



Financial Consumer Agency of Canada (FCAC)

The Financial Consumer Agency of Canada (FCAC) supervises federal external complaints bodies to ensure they comply with federal consumer protection laws. As of August 5, 2015, the Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI) is an approved external complaints body and falls under FCAC jurisdiction. As such, FCAC will investigate complaints about OBSI that relate to a possible violation of their legal obligations. For example, external complaints bodies are required to provide their services free of charge and to provide assistance to consumers, when requested, to enable them to understand the terms of reference and procedures.

If you have a complaint you may contact FCAC at:

Financial Consumer Agency of Canada

427 Laurier Avenue West, 6th Floor

Ottawa, ON K1R 1B9

Call (English): 1-866-461-FCAC (3222)

Call (French): 1-866-461-ACFC (2232)

Fax: 1-866-814-2224

Visit: www.fcac.gc.ca

To learn more about FCAC or the federal laws that protect financial consumers, or to read our publications online, you can visit our website at www.itpaystoknow.gc.ca.

Note: FCAC is not a dispute-resolution agency for consumers in their individual dealings with financial institutions or external complaints bodies.

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

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est l'organisme qui supervise les organismes externes fédéraux de traitement des plaintes pour s'assurer qu'ils appliquent les lois fédérales sur la protection des consommateurs. Depuis le 5 août 2015, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un organisme externe de traitement des plaintes dûment approuvé qui est sous la supervision de l'ACFC. Conséquemment, l'ACFC enquêtera sur les plaintes relatives à l'OSBI dans l'éventualité d'une possible infraction quant aux obligations légales qui le lie. Par exemple, les organismes externes de traitement des plaintes doivent offrir leurs services sans frais. Ils doivent aussi, sur demande, fournir tout renseignement ou soutien supplémentaire afin de permettre aux consommateurs de comprendre leur mandat et leurs procédures.

Vous pouvez faire part de votre plainte à l'ACFC, aux coordonnées suivantes :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, av. Laurier Ouest, 6e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9



Tél. (français) : 1-866-461-ACFC (2232)

Tél. (anglais) : 1-866-461-FCAC (3222)

Télec. : 1-866-814-2224

Site Web : www.acfc.gc.ca

Pour en savoir plus sur l'ACFC, sur les lois fédérales qui protègent les consommateurs dans le secteur financier, ou pour consulter les publications de l'ACFC en direct, visitez notre site Web au www.sinformercestpayant.gc.ca.

Remarque: L'ACFC ne peut pas intervenir dans le règlement des conflits individuels entre les consommateurs et leurs institutions financières ou les organismes externes de traitement des plaintes.