Banque Amex du Canada

Rapport annuel 2022 du Bureau de l'agent principal – Plaintes

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 2022. 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 résolution des plaintes.

Notre mission

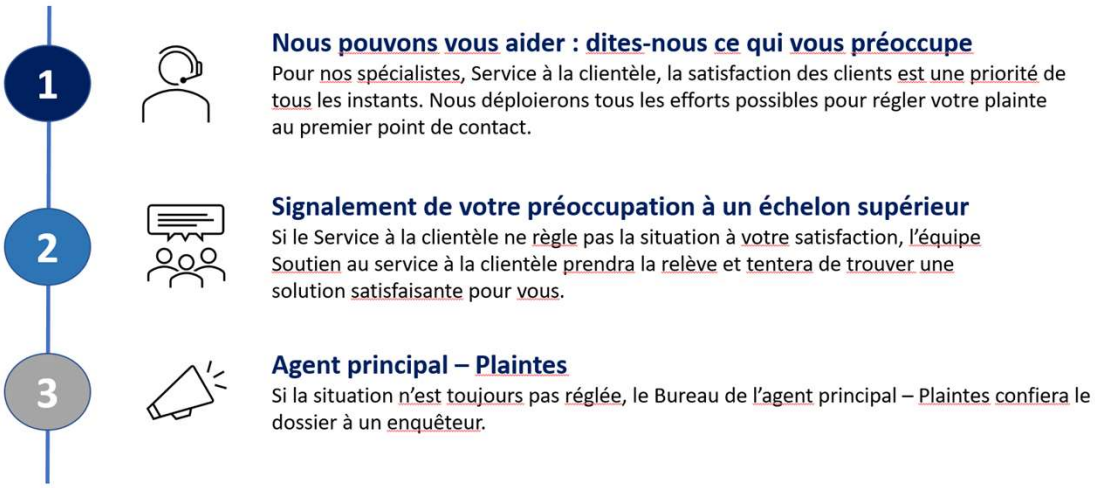
Le Bureau de l'agent principal – Plaintes est une entité de la Banque Amex du Canada qui est chargée d'examiner les plaintes de nos clients et d'assurer le respect de nos lignes directrices et de nos procédures.

Nous nous concentrons sur l'écoute, sur la recherche de faits et sur la résolution des plaintes, tout en veillant à ce que chaque préoccupation portée à notre attention soit dûment traitée.

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

Compréhension de notre processus de gestion des plaintes

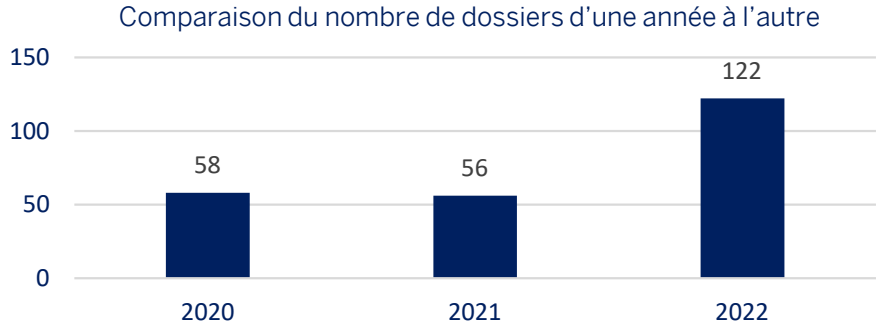
Le 30 juin 2022, le programme de règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada a été amélioré afin d'être conforme au régime de protection des consommateurs en matière financière.



MD : utilisée par la Banque Amex du Canada en vertu d'une licence accordée par American Express.

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

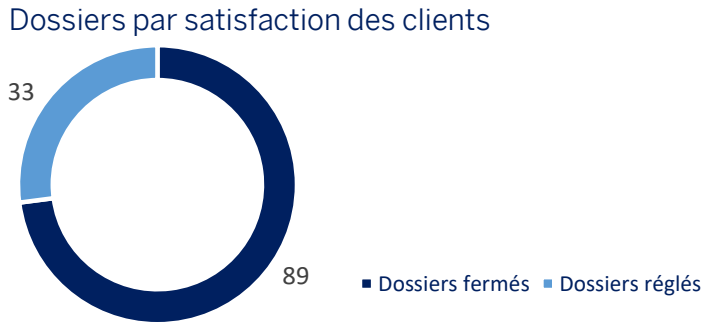
En 2022, le Bureau de l'agent principal – Plaintes a traité 122 plaintes, ce qui représente une hausse de 118 % par rapport à 2021. En date du 30 juin 2022, 87 % des plaintes avaient été déposées par des clients actuels ou des demandeurs.



Toutes les plaintes reçues après le 30 juin 2022 portaient sur une Carte de crédit ou une Carte de paiement. Les plaintes non reliées à des produits précis ou qui portent sur des produits inactifs ont été classées dans la catégorie « Autres ».

Janvier à juin	Juillet à décembre	Total
45	77	122

Dans trente-trois (33) cas, le Bureau de l'agent principal – Plaintes a réglé le dossier conformément aux procédures de règlement des plaintes de la Banque à la satisfaction des clients ayant formulé une plainte.



Les clients qui ne sont pas satisfaits de la solution offerte par le Bureau de l'agent principal – Plaintes peuvent 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 résoudre 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 résolus au premier et au deuxième échelon. Entre le 1er janvier et le 30 juin 2022, le Bureau de l'agent principal – Plaintes a mis en moyenne 23 jours civils, à compter de la réception d'une plainte à ce bureau, pour régler le dossier. En date du 30 juin 2022, il fallait en moyenne 127 jours et en moyenne 74 jours nets à compter de la réception initiale de la plainte par la Banque pour traiter un dossier. Par « jours nets », on entend les jours pendant lesquels le dossier était ouvert à la Banque Amex du Canada.

Janvier à juin	Juillet à décembre
23 jours civils	127 jours civils

Banque Amex du Canada

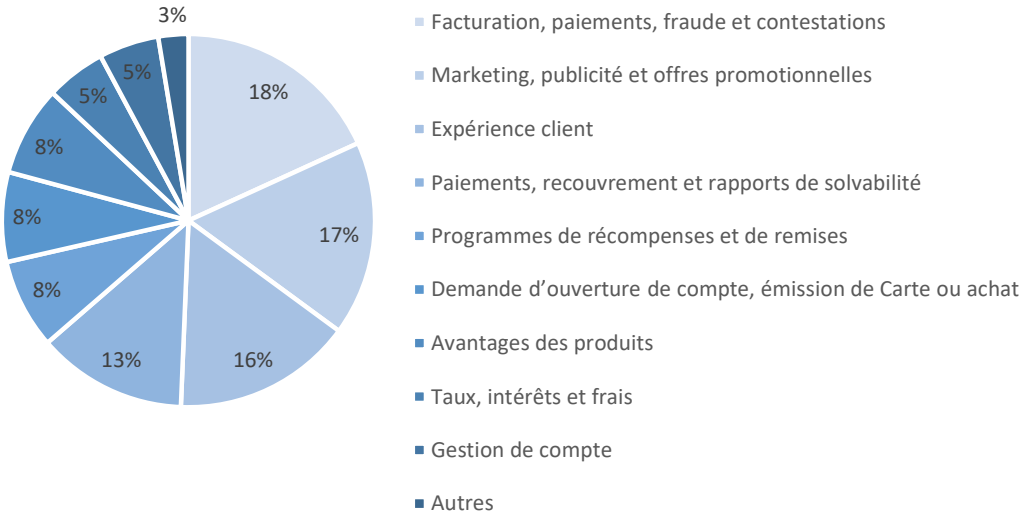
Rapport annuel 2022 du Bureau de l'agent principal – Plaintes

Banque Amex du Canada

Rapport annuel 2022 du Bureau de l'agent principal – Plaintes

Nature des plaintes

Pour la période du 1er juillet au 31 décembre 2022, la nature des plaintes transmises au Bureau de l'agent principal – Plaintes couvraient plusieurs catégories. Le plus souvent, les dossiers concernaient la facturation, les paiements, la fraude et les contestations, le marketing, la publicité, les offres promotionnelles, l'expérience client, le recouvrement et les rapports de solvabilité.



Description de la nature des plaintes	
Offre incitative de recrutement	8
Représentant	8
Caractéristiques ou avantages des produits	6
Fraude	5
Paiement	4
Initiatives de marketing	4
Frais	3
Limite de crédit	3
Résiliation ou blocage de compte	6
Émission d'une Carte	3
Pertes diverses	3
Services de réponse vocale	2
Émission, échange ou remboursement	2
Demande de produit	2
Marche à suivre pour le règlement des plaintes	2
Relevés	3
Autres	2
Profil démographique des clients	1
Pratiques de recouvrement	1
Renseignements faux ou trompeurs	1
Anciens clients	1
Refus de la majoration d'une limite de crédit	1
Délai de grâce	1
Examen ou vérification de la situation financière	1
Différences de solde	1
Décisions relatives aux demandes de Carte	1
Remboursement d'un solde créditeur	1
Solde de points erroné	1

Acheminement des plaintes à l'organisme de résolution externe

Quarante-cinq (45) plaintes, ainsi que 4 plaintes reportées de 2021, ont été acheminées à l'organisme externe de résolution des contestations, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). L'OSBI est parvenu aux mêmes conclusions dans 28 cas.

La Banque Amex du Canada a réglé dans 3 dossiers et 16 dossiers demeurent ouverts en date du 31 décembre 2022.

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 americanexpress.ca/codesdeconduite ou en demander un exemplaire en écrivant à la Banque Amex du Canada, à l'attention de Engagements et codes de conduites.

Pour en savoir plus sur la Marche à suivre pour le règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada, visitez-nous au amex.ca/plaintes.

Vous pouvez également télécharger un exemplaire de notre Marche à suivre pour le règlement des plaintes en cliquant ici.

Banque Amex du Canada

Rapport annuel 2022 du Bureau de l'agent principal – Plaintes

AMERICAN EXPRESS