Rapport Annuel de plaintes

La Banque Canadian Tire (« BCT ») s'engage à offrir un service à la clientèle d'excellence et reconnaît le droit du consommateur de déposer une plainte. Les plaintes permettent d'obtenir les commentaires nécessaires sur les produits et services de la BCT et sur la manière dont ils sont proposés ou vendus. Les plaintes permettent également d'identifier les processus, les systèmes et les domaines de service susceptibles d'être améliorés afin que l'expérience globale du client à la CTB soit plus agréable. Par conséquent, les clients qui ont une ou plusieurs plaintes concernant les produits et les services de la BCT sont encouragés à nous en faire part en suivant le processus de traitement des plaintes de la BCT, qui est guidé par les principes d'accessibilité, de transparence et d'efficacité.

ÉTAPE 1

L'équipe du service à la clientèle de la BCT tentera de résoudre les plaintes dès le premier contact. Toutefois, si une plainte n'est pas résolue au bout de 14 jours, elle passera automatiquement à l'étape 2 - l'équipe de règlement des plaintes. Les clients peuvent également demander à tout moment que leur plainte soit traitée directement par l'équipe de traitement des plaintes ou qu'elle soit transmise à cette dernière.

ÉTAPE 2

L'équipe de traitement des plaintes mène une enquête impartiale sur les plaintes dans le cadre d'un processus équitable et transparent. Dans le cadre de son processus d'enquête sur les plaintes, l'équipe de traitement des plaintes tentera de résoudre les plaintes des clients et, le cas échéant, de recommander des solutions justes et raisonnables.

ÉTAPE 3

Si l'équipe de traitement des plaintes n'est pas en mesure de résoudre une plainte à la satisfaction du client ou si 56 jours se sont écoulés depuis la réception de la plainte par la Banque Canadian Tire, le client peut soumettre ses préoccupations à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »). L'OBSI est un service indépendant, confidentiel et gratuit de traitement des plaintes pour les consommateurs dont la plainte n'a pas pu être résolue avec leur institution financière.

L'équipe de traitement des plaintes suit l'évolution du nombre de plaintes, de leurs motifs et du délai moyen de traitement de chacune d'entre elles. Vous trouverez ci-dessous nos rapports annuels qui décrivent ces informations..

	2022 AU TOTAL
Nombre total de plaintes	**1 139**
Nombre de plaintes résolues	**763**

Durée moyenne de traitement de ces plaintes par la banque.

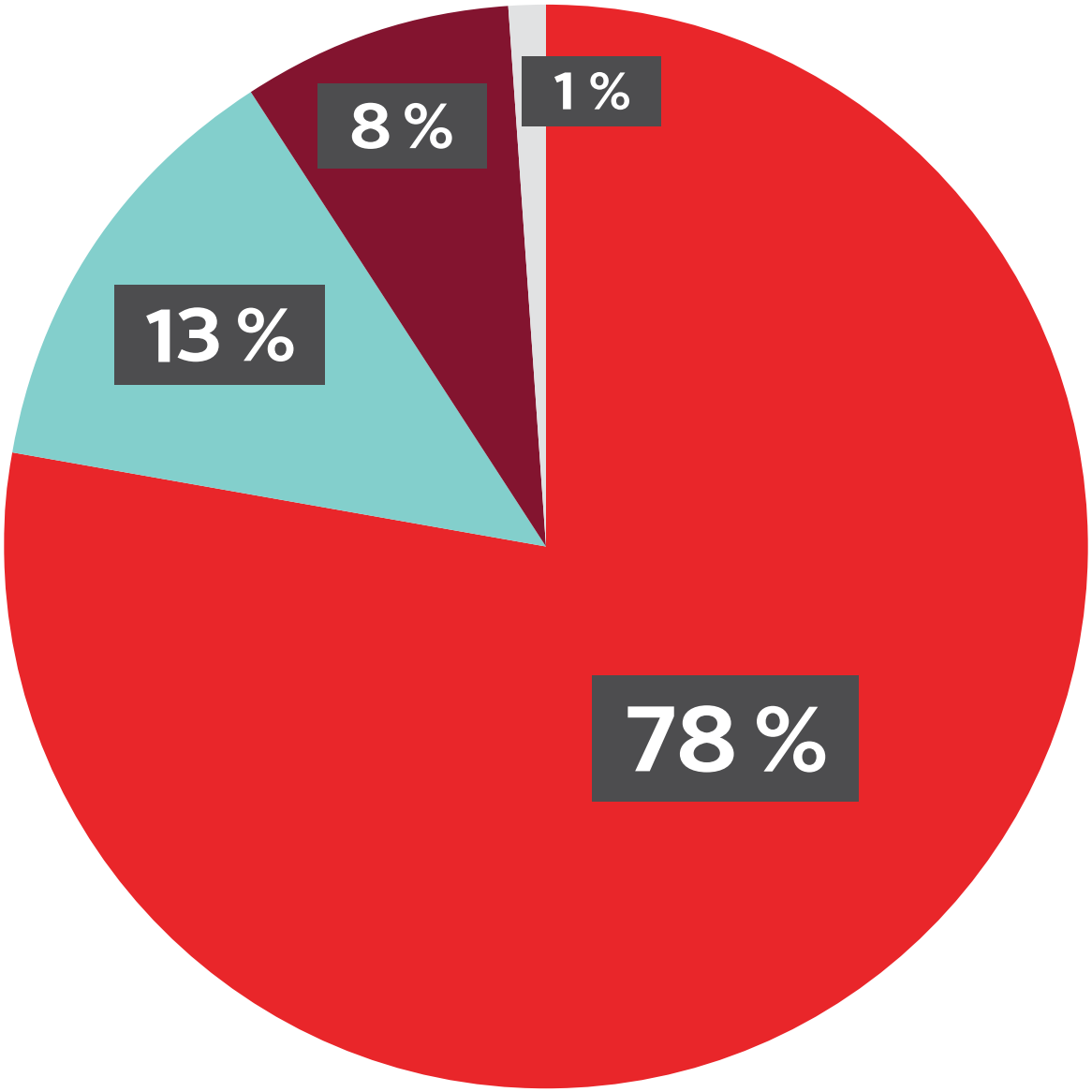
52 jours

Banque

Rapport Annuel de plaintes

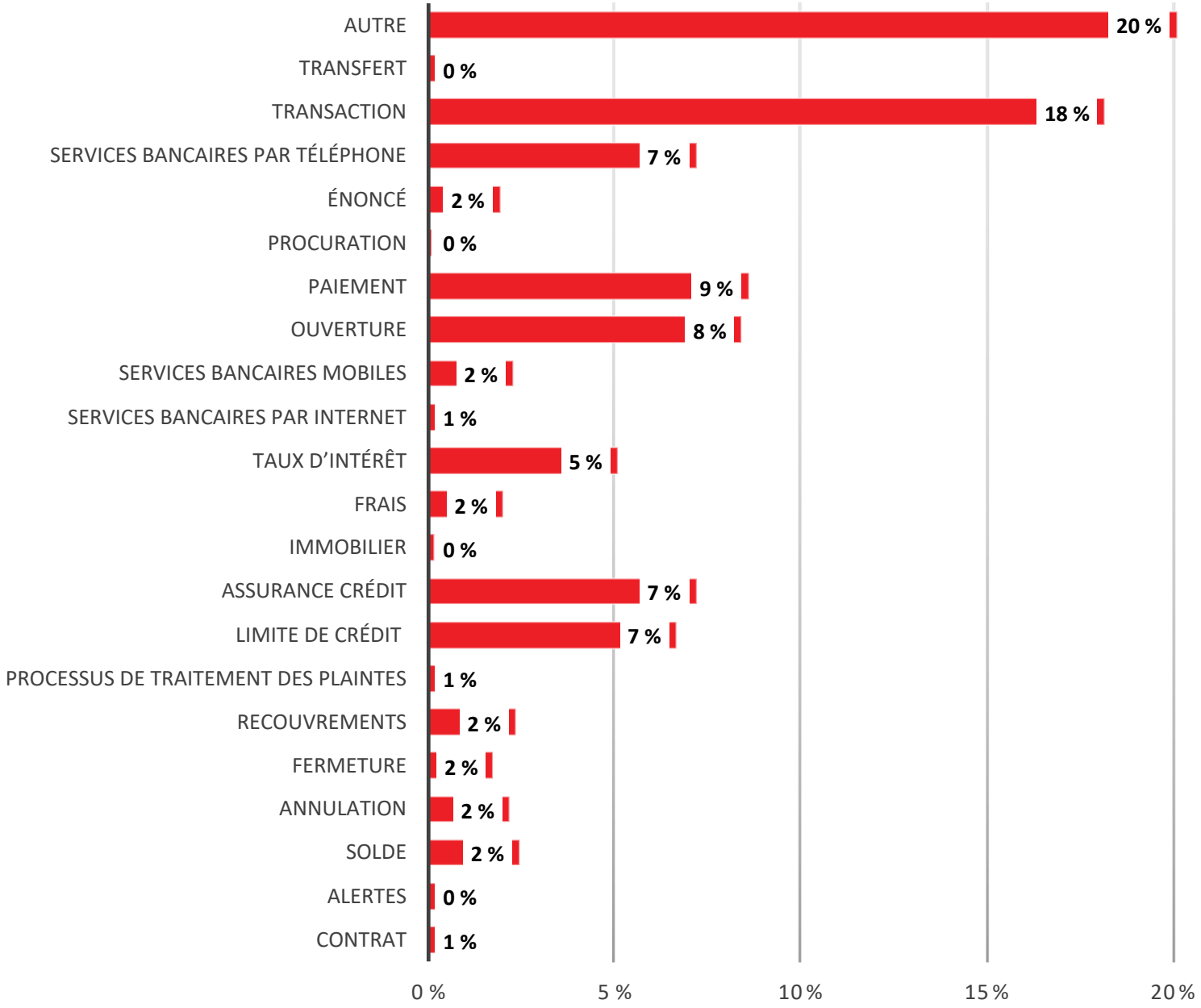
2022 Les produits ou services auxquels les plaintes sont liées.

Examen de cas par résultat (2022)



Carte de crédit · Autres · Assurances · Investissement

Banque

Rapport Annuel de plaintes

Une description de la nature des plaintes, au-delà des renseignements relatifs aux produits ou services connexes contenus dans la classification.