



Le rapport annuel 2022 du Bureau de révision des plaintes clients de la Banque CIBC

Table des matières

Rôle et mandat du BRPC	3
Nous pouvons vous aider à résoudre votre plainte – Notre engagement envers vous.	4
À quoi vous attendre si vous interjetez appel auprès du BRPC	5
Changements réglementaires touchant les plaintes liées aux services bancaires	5
Plaintes gérées par le BRPC	6
Conseils pour les clients : mettre l’accent sur la prévention de la fraude	8
Communiquer avec le Bureau de révision des plaintes clients de la Banque CIBC	9

Rôle et mandat du BRPC

Le Bureau de révision des plaintes clients de la Banque CIBC (BRPC), auparavant nommé Bureau de l'ombudsman de la Banque CIBC, travaille en étroite collaboration avec les clients et les responsables d'unité de la Banque CIBC afin de répondre aux préoccupations des clients.

Notre équipe BRPC fait partie de la Banque CIBC. Les membres de l'équipe proviennent de milieux différents et ont vécu des expériences différentes au sein de la Banque CIBC. Ils possèdent également des connaissances profondes en matière de services bancaires de détail, de patrimoine et de placements, de gestion des plaintes et de gouvernance.

Notre mandat consiste à passer en revue les plaintes non résolues concernant la Banque CIBC et son groupe de sociétés (collectivement, la « Banque CIBC »). Nous tentons de résoudre les conflits de manière équitable en menant une enquête indépendante et exhaustive. Nos recommandations ne sont pas exécutoires, et vous êtes libre d'explorer d'autres recours si le problème n'est pas réglé à votre satisfaction. Les dossiers soumis à notre bureau nous aident à cerner les domaines, les produits et les services pour lesquels des changements pourraient être apportés afin d'améliorer le service offert à nos clients. Dans cette optique, le BRPC communique régulièrement avec les leaders principaux d'unité d'exploitation de la Banque CIBC pour porter à leur attention des occasions d'amélioration.

En 2022, le Gouvernement fédéral et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) ont apporté des changements importants à la façon dont les plaintes liées aux services bancaires sont traitées. Bien que l'approche axée sur la clientèle de la Banque CIBC n'ait pas changé, nous avons apporté des mises à jour à notre processus de gestion des plaintes, lesquelles sont décrites dans le présent rapport.



Nous pouvons vous aider à résoudre votre plainte – Notre engagement envers vous



Étape 1 : Exprimez votre plainte

Notre équipe est là pour vous aider. Comme première étape dans le processus de traitement des plaintes, veuillez discuter avec votre conseiller, votre directeur relationnel ou un autre membre de l'équipe CIBC.



Étape 2 : Soumettez votre plainte à un autre palier d'intervention

Si votre plainte n'est pas résolue par le membre d'équipe avec qui vous avez parlé à l'étape 1 dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous nous l'avez exprimée, nous la soumettrons automatiquement à l'une de nos équipes Service à la clientèle. Nous confierons votre plainte à un membre de l'équipe Service à la clientèle qui l'examinera et qui vous répondra directement. Vous pouvez également soumettre votre plainte à l'une de nos équipes Service à la clientèle.



Étape 3 : Faites appel de la décision

Si vous n'acceptez pas la réponse que vous avez reçue du membre d'équipe à l'étape 2, vous pouvez faire appel de la décision. Vous pouvez également demander que votre plainte soit soumise au BRPC. De plus, vous pouvez communiquer directement avec le BRPC.



Étape 4 : Faites appel à un organisme externe de traitement des plaintes

Vous avez le droit de demander à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), qui est indépendant de la Banque CIBC, d'examiner votre plainte sur les produits et services ou sur les produits de placement si la réponse du BRPC ne vous satisfait pas ou si 56 jours se sont écoulés depuis la transmission de votre plainte à la Banque CIBC. Après l'enquête du BRPC, vous avez jusqu'à 180 jours à compter de la date de la réponse écrite de la Banque CIBC pour communiquer avec l'OSBI. L'OSBI se réserve le droit de refuser les demandes d'enquête si six mois se sont écoulés depuis que la Banque CIBC a répondu à votre plainte. S'il y a lieu, l'OSBI peut demander au BRPC de l'aider à obtenir un règlement le plus rapidement possible pour votre plainte.

Pour en savoir plus sur le processus de gestion des plaintes de la Banque CIBC, veuillez consulter la brochure *Notre engagement envers vous*, disponible à l'adresse suivante :

cibc.com/content/dam/about_cibc/corporate_responsibility/pdfs/service-commitment-fr.pdf

À quoi vous attendre si vous interjetez appel auprès du BRPC

Le BRPC examine les plaintes sur les produits et services (Banque CIBC), les produits de placement (CIBC Wood Gundy, Pro-Investisseurs CIBC, Fonds mutuels CIBC) et les produits d'assurance (Assurance crédit CIBC, Assurance vie CIBC) qui relèvent de son mandat, comme suit :



1. Votre dossier sera assigné à un membre de l'équipe BRPC, qui passera en revue le processus de gestion des plaintes de la Banque CIBC et les modalités de l'enquête du BRPC avec vous. Le BRPC vise à terminer ses enquêtes dans un délai de 3 à 5 semaines.



2. À la fin de son enquête, le BRPC vous fournira une réponse écrite détaillée qui décrit notre recommandation de régler votre plainte ou d'accepter la décision de l'équipe Service à la clientèle ou du membre de l'autre équipe CIBC.



3. Une fois que vous aurez reçu la réponse du BRPC, vous aurez l'option d'accepter la recommandation du BRPC ou de demander à ce que l'OSBI fasse un examen plus approfondi. Vous avez jusqu'à 180 jours à compter de la date de la réponse écrite de la Banque CIBC pour communiquer avec l'OSBI.

Changements réglementaires touchant les plaintes liées aux services bancaires

Le 30 juin 2022, de nouvelles exigences réglementaires surveillées par l'ACFC sont entrées en vigueur, ce qui a donné lieu à des changements dans la façon dont les institutions financières gèrent les plaintes.

Ces nouvelles exigences réglementaires comprennent ce qui suit :

- L'introduction d'une définition plus vaste d'une plainte, qui signifie maintenant une insatisfaction, qu'elle soit fondée ou non, exprimée à une institution a) relativement à un produit ou à un service au Canada offert, vendu ou fourni par l'institution; ou b) relativement à la façon dont un produit ou un service au Canada est offert, vendu ou fourni par l'institution.
- L'élimination de l'utilisation du terme « ombudsman » par les services internes de gestion des plaintes d'une banque, ce qui a donné lieu à notre nouveau nom, Bureau de révision des plaintes clients de la Banque CIBC.
- La soumission automatique d'une plainte de niveau 1 au palier d'intervention de niveau 2 après 14 jours.
- Une exigence de traiter les plaintes dans un délai de 56 jours civils.
- Le droit de soumettre une plainte à un organisme externe de traitement des plaintes après 56 jours ou si le client n'est pas satisfait du résultat de l'enquête du BRPC.

Dans le présent rapport, « exercice 2022 » fait référence à l'exercice financier complet (du 1er novembre 2021 au 31 octobre 2022). La période du 30 juin au 31 octobre 2022 fait référence à la période de l'exercice 2022 durant laquelle les nouvelles exigences réglementaires ont été en vigueur.

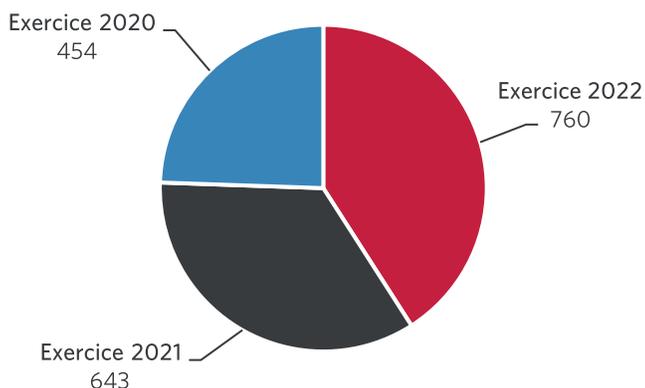
Plaintes gérées par le BRPC

La Banque CIBC s'efforce de régler les plaintes dans les plus brefs délais et le plus tôt possible dans le processus de gestion des plaintes. Si les plaintes ne sont pas réglées plus tôt dans le processus, vous pouvez faire appel au BRPC pour mener une enquête et répondre à vos préoccupations. À la Banque CIBC, nous nous engageons à vous fournir le meilleur service possible. Il est important d'avoir une communication ouverte dans les deux sens pendant chaque interaction, y compris notre examen de vos préoccupations et de vos plaintes. Les membres de l'équipe BRPC engagent des discussions de qualité pour s'assurer que nous évaluons votre plainte de manière intégrale et juste.

Avec l'entrée en vigueur des nouvelles exigences réglementaires, y compris la définition plus vaste d'une plainte, nous avons observé une augmentation du nombre de plaintes consignées à la Banque CIBC et du nombre de plaintes soumises au BRPC. Le BRPC a également noté une augmentation de la complexité des dossiers, ce qui a eu une incidence sur le temps nécessaire pour l'exécution d'une enquête approfondie par le BRPC.

Durant l'exercice 2022, moins de 1 % de toutes les plaintes reçues par la Banque CIBC a été soumis au BRPC, pour un total de 760 plaintes examinées (739 plaintes liées aux services bancaires et 21 plaintes liées aux placements), dont 259 plaintes (35 %) qui ont été réglées à la satisfaction de la personne qui a porté plainte. Durant l'exercice 2022, il a fallu en moyenne 47 jours civils au BRPC pour traiter des plaintes.

Enquêtes du Bureau de révision des plaintes clients



Du 30 juin 2022 au 31 octobre 2022, le BRPC a examiné 119 plaintes qui devaient être déclarées à l'ACFC.

Parmi ces plaintes :

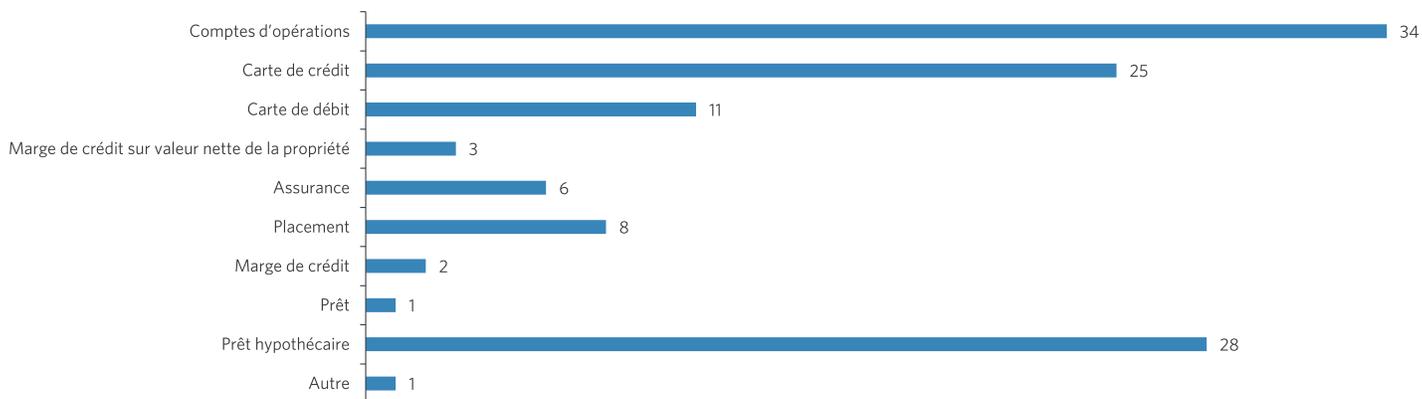
- 53 plaintes (45 %) ont été réglées à la satisfaction du plaignant.
- 66 plaintes (55 %) ont été fermées, puisqu'elles n'ont pas pu être réglées à la satisfaction du plaignant.
- En moyenne, il a fallu 57 jours pour traiter ces plaintes, de la première interaction jusqu'à leur résolution ou leur fermeture.



Les plaintes traitées par le BRPC étaient liées à ce qui suit :

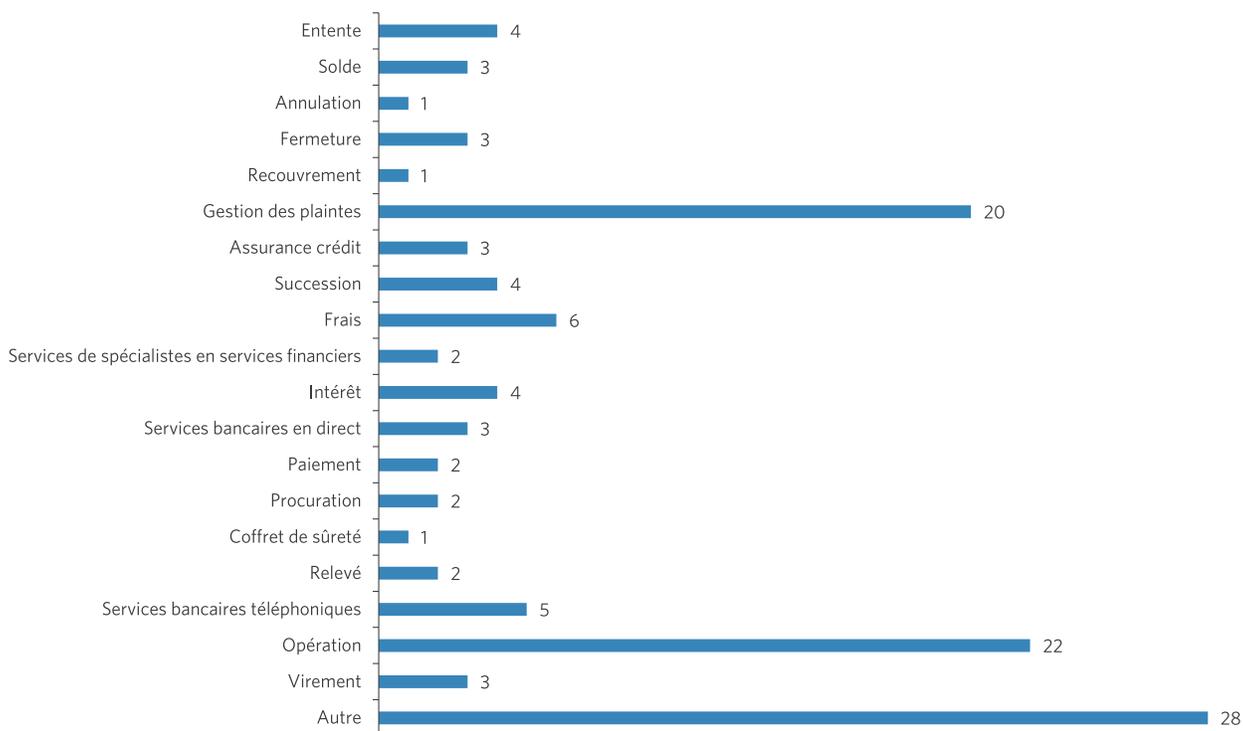
A. Produits ou services

Produits ou services auxquels les plaintes à signaler à l'ACFC sont liées (traitées par le BRPC)^{1,2}
(Du 30 juin au 31 octobre 2022)



B. La nature de la plainte

Nature de la plainte à signaler à l'ACFC (traitée par le BRPC)^{1,3}
(Du 30 juin au 31 octobre 2022)



Conseils pour les clients : mettre l'accent sur la prévention de la fraude

Les fraudeurs sont sournois et rusés. Ils ne font aucune discrimination. Ils ciblent tout le monde, que ce soit les jeunes ou les retraités, les particuliers ou les entreprises. Personne n'est à l'abri de la fraude.

Qu'est-ce qu'une fraude?

Les fraudes sont des combines commises par des individus afin d'obtenir de l'argent et des renseignements illégalement, souvent en trompant les victimes pour qu'elles les fournissent. Les fraudeurs établiront des liens de confiance et inculqueront un sentiment d'urgence et un besoin de discrétion pour amener les gens à transférer leur argent. Dans le contexte des fraudes, les gens pensent qu'ils tirent profit du scénario, mais c'est en fait le contraire; ils donnent leur argent et ne reçoivent rien en retour.

Caractéristiques courantes de la fraude

Mode de paiement inhabituel

De nombreuses fraudes impliquent une demande de paiement par virement télégraphique, cartes prépayées, virement électronique, ou cryptomonnaie. Avec ces formes de paiement non traditionnelles, il est souvent difficile de retrouver le destinataire ou de récupérer les fonds, ce qui en fait des modes de paiement privilégiés par les fraudeurs.

Trop beau pour être vrai

Qu'il s'agisse d'un placement à rendement élevé garanti ou d'un concours gagné, arrêtez-vous et demandez-vous si l'offre est vraiment logique. Les fraudeurs exigent souvent un versement ou un paiement avant l'envoi de l'argent.

Urgences et secrets

Les demandes urgentes et l'appel à la discrétion sont les principales caractéristiques d'une arnaque. Les fraudeurs vous encourageront à agir immédiatement pour que vous n'ayez pas le temps de réfléchir ou de vérifier la légitimité de la demande.

Appel, message texte, lettre ou courriel inattendu

Les fraudeurs utilisent différents moyens pour communiquer avec les gens afin de recevoir une réponse. Si vous recevez un appel vous informant que vous avez gagné un concours auquel vous ne vous souvenez pas avoir participé, il s'agit probablement d'une fraude.

Demande de renseignements personnels

Les fraudeurs peuvent demander aux victimes potentielles de fournir des renseignements personnels ou financiers qui ne seraient pas nécessaires dans le contexte d'une opération ou d'une discussion légitime (p. ex. NIP, mots de passe, NAS, numéro de permis de conduire ou de passeport).

Fautes d'orthographe

Méfiez-vous des courriels, des messages ou des adresses Web qui contiennent des mots courants mal orthographiés, des erreurs grammaticales qui rendent le message difficile à lire, ou des expressions incorrectes ou qui semblent étranges.

Si vous remarquez une de ces caractéristiques courantes et pensez avoir détecté une fraude, cessez toute communication, ne transférez pas d'argent et examinez la situation de plus près en suivant les étapes suivantes :



Prenez votre temps

Réfléchissez à la situation dans laquelle vous vous trouvez et évitez de prendre des décisions rapides. Demandez-vous si la situation est plausible ou si elle peut être une situation de fraude.



Faites vos recherches

Recherchez la personne à qui vous vous adressez et la situation dans laquelle vous vous trouvez à l'aide de ressources en ligne. Si d'autres personnes se sont trouvées dans la même situation de fraude que vous, vous pourriez trouver plus de renseignements en ligne qui confirment qu'il ne s'agit pas d'une demande légitime.



Discutez avec une personne de confiance

Demandez des conseils sur votre situation à une personne de confiance, comme un membre de votre famille ou un ami. Obtenir un point de vue extérieur sur votre situation vous aidera à déterminer s'il s'agit d'une fraude.

Si vous pensez être victime de fraude, signalez-le. Signalez votre situation à la Banque CIBC en composant le [1 800 465-2422](tel:18004652422) ou en visitant votre centre bancaire local.

Communiquer avec le Bureau de révision des plaintes clients de la Banque CIBC

Vous pouvez communiquer avec le BRPC par courriel, par courrier, en ligne ou par téléphone.



Téléphone :
[1 888 947-5207](tel:18889475207)



Courrier :
Bureau de révision des plaintes clients
de la Banque CIBC
P.O. Box 342 Commerce Court
Toronto (Ontario) M5L 1G2



En ligne :
cibc.com/appeal



Courriel :
Mailbox.ClientComplaintAppeals@cibc.com

¹ Les données sont représentatives de la période pendant laquelle le projet de loi C-86 était en vigueur (du 30 juin 2022 au 31 octobre 2022).

² Aucune plainte liée aux cartes prépayées n'a été présentée pendant cette période

³ Les catégories suivantes n'ont fait l'objet d'aucune plainte au cours de cette période : alertes, limite de crédit, services bancaires mobiles, ouverture, découvert, renouvellement et services de caissiers.

Le logo CIBC est une marque de commerce de la Banque CIBC.