

Politique de résolution des plaintes de Finances Tim

Dernière mise à jour : 1^{er} juin 2023

Vos préoccupations sont importantes

Les produits de Finances Tim sont offerts par The TDL Group Corp. (« **TDL** »), le propriétaire de la marque TIM HORTONS^{MD}, et ils sont fournis par Neo Financial (« **Neo** »). TDL et Neo (« **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») s'efforcent à offrir des produits et des services qui répondent à vos attentes et qui les dépassent. 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

La communication de vos préoccupations est facile. Veuillez d'abord contacter une ou un spécialiste de l'expérience client de Finances Tim aux coordonnées suivantes :

serviceclient@finankestim.ca ou 1-855-505-1964

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 de l'expérience client de Finances Tim 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 la ou le responsable des plaintes de Neo de manière écrite ou électronique aux coordonnées suivantes :

Plaintes de la clientèle

À l'attention de la ou du responsable des plaintes

400-200, 8 Avenue SW

Calgary (Alberta) T2P 1B5

Courriel : plaintes@finankestim.ca

La ou le responsable des plaintes de Neo pourra également solliciter

ATB Financial, l'émetteur de la Carte de crédit Tim, pour régler le problème.

Organes des plaintes externes

Si la réponse finale de la ou du responsable des plaintes de Neo n'est pas satisfaisante, vous pouvez également transmettre votre plainte à l'**ombudsman de l'Alberta** (l'organe de résolution externe d'ATB Financial, émetteur de la Carte de crédit Tim). Avant de transmettre votre plainte, vous pouvez également l'adresser au service de relations avec la clientèle d'ATB (serviceexcellence@atb.com) pour obtenir de l'aide.

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 (Alberta) T5K 2J8
Télécopieur : 780-427-2759
Numéro sans frais : 1-888-455-2756
Courriel : info@ombudsman.ab.ca
Formulaire de plainte en ligne : www.ombudsman.ab.ca