

BUREAU DE L'AGENT PRINCIPAL – PLAINTES 2020 RAPPORT ANNUEL

NOTRE RÔLE

Le Bureau de l'agent principal – Plaintes de la Banque Amex du Canada agit à titre d'intermédiaire impartial en vue de favoriser la résolution de problèmes relatifs aux produits ou services de la Banque Amex du Canada. Notre mandat consiste à nous assurer que la direction de la Banque a appliqué ses politiques et ses procédures de manière équitable. Nous nous concentrons sur l'écoute, la recherche de faits et la résolution des problèmes tout en nous assurant que chaque préoccupation portée à notre attention est traitée indépendamment de la Banque Amex du Canada. Notre Bureau est habilité à faire des recommandations à la Banque Amex du Canada aux fins de l'amélioration de ses produits et services et de l'expérience client ainsi qu'à faire part des résultats de l'enquête aux titulaires de la Carte, le cas échéant. Pour en savoir plus sur les procédures de règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada ou sur la façon de communiquer avec notre Bureau, visitez notre site Web au americanexpress.com/ca/fr/merchant/complaint.html. Vous pouvez également télécharger une copie de notre brochure sur la marche à suivre pour le règlement des plaintes en cliquant sur le lien suivant : [Brochure sur la marche à suivre pour le règlement des plaintes](#)

NOMBRE DE PLAINTES GÉRÉES PAR LE BUREAU DE L'AGENT PRINCIPAL – PLAINTES

T1 : janvier à mars	T2 : avril à juin	T3 : juillet à septembre	T4 : octobre à décembre	TOTAL
19	18	4	17	58

TEMPS MOYEN (JOURS CIVILS) POUR LA RÉOLUTION DES PLAINTES

T1 : janvier à mars	T2 : avril à juin	T3 : juillet à septembre	T4 : octobre à décembre	MOYENNE
162	89	56	109	117

SATISFACTION

Trente-cinq plaintes ont été résolues par le Bureau de l'agent principal – plaintes conformément aux procédures de règlement des plaintes de la Banque à la satisfaction de la personne qui a formulé la plainte.

RECOMMANDATIONS À UN ORGANISME DE RÉOLUTION DE PLAINTES À L'EXTERNE

Dix-sept plaintes 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 que le Bureau dans onze dossiers, la Banque Amex du Canada a réglé dans deux dossiers et cinq dossiers demeurent ouverts en date du 31 décembre 2020.