour les plaintes qui concernent votre Compte Neo Argent et votre Carte Neo Argent, vous pouvez transmettre votre plainte, par écrit, au Bureau de règlement des différends (BRD) à l'adresse suivante :

*Par la poste* :

Bureau de règlement des différends, Banque Équitable  
Tour Banque Équitable

30 St. Clair Avenue West, bureau 700  
Toronto (ON)  
M4V 3A1  
*Par courriel*<sup>1</sup> : [dro-brd@eqbank.ca](mailto:dro-brd@eqbank.ca)

Travaillant en étroite collaboration avec la clientèle et les unités opérationnelles pertinentes de Neo Financial, le BRD mène une enquête approfondie et indépendante sur les plaintes de la clientèle, sous réserve de certaines limites, et s'engage à effectuer un examen impartial fondé sur les preuves disponibles pour aider la clientèle et Neo à parvenir à un règlement juste, raisonnable et transparent. Le Bureau de règlement des différends est dirigé par la cheffe ou le chef de la conformité d'Équitable.

### **Étape 3 : Organes des plaintes externes**

Si la réponse finale de Neo Financial ou du partenaire financier associé à votre produit Neo Financial n'est pas satisfaisante, vous pouvez également transmettre votre plainte à un organe de résolution externe :

#### **Carte Neo Crédit ou Carte Mastercard La Baie d'Hudson**

Si votre plainte concerne votre Carte Neo Crédit ou votre Carte Mastercard La Baie d'Hudson et que la recommandation finale d'ATB Financial n'est pas satisfaisante, vous pouvez transmettre votre plainte à l'**ombudsman de l'Alberta** (l'organe de résolution externe d'ATB Financial, émetteur de la Carte Neo Crédit). Vous devez transmettre votre plainte à ATB Financial conformément à l'Étape 2 ci-dessus avant de la transmettre au bureau de l'ombudsman de l'Alberta. L'ombudsman de l'Alberta est tenu d'établir l'équité administrative et d'enquêter sur les plaintes écrites qui proviennent de personnes qui estiment ne pas avoir été traitées de manière équitable lors d'une décision, d'une mesure, d'un oubli ou d'une recommandation administrative d'un ministère, d'un conseil, d'une agence ou d'une commission du gouvernement de l'Alberta, et de tout autre organisme professionnel.

Vous pouvez faire appel à l'ombudsman de l'Alberta par écrit à l'adresse suivante :

Ombudsman de l'Alberta  
9925, 109 St. NW, bureau 700  
Edmonton (AB) T5K 2J8

Télécopieur : 780-427-2759

Numéro sans frais : 1-888-455-2756

Courriel : [info@ombudsman.ab.ca](mailto:info@ombudsman.ab.ca)

Formulaire de plainte en ligne : [www.ombudsman.ab.ca](http://www.ombudsman.ab.ca) (en anglais seulement)

**Compte Neo Épargne élevée, Compte Neo Quotidien, Compte Neo Argent, Carte Neo Argent, Carte JA Argent ou Carte Mastercard Cathay World Elite**

Si vous avez une plainte relative à votre Compte Neo Épargne élevée, à votre Compte Neo Quotidien, à votre Compte Neo Argent, à votre Carte Neo Argent, à votre Compte JA Argent ou à votre Carte Mastercard Cathay World Elite, et que la recommandation finale du comité des plaintes de Neo, de Peoples Bank of Canada ou de la Banque Équitable n'est pas satisfaisante, ou si nous ne sommes pas en mesure d'arriver à une solution dans les 56 jours suivant la date de votre plainte et que vous n'avez toujours pas obtenu de réponse finale, vous pouvez transmettre votre plainte à l'**Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)** pour qu'elle soit examinée de plus près.

L'OSBI est un service indépendant et impartial qui règle les différends entre les établissements financiers, les sociétés d'investissement et leur clientèle s'ils ne sont pas en mesure de trouver une solution eux-mêmes. Ce service est offert gratuitement à la clientèle.

Pour de plus amples renseignements sur les questions régies par l'OSBI, veuillez communiquer par téléphone au 1-888-451-4519 ou visitez le site [www.obsi.ca/fr/](http://www.obsi.ca/fr/).

Vous pouvez faire appel à l'OSBI par écrit à l'adresse suivante :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

20, rue Queen Ouest, bureau 2400

C.P. 8

Toronto (ON) M5H 3R3

Télécopieur : 1-888-422-2865

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

En outre, l'**Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)** supervise les établissements financiers sous réglementation fédérale, comme la Banque Équitable et Peoples Bank of Canada, pour s'assurer qu'ils respectent les lois fédérales sur la protection des consommateurs, les codes volontaires de conduite et les engagements publics. Par exemple, les établissements financiers doivent vous fournir des renseignements sur les frais et les intérêts se rapportant à : un compte de dépôt, la divulgation ou le mode de calcul du coût d'emprunt impliquant un prêt, ou une carte de paiement, de crédit ou de débit.

Si vous avez une plainte concernant l'un des éléments indiqués ci-dessus, veuillez communiquer avec l'ACFC en composant le 1-866-461-3222 (sans frais), en visitant le site Web [www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere](http://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere) ou en lui écrivant à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada  
6<sup>e</sup> étage, Enterprise Building  
427, avenue Laurier Ouest  
Ottawa (ON) K1R 1B9

L'ACFC n'enquête que sur les plaintes relatives à une violation possible des obligations en matière de pratiques commerciales et elle n'accorde aucune mesure réparatoire ou indemnisation personnelle.

<sup>1</sup> Veuillez ne pas inclure de renseignements confidentiels, car la sécurité d'une correspondance par courriel n'est pas garantie.