



Rapport annuel 2023 du Bureau de révision des plaintes clients de la Banque CIBC



Table des matières

Notre rôle et notre mandat.....	3
Nous pouvons vous aider si vous avez une préoccupation ou une plainte – Notre engagement envers vous.....	4
Ce à quoi vous pouvez vous attendre si vous faites appel au BRPC.....	5
Plaintes traitées par le BRPC.....	6
Conseils sur la prévention de la fraude : Reconnaissez les signes d’une arnaque avant qu’elle vous arrive.....	9
Communiquez avec le Bureau de révision des plaintes clients de la Banque CIBC.....	10

Notre rôle et notre mandat

La Banque CIBC dispose d'un processus complet de traitement des plaintes pour veiller à ce que toutes les plaintes soient résolues efficacement et en temps opportun afin d'assurer la satisfaction et la fidélité des clients. Notre cadre de gestion des plaintes décrit les principes, les activités, les rôles et les responsabilités clés à tous les niveaux de la gestion des plaintes, ainsi qu'au niveau des trois lignes de défense de la Banque CIBC.

Dans ce contexte, le Bureau de révision des plaintes clients de la Banque CIBC (BRPC) travaille en étroite collaboration avec les clients et les leaders d'unité d'exploitation de la Banque CIBC pour répondre aux préoccupations des clients.

Notre mandat consiste à examiner les plaintes non résolues concernant la Banque CIBC et le Groupe de sociétés CIBC (collectivement, la « Banque CIBC »). Nous nous efforçons de résoudre les différends de façon équitable au moyen d'une enquête indépendante et approfondie. Ses recommandations ne sont pas exécutoires et nos clients sont libres d'explorer d'autres recours si le problème n'est pas réglé à leur satisfaction. Les cas soumis à notre bureau nous permettent de déterminer où des changements pourraient être apportés pour améliorer le service à nos clients. À cette fin, le BRPC communique régulièrement avec les leaders principaux d'unité d'exploitation de la Banque CIBC pour faire entendre la voix de nos clients, souligner les occasions d'amélioration et promouvoir le changement.



Nous pouvons vous aider si vous avez une préoccupation ou une plainte – Notre engagement envers vous



Étape 1 : Exprimez votre plainte

Notre équipe CIBC est là pour vous aider. Comme première étape du processus de traitement des plaintes, communiquez 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 de l'équipe avec qui vous avez parlé à l'étape 1 dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous l'avez exprimée à la Banque CIBC, 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 aussi 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 de l'équipe à l'étape 2, vous pouvez faire appel de la décision. Vous pouvez demander que votre plainte soit soumise au BRPC. Vous pouvez aussi communiquer directement avec le BRPC.



Étape 4 : Demandez un examen par l'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 au sujet des produits et services bancaires ou des placements si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse du BRPC ou si 56 jours se sont écoulés depuis que vous avez fait votre plainte à la Banque CIBC. Une fois l'enquête du BRPC terminée, vous pouvez communiquer avec l'OSBI pendant une période de 180 jours suivant la réponse écrite de la Banque CIBC. L'OSBI se réserve le droit de refuser les demandes d'enquête si 180 jours 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 traitement des plaintes de la Banque CIBC, consultez la brochure *Notre engagement envers vous*, qui est accessible au :

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

Ce à quoi vous pouvez vous attendre si vous faites appel au BRPC

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



1. Votre cas sera attribué à un membre de l'équipe du BRPC, qui examinera le processus de gestion des plaintes CIBC et les modalités de l'enquête du BRPC avec vous. Le BRPC vise à terminer les enquêtes dans un délai de trois à cinq semaines.



2. À la fin de son enquête, le BRPC vous fournira une réponse écrite détaillée décrivant notre recommandation pour résoudre votre plainte ou notre assentiment envers la décision de l'équipe Service à la clientèle ou d'un autre membre de l'équipe CIBC.



3. Une fois que vous avez reçu la réponse du BRPC, vous avez la possibilité d'accepter sa recommandation ou de demander un examen plus approfondi par l'OSBI. Vous avez jusqu'à 180 jours après la date à laquelle la Banque CIBC vous a répondu par écrit pour communiquer avec l'OSBI.



Plaintes traitées par le BRPC

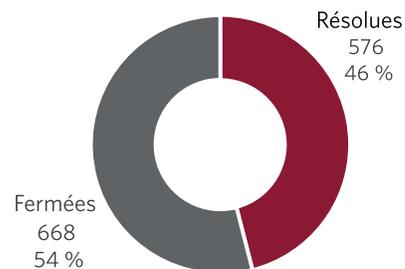
La Banque CIBC s'efforce de résoudre les plaintes le plus rapidement possible et le plus tôt possible dans le processus de traitement des plaintes. Si les plaintes ne sont pas résolues plus tôt dans le processus, vous pouvez faire appel au BRPC pour mener une enquête et répondre à vos préoccupations. À la Banque CIBC, nous nous engageons à vous offrir le meilleur service possible. Une communication ouverte dans les deux sens est importante à chaque interaction, y compris notre examen de vos préoccupations et de vos plaintes. Les membres de l'équipe du BRPC mènent des conversations de qualité pour s'assurer que nous avons évalué votre plainte de façon complète et équitable.

Au cours de l'exercice 2023, 1 638 plaintes ont été soumises à notre équipe aux fins de traitement, dont 1 244 étaient des plaintes bancaires en vertu du cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (CPCPSF) de la Loi sur les banques, 39 étaient des plaintes liées à des placements telles que définies par l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI), et les 355 autres plaintes ne correspondaient pas à la définition du CPCPSF ou de l'OCRI. Ce volume de plaintes représente moins de 1 % de toutes les plaintes reçues par la Banque CIBC.

Au cours des deux dernières années, le nombre de plaintes soumises au BRPC a augmenté grâce à nos efforts visant à améliorer la transparence auprès de nos clients à l'égard de notre processus de gestion des plaintes, en plus des facteurs du marché, notamment les répercussions de l'inflation, la hausse des taux d'intérêt et les cas de plus en plus nombreux de fraude.

Parmi les plaintes liées au CPCPSF faisant l'objet d'une enquête, 576 (46 %) ont été considérées comme « résolues », ce qui signifie que nous avons été en mesure de les résoudre à la satisfaction du client et 668 (54 %) ont été considérées comme « fermées », ce qui signifie que nous n'avons pas été en mesure de les résoudre à la satisfaction du client.

Plaintes liées au CPCPSF ayant fait l'objet d'une enquête



Au cours de l'exercice 2023, les plaintes liées au CPCPSF qui ont été soumises au BRPC aux fins d'enquête ont été traitées en moyenne dans les 70 jours civils suivant la date à laquelle la préoccupation a été signalée à la Banque CIBC jusqu'à la date à laquelle la plainte a été résolue ou fermée. Au cours de l'exercice 2023, le délai moyen de traitement des plaintes par le BRPC était de 36 jours civils en moyenne. L'augmentation du volume et de la complexité des cas contribue au temps qu'il faut au BRPC pour mener une enquête approfondie.



Les plaintes traitées par le BRPC au cours de l'exercice 2023 (du 1er novembre 2022 au 31 octobre 2023) sont liées à ce qui suit :

A. Produits ou services

Produits ou services auxquels les plaintes en vertu du CPCPSF sont liées (traitées par le BRPC)

Produit ou service	Nombre de plaintes	Pourcentage de plaintes
Compte	322	25,9 %
Carte de crédit	304	24,4 %
Prêt hypothécaire	193	15,5 %
Carte de débit	163	13,1 %
Placement	111	8,9 %
Marge de crédit	52	4,2 %
Prêt	32	2,6 %
Marge de crédit sur valeur nette de la propriété	25	2,0 %
Assurance	10	0,8 %
Carte prépayée	1	<0,1 %
Autre	31	2,5 %

B. La nature de la plainte

Nature des plaintes liées au CPCPSF (traitées par le BRPC)

Produit ou service	Nombre de plaintes	
Opération	220	17,7 %
Gestion des plaintes	194	15,6 %
Intérêts	61	4,9 %
Entente	59	4,7 %
Frais	56	4,5 %
Services bancaires téléphoniques	53	4,3 %
Recouvrement	40	3,2 %
Services de spécialistes en services financiers	30	2,4 %
Paiement	28	2,3 %
Services bancaires en ligne	24	1,9 %
Assurance crédit	24	1,9 %
Limite de crédit	22	1,8 %
Succession	18	1,4 %
Ouverture	18	1,4 %
Fermeture	17	1,4 %
Virement	16	1,3 %
Solde	14	1,1 %
Services de caissier	14	1,1 %
Procuration	12	1,0 %
Annulation	11	0,9 %
Relevé	7	0,6 %
Alertes	7	0,6 %
Renouvellement	7	0,6 %
Services bancaires mobiles	5	0,4 %
Découvert	1	<0,1 %
Coffret de sûreté	1	<0,1 %
Autre	285	22,9 %



Priorité accordée à l'amélioration continue

Nous voulons comprendre les plaintes des clients et les traiter en priorité en temps opportun. Nous analysons sans relâche le volume et les sujets des plaintes de nos clients afin d'évaluer les occasions d'améliorer nos processus, d'optimiser notre exécution opérationnelle et de moderniser nos capacités afin de maximiser l'expérience client. Cela comprend la mise en œuvre d'améliorations technologiques et l'automatisation des principaux processus afin d'en améliorer l'efficacité et de réduire le temps de résolution. De plus, nous sollicitons régulièrement les commentaires des clients pour nous renseigner sur les points à améliorer de notre processus de traitement des plaintes.

Examen externe des plaintes

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est un service indépendant de règlement des plaintes offert à nos clients s'ils souhaitent faire appel du résultat de l'examen de leur préoccupation par le BRPC.

Au cours de l'exercice 2023, 676 cas ont été soumis de la Banque CIBC à l'OSBI aux fins d'une enquête impartiale. L'évaluation des résultats des cas révèle que l'OSBI a accepté les recommandations du BRPC dans 91 % des cas examinés.

91 %

Conseils sur la prévention de la fraude : Reconnaissez les signes d'une arnaque avant qu'elle vous arrive

Appels téléphoniques et messagerie vocale

Ignorez les appels provenant de numéros d'inconnus qui prétendent être des sources fiables, mais qui demandent des virements de fonds urgents ou qui menacent l'application de mesures gouvernementales, policières ou judiciaires. Si vous recevez un appel suspect d'une personne qui prétend être de la Banque CIBC, veuillez terminer l'appel immédiatement et communiquer avec nous à la Banque CIBC.

Sites Web et publicités en ligne

Surveillez les allégations de soutien technologique ou les fausses publicités. Le téléchargement de fichiers ou la saisie de renseignements bancaires sur des sites Web suspects peuvent exposer votre ordinateur à des logiciels malveillants ou à des virus.

Courriels et messages textes

Supprimez les messages de demandes urgentes provenant de numéros et d'adresses courriel inconnus. Méfiez-vous des liens inhabituels, de l'absence de personnalisation, des logos modifiés et des fautes d'orthographe.

Si une personne qui prétend travailler à la Banque CIBC vous demande:

- De confirmer, de mettre à jour ou de fournir des renseignements personnels ou bancaires, comme un mot de passe ou un code d'accès, des renseignements sur le compte, un mot de passe de sécurité, un numéro confidentiel qui vous a été envoyé au moment d'une opération ou d'autres renseignements de nature délicate.
- D'envoyer des fonds d'une façon précise, comme par l'intermédiaire de Virement de fonds mondial CIBC ou de Virement de fonds par courriel, de cartes-cadeaux, de cryptomonnaie ou de paiements par câble.
- De suivre des directives précises sur l'endroit où effectuer une opération et dire ce qu'il faut dire à votre banque (ce qui peut être faux).
- De sélectionner un lien pour ouvrir une session pour accéder à votre appareil ou à vos comptes bancaires .

Méfiez-vous, raccrochez immédiatement et communiquez avec la Banque CIBC à un numéro connu pour obtenir de l'aide.

Visitez le site cibc.com/fraude pour en savoir plus sur la façon de vous protéger.



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

Vous pouvez communiquer avec le Bureau par téléphone, par la poste, en ligne ou par courriel.



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



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



En ligne :
cibc.com/appel



Courriel :
Mailbox.ClientComplaintAppeals@cibc.com