

Résumé de la Politique en matière d'examen des plaintes et de résolution des conflits de la Compagnie Trust CIBC

Déposer une plainte concernant nos services

Nous veillons à ce que les plaintes soient acheminées rapidement et traitées en temps opportun.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte exprime un reproche ou une insatisfaction à l'égard des services ou des produits que nous offrons. Vous vous attendez à ce que nous prenions les mesures nécessaires pour y remédier.

Vous pouvez, par exemple, vous attendre à un remboursement de notre part ou à ce que nous prenions des mesures pour régler la situation ayant donné lieu à votre plainte.

Comment déposer une plainte

Vous pouvez déposer une plainte auprès de nous par le moyen qui vous convient. Vous pouvez également remplir le formulaire de l'Autorité des marchés financiers (AMF) à l'adresse suivante : https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/formulaires/grand-public/GP-plainte_formulaire-plainte-an.pdf.

Nous contacter

Par téléphone : 1 877 604-9455

Par courrier : 81 Bay Street, CIBC Square, Floor 11, Toronto, ON M5J 0E7

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (HNE).

Étapes du processus de traitement des plaintes

Pour certaines plaintes, nous pouvons suivre un processus simplifié dans le cadre duquel nous essayons de proposer un moyen de résoudre la situation. Le processus simplifié est décrit ci-dessous. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre votre plainte conformément au présent processus ou si la nature ou la complexité de votre plainte fait en sorte qu'elle ne se prête pas au processus simplifié, elle sera traitée en suivant les étapes ci-dessous.

1. Nous accusons réception de votre plainte

Nous vous envoyons un accusé de réception par écrit dans les 10 jours suivant la réception de votre plainte.

2. Nous analysons la plainte

Nous nous assurons de bien comprendre votre plainte et ce que vous attendez de nous. Au besoin, nous communiquons avec vous pour vous demander des renseignements supplémentaires.

3. Nous fournissons une réponse finale par écrit

Nous vous fournissons une réponse finale par écrit dans un délai de 60 jours. Dans notre réponse, nous expliquons comment nous avons analysé votre plainte et notre raisonnement ainsi que, si possible, la solution proposée à votre plainte.

Communiquez avec nous si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de notre réponse.

Prolongation de la période pour fournir notre réponse finale

Le traitement de votre plainte peut prendre plus de temps ou être plus complexe que prévu, auquel cas nous pouvons déterminer qu'un délai supplémentaire est nécessaire pour analyser votre plainte. Le délai supplémentaire ne peut dépasser 30 jours. Dans ce cas, nous vous avisons par écrit des circonstances justifiant la prolongation.

4. Évaluation de l'offre et résolution de la plainte

Prenez le temps d'examiner notre réponse ou notre offre de résolution de votre plainte. Si nous présentons une offre, nous vous donnons le temps de l'évaluer et d'y répondre. Le temps que nous vous accordons devrait être suffisant pour vous offrir l'occasion d'obtenir les conseils dont vous avez besoin pour prendre une décision éclairée. Vous pouvez décider d'accepter ou de refuser l'offre, ou vous pouvez présenter une contre-offre.

Une fois que nous avons conclu une entente avec vous pour régler votre plainte, nous devons donner effet à l'offre dans un délai de 30 jours, à moins que nous convenions d'un autre délai avec vous s'il est dans votre intérêt de le faire.

5. Examen du dossier de plainte par l'AMF

Pour chaque plainte, nous créons un dossier dans lequel nous conservons tous les renseignements ou documents nécessaires au traitement de votre plainte.

Vous pouvez communiquer avec nous en tout temps pour demander à l'AMF d'examiner votre dossier de plainte si la réponse que nous avons fournie ou la façon dont votre plainte a été traitée ne sont pas à votre satisfaction. Nous sommes tenus de faire parvenir votre dossier de plainte à l'AMF au plus tard 15 jours après la réception de votre demande.

Processus simplifié pour certaines plaintes

Nous pouvons suivre un processus simplifié pour certaines plaintes. Ce processus concerne les plaintes que nous pouvons régler à la satisfaction du client dans un délai de 20 jours.

Nous considérons qu'une plainte est résolue à votre satisfaction lorsque vous acceptez la solution proposée ou lorsque les explications que nous vous fournissons sont suffisantes pour résoudre votre plainte.

Si nous ne pouvons vous proposer une solution satisfaisante ou fournir suffisamment d'explications pour régler votre plainte en vertu de ce processus, nous vous en aviserons par écrit. Votre plainte continuera d'être traitée, mais elle le sera conformément aux étapes du processus de plainte décrites plus haut.

Le temps que nous prenons pour tenter de régler votre plainte aux termes du processus simplifié n'a aucune incidence sur notre obligation de vous fournir notre accusé de réception écrit et notre réponse finale dans les délais prescrits.