



Complaint Procedures for Canadian Branches

First Commercial Bank appreciates and values the opportunity to assist your financial needs. If, at any time, you are dissatisfied with the service or product provided, we encourage you to let us know and give us an opportunity to promptly address your concern.

Step 1: Speak to a representative at your branch. In order to promptly address your concern, speaking to someone who is familiar with your situation at the local branch is the most effective way.

Vancouver Branch		Toronto Branch	
Phone	(604) 207-9600	Phone	(416) 250-8788
Fax	(604) 207-9638	Fax	(416) 250-8081
Email	i908a@firstbank.com.tw	Email	i909a@firstbank.com.tw
Mail	Suite 100 5611 Cooney Road Richmond, BC V6X 3J6	Mail	Suite 1803 5000 Yonge Street Toronto, ON M2N 7E9

Step 2: If your concern is not addressed to your satisfaction by the branch representative, you may contact the Deputy Branch Manager at the local branch. Your concern will be investigated and responded immediately by the Deputy Branch Manager.

Step 3: If your concern is not addressed to your satisfaction after following Step 1 and Step 2, you may elevate your concern to the Branch Manager of the local branch.

You have the right to refer your concern to the Ombudsman for Banking Services & Investments if:

- we are unable to provide a resolution within 56 days from the time you let us know about your concern;
- you are not satisfied with the resolution offered by our Branch Manager.

Ombudsman for Banking Services & Investments	
Phone	+1(888) 451-4519
Fax	+1(888) 422-2865
Website	www.obsi.ca
Email	ombudsman@obsi.ca
Mail	Suite 1505, 401 Bay Street P.O. Box 5 Toronto, ON, M5H 2Y4

Financial Consumer Agency of Canada (FCAC)

The Financial Consumer Agency of Canada supervises all federally regulated financial institutions, which includes banks, (financial institutions), for compliance with federal consumer protection laws.

Financial institutions are legally required to have a complaint-handling process in place.

If you have a problem with a financial product or service, you may file a complaint with the responsible financial institution directly.

If you are not satisfied with how your complaint has been handled or 56 days has passed since you made your complaint, you can escalate the complaint to the following External Complaints Body: Ombudsman for Banking Services & Investments.

If you want to know your rights or need information about the complaint-handling process of a financial institution, you may contact FCAC by online form, mail, or telephone. FCAC uses information from consumer enquiries to support its mandate.

Web site: www.canada.ca/fcac

Online form: <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/corporate/contact-us.html>

Phone:

For service in English: 1-866-461-FCAC (3222)

For service in French: 1-866-461-ACFC (2232)

For calls from outside Canada: 613-960-4666

Teletypewriter (TTY): 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Video Relay Service: FCAC welcomes Video Relay Service (VRS) calls. You do not need to authorize the relay service operator to communicate with FCAC. Visit <https://srvcanadavrs.ca/en/> to learn more.

Mailing address:

Financial Consumer Agency of Canada
427 Laurier Avenue West, 5th Floor
Ottawa ON K1R 7Y2

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 : Ombudsman Des Services Bancaires Et D'Investissement.

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](https://www.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