

Banque Amex du Canada

Bureau de l'agent principal – Plaintes

Rapport annuel de 2024



Rapport annuel

Voici le rapport annuel du Bureau de l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada^{MD} pour l'exercice couvrant la période du 1er janvier au 31 décembre 2024. Ce document contient de précieux renseignements sur nos modes de fonctionnement et sur les méthodes que nous offrons aux clients pour accéder à nos services de règlement des plaintes.

Notre mission

Le Bureau de l'agent principal – Plaintes est une entité de la Banque Amex du Canada qui est chargée d'examiner les plaintes de nos clients et d'assurer le respect de nos lignes directrices et procédures.

Notre Bureau est habilité à faire des recommandations à la Banque Amex du Canada en vue d'améliorer ses produits, ses services ainsi que l'expérience des clients et, au besoin, de renseigner les clients au sujet du résultat des enquêtes.

Explication de notre processus de gestion des plaintes

1



Nous pouvons vous aider, faites-nous part de votre plainte

Nos spécialistes du service à la clientèle veillent à ce que la satisfaction des clients soit notre première priorité. Nous essayons toujours de régler votre plainte au premier contact lorsque possible.

2



Signalez votre plainte à un échelon supérieur

Si votre plainte n'est pas réglée à votre satisfaction par notre équipe de service à la clientèle, vous pouvez la transmettre à notre équipe de règlement des plaintes. Cette équipe attitrée effectuera un examen complet de votre plainte afin d'arriver à un règlement équitable dans un délai raisonnable.

3



Bureau de l'agent principal – Plaintes*

Si le problème n'est toujours pas réglé, le Bureau de l'agent principal – Plaintes confiera votre plainte à un enquêteur.

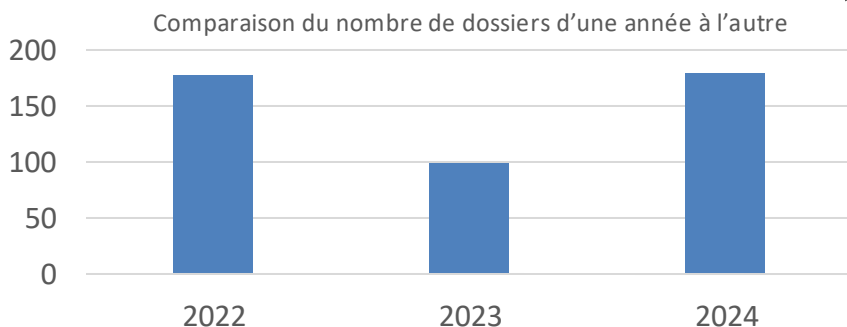
Banque Amex du Canada

Bureau de l'agent principal – Plaintes

Rapport annuel de 2024

Nombre de dossiers de plainte réglés ou fermés par le Bureau de l'agent principal – Plaintes

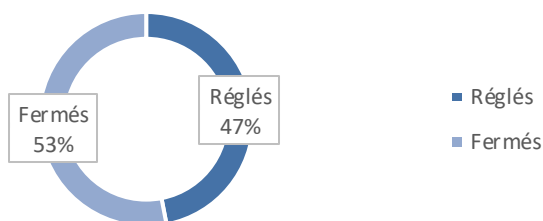
En 2024, le Bureau de l'agent principal – Plaintes a traité 181 plaintes, ce qui représente une hausse de 81 % par rapport à 2023 (100). Au 31 décembre 2024, 99 % des plaintes provenaient de clients actuels ou de demandeurs.



98 % des plaintes reçues en 2024 étaient reliées à une Carte de crédit ou une Carte de paiement. Les plaintes non reliées à des produits en particulier ou qui portent sur des produits inactifs ont été classées dans la catégorie « Autres ».

85 plaintes ont été réglées par le Bureau de l'agent principal – Plaintes conformément aux procédures de règlement des plaintes de la Banque à la satisfaction des clients ayant formulé les plaintes.

Dossiers par satisfaction des clients



Les clients qui n'étaient pas satisfaits de la solution offerte par le Bureau de l'agent principal – Plaintes ont pu communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») pour obtenir des renseignements supplémentaires et demander un examen plus approfondi de leur plainte*.

Temps moyen (en jours civils) pour régler une plainte ou fermer le dossier

Les dossiers transmis au Bureau de l'agent principal – Plaintes sont généralement complexes et plus pressants puisqu'ils n'ont pas pu être réglés au premier et au deuxième échelon. Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2024, le traitement des plaintes a pris en moyenne 134 jours et en moyenne 76 jours nets à compter de leur réception initiale par la Banque. Par « jours nets », on entend les jours pendant lesquels le dossier était ouvert à la Banque Amex du Canada.

Banque Amex du Canada

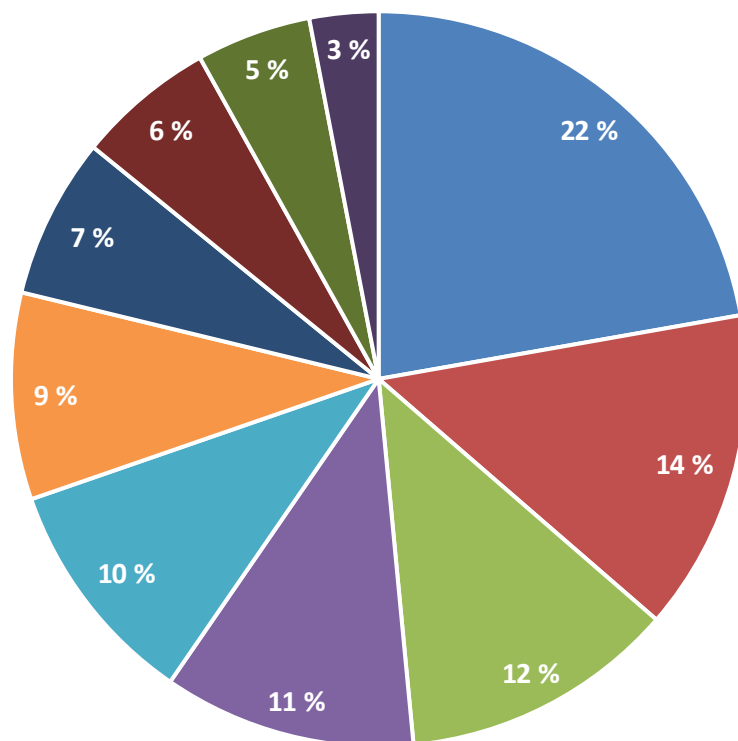
Bureau de l'agent principal – Plaintes

Rapport annuel de 2024



Nature des plaintes

Pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024, les plaintes transmises au Bureau de l'agent principal – Plaintes relevaient de plusieurs catégories. Les catégories les plus fréquentes sont Opérations au compte; Facturation, paiements, fraude et contestations; Taux, intérêts et frais (autres que les frais d'adhésion); Marketing, publicités et offres promotionnelles; et Avantages des produits ou services d'inscription.



- OPÉRATIONS AU COMPTE, PROGRAMME DE PAIEMENT, RECOUVREMENT OU RAPPORT DE SOLVABILITÉ
- FACTURATION, PAIEMENTS, FRAUDE ET CONTESTATIONS
- TAUX, INTÉRÊTS ET FRAIS (AUTRES QUE D'INSCRIPTION)
- MARKETING, PUBLICITÉ ET OFFRES PROMOTIONNELLES
- AVANTAGES DES PRODUITS OU SERVICES D'INSCRIPTION
- PROGRAMMES DE RÉCOMPENSES ET DE RABAIS
- DEMANDES DE CARTE, ÉMISSION OU ACHATS
- GESTION DE COMPTE
- EXPÉRIENCE DES CLIENTS
- PERTURBATION DE POINT DE VENTE



Banque Amex du Canada

Bureau de l’agent principal –
Plaintes

Rapport annuel de 2024



Description de la nature des plaintes

Description	
CARACTÉRISTIQUE DE PRODUIT/UTILISATION D’AVANTAGE	16
COMPTE RÉSILIÉ, SUSPENDU OU BLOQUÉ PAR ERREUR	16
RELIÉES AUX FRAIS	14
RELEVÉ D’INVENTAIRE – CONTRÔLE D’INCITATIFS DE RECRUTEMENT	11
ÉMISSION/ÉCHANGE/RETOURS	11
ÉMISSION/UTILISATION DE CHÈQUE OU REMBOURSEMENT DE SOLDE CRÉDITEUR	8
LIMITE GLOBALE	8
CONTESTATIONS POUR FRAUDE	7
REPRÉSENTANT	7
RELIÉES AUX INTÉRÊTS	6
RÉDUCTION DE LIMITE DE CRÉDIT	6
RELIÉES AUX REFUS DE CRÉDIT/RECOMMANDATION	6
CONTESTATIONS DE PAIEMENT	6
DÉCISION CONCERNANT DEMANDE/COMMANDE	6
PROBLÈME DE LIVRAISON DE CARTE (CARTE DE REMPLACEMENT – TÉLÉPHONE)	5
CHANGEMENT DE PRODUIT – PAR TÉLÉPHONE	4
VÉRIFICATION DE REVENUS OU DOCUMENTS/EXAMEN FINANCIER	4
ÉTAT DE COMPTE – RÉSILIÉ	4
PERTES DIVERSES	4
PLAINTES RELIÉES AU TAUX D’INTÉRÊT ANNUEL/TAUX DE RENDEMENT ANNUALISÉ	2
DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES, NIP, MOT DE PASSE, AUTRES MODIFICATIONS (EN LIGNE)	2
TRAITEMENT DE DEMANDE/COMMANDE	2
CONTENU DES RELEVÉS	2
ACCUSATION D’OFFRE DE RÉCOMPENSES/MARCHANDISES TROMPEUSE OU FAUSSE	2
CHANGEMENTS/MODIFICATIONS DE CONVENTION DE TITULAIRE/CLIENT	2
SOLDE DE POINTS ERRONÉ	2
NON-RESPECT DE MODALITÉS D’OFFRE DE MARKETING (OFFRES DE RÉCOMPENSES/MARCHANDISES)	2
RECRUTEMENT DE TITULAIRES PAR TITULAIRES/RECOMMANDER UN AMI (NON-EXÉCUTION)	2
RECRUTEMENT DE TITULAIRES PAR TITULAIRES/RECOMMANDER UN AMI (TROMPEUR)	1
NOTIFICATION DE CRÉDIT INCORRECTE OU MANQUANTE	1
DEMANDE REFUSÉE D’AUGMENTATION DE LIMITE DE CRÉDIT	1
PRIME/FRAIS	1
SITE WEB/OUTILS DE SERVICES EN LIGNE	1
ABANDON DE CARACTÉRISTIQUES/AVANTAGES	1
ALLÉGATION DE DÉCLARATION TROMPEUSE OU FAUSSE (FRAIS)	1
ERREURS DANS SOLDE (NON RELIÉES AUX FRAIS OU CONTESTATIONS DE FACTURATION)	1
OFFRE DE RÈGLEMENT (AVOCAT OU TITULAIRE DE CARTE)	1
PROGRAMME DE PAIEMENTS FINANCIERS INTERNES	1
ADHÉSION/RÉSILIATION (PAR TÉLÉPHONE)	1
PROCÉDURES DE TRAITEMENT DE PLAINTES	1
LIVRAISON DE RELEVÉS	1
AUGMENTATION DE LIMITE DE CRÉDIT	1



Banque Amex du Canada

Bureau de l'agent principal – Plaintes

Rapport annuel de 2024



Acheminement des plaintes à l'organisme externe de règlement des plaintes

Dossiers ouverts

En 2024, 134 plaintes ont été confiées à notre organisme externe de résolution des plaintes, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). De plus, 50 plaintes de 2023 étaient toujours en cours de traitement au début de 2024.

Dossiers fermés

En 2024, la Banque Amex du Canada a fermé 139 dossiers confiés à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Pour ces dossiers :

- L'OSBI était en accord avec la décision de la Banque Amex du Canada pour 128 dossiers.
- La Banque Amex du Canada a accepté un règlement pour 11 dossiers.
- 36 dossiers étaient toujours ouverts au 31 décembre 2024.

Engagements et codes de conduite

Pour obtenir la liste complète des engagements et des codes de conduite que respecte la Banque Amex du Canada, veuillez visiter notre site Web au amex.ca/codesdeconduite.

* Modifications apportées à notre marche à suivre pour le règlement des plaintes

Depuis le 3 juin 2024, pour simplifier notre processus de traitement des plaintes, la transmission des plaintes au Bureau de l'agent principal – Plaintes ne fait plus partie de notre marche à suivre pour le règlement des plaintes. Tous les autres aspects de la marche à suivre restent les mêmes, y compris la transmission automatique des plaintes à notre équipe de règlement des plaintes. Vous pouvez toujours transmettre vos plaintes à notre organisme externe de règlement des plaintes, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) si votre dossier de plainte n'est pas réglé ou fermé en 56 jours, ou si la solution proposée par l'équipe de règlement des plaintes ne vous donne pas satisfaction. Pour accéder à la marche à suivre complète, y compris les coordonnées importantes, visitez le amex.ca/plaintes.

Vous pouvez également télécharger une copie de notre Marche à suivre pour le règlement des plaintes en cliquant [ici](#).