

BANQUE AMEX DU CANADA

Rapport annuel sur les plaintes

2025

MEMBER SINCE

AMERICAN
EXPRESS

Notre rôle

La Banque Amex du Canada [Amex] répond aux plaintes des titulaires de Carte au moyen de conversations significatives. En tant que banque axée sur les relations, nous considérons votre rétroaction comme des réflexions précieuses qui nous aident à améliorer nos services et nos produits. Dans le cadre de notre travail, nous favorisons des changements positifs en repérant les occasions d'amélioration des politiques et procédures d'Amex. Amex s'engage à ce que toutes les parties soient entendues, comprises et respectées afin d'arriver à des résultats justes et raisonnables. Si nous n'arrivons pas à résoudre une plainte, les titulaires de Carte peuvent la transmettre à des ressources externes indiquées dans ce rapport.

Favoriser les changements positifs

Nous avons le plaisir de publier ce rapport annuel sur les plaintes, qui fournit un survol de nos résultats pour l'exercice financier qui se termine le 31 décembre 2025. Vous en apprendrez sur notre approche de règlement des plaintes ainsi que sur les défis en évolution auxquels nos clients ont fait face cette dernière année.

Voie de résolution

1



2



3

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.

Transmettre votre plainte à un échelon supérieur : si votre plainte n'est pas réglée à votre satisfaction par nos spécialistes du 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.

OSBI : si la personne titulaire de Carte n'est pas satisfaite par la façon dont sa plainte a été traitée, ou si 56 jours se sont écoulés depuis qu'elle a soumis sa plainte, elle peut la transmettre à l'OSBI.

Revue de l'année 2025



42

JOURS EN MOYENNE POUR LA
RÉSOLUTION

↓ 75 %

par rapport à 2024
(134 jours)

60 %

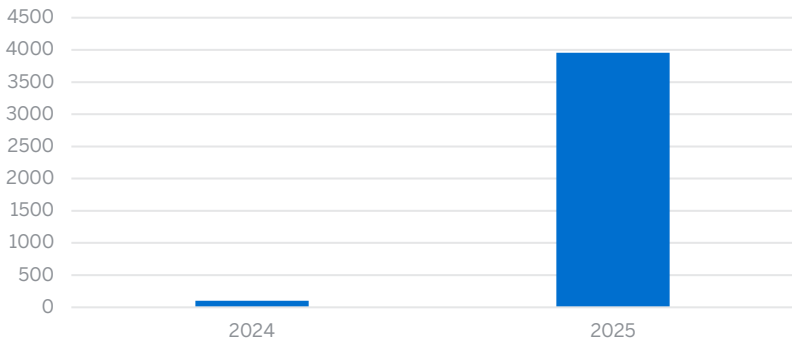
TAUX DE RÉOLUTIONS SATISFAISANTES

↑ 19 %

par rapport
à 2024

Comparaison du nombre de dossiers d'une année à l'autre

En 2025, Amex a traité 3 959 plaintes, ce qui représente une hausse de 81 % par rapport à 2024 (100). Au 31 décembre 2025, 99 % des plaintes provenaient de clients actuels ou de demandeurs. 99 % des plaintes reçues portaient sur une Carte de crédit ou une Carte de paiement. Les plaintes restantes concernent des prêts personnels et autres*.

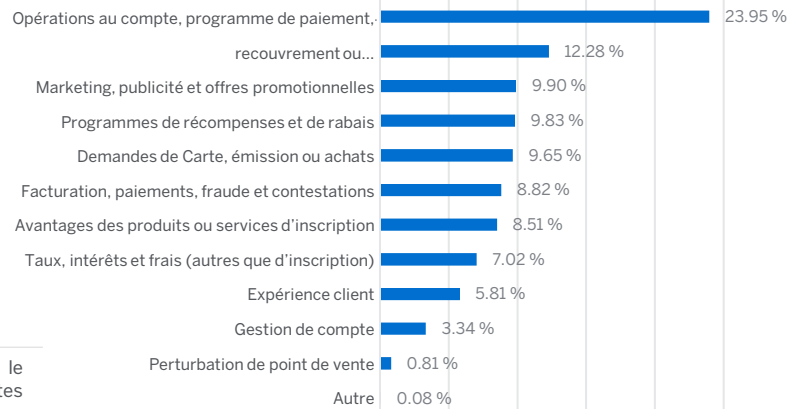


Remarque : L'augmentation reflète un changement de processus entré en vigueur le 3 juin 2024. Dans le cadre de rationalisation de notre processus de traitement des plaintes, l'étape de la transmission des plaintes au Bureau de l'agent principal – Plaintes a été supprimée. Toutes les transmissions de plaintes à un échelon supérieur sont acheminées à l'équipe de règlement des plaintes. Par conséquent, les chiffres de 2025 reflètent les dossiers de l'équipe de règlement des plaintes alors que pour les années précédentes, les chiffres reflétaient ceux du Bureau de l'agent principal – Plaintes.

* Les plaintes non reliées à des produits en particulier ou qui portent sur des produits inactifs ont été classées dans la catégorie

Nature des plaintes

Pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025, les plaintes transmises à l'équipe de règlement des plaintes relevaient de plusieurs catégories. Les catégories les plus fréquentes sont Opérations au compte, paiements, ou rapports sur le crédit; Marketing, publicité et offres promotionnelles; et Programmes de récompenses et de rabais.



Agence externe de recouvrement

Renseignements supplémentaires



Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

177

**nouveaux clients
recommandés**

Dossiers ouverts en 2025

197

dossiers fermés

Dont ceux reportés de 2024

96 %

des décisions acceptées

L'OSBI était d'accord

avec la décision d'Amex

Le 3 juin 2024, American Express Canada a apporté des changements à sa marche à suivre pour le règlement des plaintes en supprimant l'étape de la transmission des plaintes au Bureau de l'agent principal – Plaintes. Toutes les transmissions de plaintes à un échelon supérieur sont dorénavant acheminées directement à l'équipe de règlement des plaintes. Ce changement a été effectué pour simplifier le processus et fournir aux clients une marche à suivre claire pour l'examen des plaintes.

Dans le cadre de cette mise à jour, un plus grand nombre de plaintes a été transmis à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement au cours de l'année de déclaration 2025. Malgré cette augmentation du nombre de plaintes transmises, l'OSBI a continué d'accepter les décisions d'American Express à un taux constamment élevé. Ce résultat montre que notre processus interne de règlement des plaintes reste équitable et qu'il continue de fournir des solutions appropriées aux clients.

Coordonnées pour les plaintes des clients d'Amex



Téléphone

1 800 869-3016 (sans frais)

1 866 549-6426 (ATS)

1 905 474-0870 (à frais virés de l'extérieur du Canada et des États-Unis)



En ligne

Application mobile Amex Canada (de 8 h à 0 h, HE)

www.amex.ca/plaintes



Adresse postale

Banque Amex du Canada

C.P. 3204, succursale F

Toronto (Ontario) M1W 3W7

À l'attention de : Service à la clientèle –
Plaintes

Engagements et codes de conduite



Ressources supplémentaires : ACFC



Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada supervise les institutions financières sous réglementation fédérale, dont les banques (et les institutions financières), afin de veiller au respect des lois fédérales sur la protection des consommateurs.

En vertu de ces lois, les institutions financières sont requises d'avoir un processus de traitement des plaintes.

Si vous avez un problème concernant un produit ou un service financier, vous pouvez soumettre une plainte directement auprès du responsable de l'institution financière.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la façon dont votre plainte a été traitée ou si 56 jours se sont écoulés depuis que vous avez soumis votre plainte, vous pouvez la transmettre à l'organisme externe de règlement des plaintes suivant : Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), www.obsi.ca/fr/, ou consulter les renseignements sur l'organisme externe de règlement des plaintes dans la marche à suivre pour le règlement des plaintes en ligne ou imprimée.

Si vous souhaitez connaître vos droits ou obtenir des renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC en remplissant un formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements fournis dans les demandes de renseignements des consommateurs pour appuyer son mandat.

Site Web	www.canada.ca/acfc
Formulaire en ligne	www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous
Téléphone	Service en anglais : 1 866 461-FCAC (3222) Service en français : 1 866 461-ACFC (2232) À l'extérieur du Canada : 613 960-4666 Par télécopieur (ATS) : 1 866 914-6097 / 613 947-7771
Service de relais vidéo	L'ACFC accepte les appels par le service de relais vidéo. Vous n'avez pas besoin d'autoriser l'opérateur de service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Visitez le https://srvcanadavrs.ca/fr/ pour plus de renseignements.
Poste	Agence de la consommation en matière financière du Canada 427, avenue Laurier Ouest, 5 ^e étage Ottawa (Ontario) K1R 7Y2
