

Politique de résolution des plaintes de Finances Tim

Dernière mise à jour : 6 juin 2024

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 :

soutien@timsfinancial.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 :

La ou le responsable des plaintes
À l'attention du service des plaintes de la clientèle
400-200 8 Avenue SW
Calgary (Alberta) T2P 1B5
Courriel : complaints@timsfinancial.ca

Si la recommandation finale reçue de la ou du responsable des plaintes de Neo n'est pas satisfaisante, vous pouvez transmettre votre plainte au comité des plaintes de Neo.

Le comité des plaintes de Neo est un organe 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. Vous pouvez faire appel au comité des plaintes de Neo par écrit ou par courriel aux coordonnées suivantes :

À l'attention de la ou du responsable des plaintes
400-200 8 Avenue SW
Calgary (Alberta) T2P 1B5
Courriel : comitedesplaintes@neofinancial.com