

RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN 2018

NOTRE RÔLE

Le Bureau de la protection des clients 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 est de nous assurer que la direction de la banque a appliqué ses politiques et ses procédures de manière équitable. Nous nous concentrerons sur l'écoute, la recherche de faits et la résolution des litiges tout en nous assurant que chaque problème porté à notre attention est traité 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 à americanexpress.ca/ombudsman. Vous pouvez également télécharger un exemplaire de nos procédures de règlement des plaintes en cliquant sur le lien suivant : [Procédures de règlement des plaintes](#).

NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES PAR LE BUREAU DE LA PROTECTION DES CLIENTS

T1 : janvier à mars	T2 : avril à juin	T3 : juillet à septembre	T4 : octobre à décembre	TOTAL
10	4	3	10	27

TEMPS MOYEN (JOURS CIVILS) POUR LA RÉSOLUTION DES PLAINTES

T1 : janvier à mars	T2 : avril à juin	T3 : juillet à septembre	T4 : octobre à décembre	MOYENNE
60	80	85	38	57

SATISFACTION

Vingt et une plaintes ont été résolues par le Bureau de la protection des clients 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 RÉSOLUTION DE PLAINTES À L'EXTERNE

Neuf plaintes au total ont été acheminées à notre organisme de résolution des contestations à l'externe, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), soit six plaintes de 2018 et trois de 2017. L'OSBI est parvenu aux mêmes conclusions que le Bureau et s'est rangé derrière sa position finale dans les neuf cas.