2060 Winston Park, Suite 300
Oakville, ON L6H 5R7
Téléphone: 905 287 5300
Sans frais: 877 470 4144
sagen.ca

Règlement des Plaintes

Étape 1) Contactez votre responsable de compte ou votre représentant du service à la clientèle:

Téléphone : 1-800-511-8888
Courriel : mortgage.info@sagen.ca

Étape 2) Communiquez avec le chef des opérations :

Attention: Jim Spitali
2060 Winston Park Drive, Suite 300
Oakville, ON L6H 5R7
Courriel : jim.spitali@sagen.ca

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 banques (institutions financières) afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs.

Les institutions financières 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 l'institution financière responsable directement.
Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 56 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 :

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) Siège Sociale
4711 Rue Yonge, 10ième étage Toronto, ON M2N 6K8

Site web : www.scadcanada.org
Sans frais : 1-877-225-0446
Fax : 416-299-4261

2060 Winston Park, Suite 300
Oakville, ON L6H 5R7
Téléphone: 905 287 5300
Sans frais: 877 470 4144
sagen.ca

Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, 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

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://srvcanadavrs.ca/fr/

Adresse postale :

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