



# Rapport annuel du Bureau de révision des plaintes clients (BRPC) de la Banque CIBC

Rapport annuel 2025 pour l'exercice clos le 31 octobre 2025



# Table of contents

Notre mandat. ....3

Processus de gestion des plaintes de la Banque CIBC.....4

Faites appel de la décision – Comment le BRPC traite les plaintes (niveau 3).....5

Faits saillants pour 2025.....6

Démasquer la fraude : Protéger nos clients contre les arnaques liées aux placements.....9

Communiquer avec le Bureau de révision des plaintes clients de la Banque CIBC.....12





# Notre mandat

À la Banque CIBC, nous nous engageons à assurer une résolution transparente et efficace des plaintes. Afin de servir et de soutenir nos clients, le Bureau de révision des plaintes clients (BRPC) a pour mandat d'examiner les plaintes non résolues concernant la Banque CIBC et le Groupe de sociétés CIBC (collectivement, la « Banque CIBC »). L'objectif du BRPC est de résoudre les différends de façon équitable au moyen d'enquêtes approfondies.

Les recommandations du BRPC sont non exécutoires, et les clients conservent la possibilité d'explorer d'autres recours si le problème n'est pas réglé à leur satisfaction.

Les cas traités par le BRPC aident à repérer les occasions d'amélioration en ce qui a trait au service à la clientèle. Afin de soutenir l'amélioration continue, le BRPC communique régulièrement avec des partenaires à l'échelle de la Banque CIBC pour relayer les commentaires des clients, repérer des occasions d'amélioration et promouvoir des changements significatifs.

Le présent rapport annuel résume les principales mesures préparées conformément au cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (CPCPSF) en vertu de la Loi sur les banques, ainsi que les tendances de rendement et notre modèle opérationnel pour l'exercice clos le 31 octobre 2025.<sup>1</sup>

# Processus de gestion des plaintes de la Banque CIBC

La Banque CIBC s'efforce de traiter toutes les plaintes rapidement et équitablement. Le processus de gestion des plaintes comporte quatre niveaux :



## NIVEAU 1

### Exprimez votre plainte

#### Équipes de première ligne

La première étape pour résoudre votre plainte consiste à discuter avec votre conseiller, votre directeur relationnel ou un autre membre de l'équipe CIBC.



## NIVEAU 2

### Soumettez votre plainte à un autre palier d'intervention

#### Équipes Service à la clientèle

- Si votre plainte<sup>2</sup> n'est pas résolue ou fermée dans les 14 jours civils suivant son signalement, elle passera automatiquement au niveau 2 aux fins d'un examen plus approfondi.
- À cette étape, nous effectuerons un examen complet de votre plainte et vous recevrez une réponse détaillée.
- Si vous préférez, vous pouvez aussi soumettre votre plainte directement à l'une de nos équipes Service à la clientèle.



## NIVEAU 3

### Faites appel de la décision

#### Bureau de révision des plaintes clients (BRPC)

- Si vous n'êtes pas satisfait du résultat au niveau 2, vous pouvez faire appel de la décision.
- Vous pouvez demander que votre plainte soit soumise au BRPC ou communiquer directement avec lui.



## NIVEAU 4

### Demandez un examen externe

#### Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

- Si vous n'êtes toujours pas satisfait après avoir reçu la réponse du BRPC ou si plus de 56 jours civils se sont écoulés depuis que votre plainte a été soulevée, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) pour obtenir un examen indépendant.
- L'OSBI est un organisme externe neutre et distinct de la Banque CIBC, dont les services sont offerts gratuitement aux clients.

Pour en savoir plus sur le processus de traitement des plaintes de la Banque CIBC, veuillez consulter la brochure Notre engagement envers vous, accessible à l'adresse suivante : [cibc.com/content/dam/about\\_cibc/corporate\\_responsibility/pdfs/service-commitment-fr.pdf](https://cibc.com/content/dam/about_cibc/corporate_responsibility/pdfs/service-commitment-fr.pdf)

# Faites appel de la décision – Comment le BRPC traite les plaintes (niveau 3)

Le BRPC s'efforce de traiter toutes les plaintes rapidement et équitablement. Voici les étapes à suivre par le BRPC :



## 1. Accusé de réception et examen

Le BRPC accuse réception de votre plainte et effectue un examen initial pour s'assurer qu'elle relève de son mandat.

Les plaintes qui ne relèvent pas de son mandat comprennent les affaires sur lesquelles le BRPC n'a aucune autorité. Il peut s'agir d'affaires comme des décisions commerciales relatives à la tarification des produits, aux taux d'intérêt, à l'approbation du crédit ou aux relations rompues, ou encore des cas liés à des litiges.



## 2. Attribution du cas et enquête

Votre cas est attribué à un enquêteur du BRPC, qui examinera avec vous le Processus de gestion des plaintes de la Banque CIBC et les modalités de l'enquête menée par le BRPC. L'enquêteur effectue un examen détaillé, qui peut comprendre l'analyse des documents pertinents et l'interrogation des parties concernées.



## 3. Résolution et réponse

Une fois l'enquête terminée, le BRPC fournit une réponse écrite détaillée décrivant ses conclusions et, s'il y a lieu, une proposition de résolution.



## 4. Options d'examen plus approfondi

Après avoir reçu la réponse du BRPC, vous pouvez choisir d'accepter sa recommandation ou de demander un examen plus approfondi par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), qui est un organisme externe indépendant. Vous disposez d'un délai maximal de 180 jours à compter de la date de la réponse écrite de la Banque CIBC pour communiquer avec l'OSBI.



# Faits saillants pour 2025

## 1. Nombre de plaintes traitées par le BRPC

Au cours de l'exercice 2025, le BRPC a traité 3 463 plaintes, dont :

3 019

étaient des plaintes au sens de la *Loi sur les banques* (« plainte »);

58

étaient des plaintes liées à des placements telles que définies par l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI);

386

étaient liées à d'autres affaires.

Ce volume représente moins de 1 % de toutes les plaintes reçues par la Banque CIBC.

## 2. Délai moyen de traitement des plaintes

En 2025, les plaintes soumises au BRPC aux fins d'enquête ont été traitées en moyenne dans un délai de 45 jours civils, à compter de la date à laquelle le problème a été signalé à la Banque CIBC jusqu'à la date à laquelle la plainte a été résolue ou fermée. De ce nombre total, le délai moyen de traitement de chaque plainte par le BRPC était de 25 jours civils.

## 3. Produits ou services

Produits ou services auxquels les plaintes sont liées (traitées par le BRPC)

| Produit ou service                                       | Nombre de plaintes | Pourcentage de plaintes |
|----------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Carte de crédit                                          | 995                | 33,0 %                  |
| Compte                                                   | 637                | 21,1 %                  |
| Carte de débit                                           | 423                | 14,0 %                  |
| Prêt hypothécaire                                        | 331                | 11,0 %                  |
| Placement                                                | 228                | 7,6 %                   |
| Marge de crédit                                          | 184                | 6,1 %                   |
| Prêt                                                     | 92                 | 3,0 %                   |
| Autre                                                    | 73                 | 2,4 %                   |
| Marge de crédit sur valeur nette de la propriété (MCVNP) | 50                 | 1,7 %                   |
| Assurance                                                | 5                  | 0,2 %                   |
| Carte prépayée                                           | 1                  | 0,0 %                   |
| Total général                                            | 3 019              | 100,0 %                 |

## 4. Nature de la plainte

Nature des plaintes (traitées par le BRPC)

| Produit ou service                              | Nombre de plaintes | Pourcentage de plaintes |
|-------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| Opération                                       | 1 070              | 35,4 %                  |
| Intérêts                                        | 191                | 6,3 %                   |
| Frais                                           | 169                | 5,6 %                   |
| Autre                                           | 167                | 5,5 %                   |
| Paielement                                      | 137                | 4,5 %                   |
| Gestion des plaintes                            | 134                | 4,4 %                   |
| Recouvrement                                    | 118                | 3,9 %                   |
| Ouverture                                       | 117                | 3,9 %                   |
| Transfert                                       | 111                | 3,7 %                   |
| Limite de crédit                                | 108                | 3,6 %                   |
| Services bancaires téléphoniques                | 106                | 3,5 %                   |
| Clôture                                         | 82                 | 2,7 %                   |
| Renouvellement                                  | 70                 | 2,3 %                   |
| Assurance crédit                                | 62                 | 2,1 %                   |
| Entente                                         | 53                 | 1,8 %                   |
| Services de spécialistes en services financiers | 49                 | 1,6 %                   |
| Succession                                      | 41                 | 1,4 %                   |
| Annulation                                      | 36                 | 1,2 %                   |
| Services de caissier                            | 34                 | 1,1 %                   |
| Solde                                           | 34                 | 1,1 %                   |
| Relevé                                          | 34                 | 1,1 %                   |
| Procuration                                     | 33                 | 1,1 %                   |
| Services bancaires en ligne                     | 23                 | 0,8 %                   |
| Alertes                                         | 14                 | 0,5 %                   |
| Services bancaires mobiles                      | 13                 | 0,4 %                   |
| Découvert                                       | 8                  | 0,3 %                   |
| Coffret de sûreté                               | 5                  | 0,2 %                   |
| <b>Total général</b>                            | <b>3 019</b>       | <b>100,0 %</b>          |



## 5. Nombre de plaintes résolues ou fermées

Parmi les plaintes traitées par le BRPC en 2025 :

**2 039 (68 %)**

ont été classées comme étant fermées, ce qui signifie que le BRPC n'a pas été en mesure de résoudre le problème à la satisfaction du client;

**980 (32 %)**

ont été classées comme étant résolues, ce qui signifie que le BRPC a été en mesure de résoudre le problème à la satisfaction du client.

## 6. Examen externe des plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de l'examen mené par le BRPC, vous pouvez soumettre votre préoccupation à l'OSBI, un organisme externe indépendant.

En 2025, **1 107 nouveaux** cas ont été soumis à l'OSBI, et **88 %** des recommandations du BRPC ont été confirmées. Ce résultat reflète l'engagement du BRPC en faveur d'un règlement des différends équitable et transparent.



# Démasquer la fraude : Protéger nos clients contre les arnaques liées aux placements



Face à la sophistication croissante des arnaques liées aux placements, de plus en plus de clients sont à risque. À la Banque CIBC, notre engagement à l'égard de la protection des clients va au-delà des mesures de sécurité financière et repose sur l'empathie, la vigilance et le travail d'équipe. Cet engagement a été démontré dans notre récent soutien à une cliente de 82 ans, faisant fidèlement affaire avec la Banque CIBC depuis 35 ans, qui est devenue la cible d'une arnaque complexe liée aux placements.

Dans cette situation, un fraudeur a persuadé la cliente de retirer une somme importante pour des rénovations présumées, puis a tenté de lui soutirer un montant encore plus élevé. Lors d'une conversation charnière, notre équipe a adopté une approche axée sur la collaboration et l'empathie, encourageant la cliente à réfléchir à la façon dont elle conseillerait un proche dans une situation semblable. Ce moment l'a aidée à reconnaître la véritable nature de l'arnaque et à en divulguer tous les détails, ce qui nous a permis de protéger ses actifs et de l'aider à récupérer une partie importante des fonds.

Cette expérience met en évidence le pouvoir de la compassion, de la persévérance et de l'innovation dans la protection de nos clients. Elle souligne également les répercussions émotionnelles que les arnaques peuvent engendrer et la nécessité de trouver un équilibre entre la vigilance et la compréhension. À la Banque CIBC, nous

demeurons déterminés à assurer le bien-être financier et la dignité de nos clients, en veillant à ce qu'ils se sentent soutenus tout au long du processus.

Malgré des résultats comme ceux décrits ci-dessus, et malgré tous nos efforts, nous ne parvenons pas toujours à intervenir efficacement lorsque nos clients sont victimes d'arnaques complexes. Les auteurs de menaces continuent de mettre au point des techniques avancées pour tromper leurs victimes, gagner leur confiance et, au bout du compte, leur voler des fonds. Les fraudeurs peuvent usurper l'identité d'organisations légitimes, y compris des organismes gouvernementaux, des organismes d'application de la loi et des banques, en utilisant des numéros de téléphone falsifiés, de faux sites Web et des messages vocaux ou vidéo générés par l'intelligence artificielle. Ces personnes sont douées pour manipuler les perceptions des clients et peuvent inciter leurs victimes à dissimuler leur relation et les opérations connexes aux membres de leur famille, à leurs amis et à leur banque. Ce niveau de sophistication présente d'importants défis pour nos efforts de lutte contre la fraude.

On conseille aux clients de prendre le temps de vérifier toute situation suspecte auprès de personnes de confiance, comme des membres de leur famille, des amis ou leur spécialiste en services financiers. Il est essentiel de rester à l'affût des directives de quiconque sur la manière de réagir. Une culture de prudence et de vérification joue un rôle essentiel dans la protection contre l'évolution des menaces.

## Protégez-vous contre la fraude liée aux placements

- Méfiez-vous des offres, notamment en matière de placements, de cryptomonnaies, de CPG ou de métaux précieux, qui promettent des rendements élevés avec peu ou pas de risque, car ce sont des indicateurs courants de fraude.
- Ne laissez personne vous presser à prendre des décisions de placement hâtives. Prenez le temps d'évaluer les occasions, de consulter des sources fiables et de vérifier la légitimité de l'entreprise et du conseiller avant d'investir.
- Méfiez-vous des appels provenant de numéros de téléphone falsifiés. En cas de doute concernant un appel prétendant provenir d'organismes d'application de la loi, du gouvernement ou de votre banque, mettez fin à l'appel et communiquez avec l'institution au moyen d'un numéro de téléphone de confiance.
- Tenez votre ordinateur et votre appareil mobile à jour et utilisez régulièrement un antivirus et un logiciel de détection de logiciels malveillants. Ne donnez jamais l'accès à distance à vos appareils à des tiers.

Si vous soupçonnez une arnaque ou remarquez une activité suspecte, signalez-la immédiatement à votre banque, à votre société de placement ou aux autorités compétentes.



## Reconnaissez les signes et les tactiques de fraude

### Appels téléphoniques et messagerie vocale

Ignorez les appels non sollicités provenant de numéros d'inconnus qui prétendent être des sources fiables, mais qui demandent des virements de fonds urgents ou qui menacent de l'application de mesures gouvernementales, policières ou judiciaires. Si vous recevez un appel suspect d'une personne qui prétend être de la Banque CIBC, mettez fin à l'appel immédiatement et communiquez avec nous au moyen du numéro indiqué au verso de votre carte de crédit ou de débit.

### Sites Web et publicités en ligne

Méfiez-vous des allégations de soutien technologique et des fausses publicités en ligne. Le téléchargement de fichiers ou la saisie de renseignements bancaires sur des sites Web suspects peuvent exposer vos appareils à des logiciels malveillants ou à des virus.

### Courriels et messages textes

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

Si une personne qui prétend représenter la Banque CIBC communique avec vous, faites preuve de prudence. Raccrochez immédiatement et communiquez avec nous au numéro de téléphone indiqué au verso de votre carte de crédit ou de débit si la personne vous demande de faire ce qui suit :

- Confirmer, mettre à jour ou fournir des renseignements personnels ou bancaires, y compris des mots de passe, des codes d'accès, des renseignements sur le compte, des mots de sécurité ou des codes de vérification confidentiels à usage unique;
- Envoyer des fonds au moyen de canaux précis, comme par l'intermédiaire de Virement de fonds mondial CIBC, de Virement de fonds par courriel, de cartes-cadeaux, de cryptomonnaie ou de virements télégraphiques;
- Suivre des directives précises sur la façon d'effectuer une opération ou fournir une réponse préétablie à votre banque;
- Participer à une enquête secrète ou clandestine en virant des fonds de votre compte pour « assurer la sécurité de votre argent »;
- Sélectionner un lien d'ouverture de session pour donner l'accès à votre appareil ou à vos comptes bancaires.

## Comment mieux vous protéger contre la fraude et le vol d'identité

- La Banque CIBC et les autres organisations légitimes ne communiqueront jamais directement avec vous pour vous demander des renseignements personnels ou bancaires. Ne communiquez jamais ces renseignements à quiconque prétend représenter une entité légitime.
- La Banque CIBC ne vous demandera jamais de participer à une enquête secrète ou clandestine ni de virer des fonds de votre compte pour « assurer la sécurité de votre argent ».
- Inscrivez-vous au service Mes alertes de la Banque CIBC par l'intermédiaire de Services bancaires mobiles ou de Services bancaires en direct pour surveiller les activités suspectes dans vos comptes bancaires.
- Inscrivez-vous au service de vérification vocale de la Banque CIBC pour effectuer vos opérations bancaires en toute sécurité tout en vous protégeant contre la fraude (des critères d'admissibilité s'appliquent).<sup>3</sup>
- Activez les notifications de la Banque CIBC dans Services bancaires mobiles pour recevoir des codes de vérification à usage unique lorsque vous effectuez des opérations à risque élevé.

## La Banque CIBC s'associe à la Coalition canadienne antifraude : arrêtez, vérifiez et parlez pour prévenir la fraude financière

La Banque CIBC est fière de s'associer à la Coalition canadienne antifraude, une initiative visant à aider les Canadiens à reconnaître, à prévenir et à signaler les arnaques.

Grâce à cette collaboration, nous nous engageons à sensibiliser le public à la menace croissante de fraude financière et à fournir des outils pratiques pour aider nos clients à préserver leur bien-être financier. La campagne « Ensemble contre la fraude » de la coalition offre des conseils clairs pour vous aider à vous protéger, vous et vos proches.

Nous vous invitons à suivre trois étapes essentielles : **arrêtez** et prenez un moment avant de répondre à toute demande suspecte; **vérifiez** la légitimité du message ou de l'appelant auprès de sources fiables; et **parlez** à une personne de confiance ou communiquez avec votre institution financière en cas de doute.

En restant informé et vigilant, vous pouvez jouer un rôle essentiel pour prévenir les fraudes. Pour en savoir plus et obtenir des ressources, visitez le site [ensemblecontrelafraude.ca](https://ensemblecontrelafraude.ca).

Pour en savoir plus sur la protection contre la fraude, visitez le site [cibc.com/fraude](https://cibc.com/fraude).



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

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



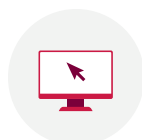
## Par courriel

[Mailbox.ClientComplaintAppeals@cibc.com](mailto:Mailbox.ClientComplaintAppeals@cibc.com)



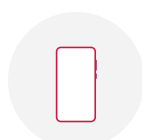
## Par la poste

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/appeal](https://cibc.com/appeal)



## Par téléphone

[1 888-947-5207](tel:1888-947-5207)



<sup>1</sup> Sauf indication contraire, toutes les dates de référence correspondent à l'exercice financier clos le 31 octobre 2025.

<sup>2</sup> Au sens de la Loi sur les banques (« plainte »).

<sup>3</sup> Vous devez avoir 13 ans ou plus pour vous inscrire. Au Québec, vous devez avoir 14 ans ou plus.

<sup>MD</sup> Le logo CIBC est une marque déposée de la Banque CIBC.