

Bureau d'appel des plaintes de PC Finance

Rapport annuel de 2024

Le Bureau d'appel des plaintes (« **BAP** ») de PC Finance est le principal niveau désigné pour la résolution des plaintes des clients à la Banque le Choix du Président (« **PC Finance** »). Le BAP fournit aux clients un examen juste et objectif des plaintes non résolues après avoir été traitées aux deux premières étapes du processus de traitement des plaintes de PC Finance. Bien que le BAP ne soit pas indépendant de PC Finance, il peut aider à trouver une solution juste et raisonnable aux plaintes non résolues. L'utilisation du BAP est confidentielle et gratuite.

Le BAP ne fournit pas d'avis ou de conseils juridiques, et toute période de limitation légale continuera de s'exécuter pendant que le BAP mène son enquête. Toutes les recommandations qui peuvent être faites par le BAP sont non contraignantes et volontaires pour le client et PC Finance.

Notre mandat

Bien que le BAP s'efforce de répondre à toutes les préoccupations des clients, certaines plaintes ne relèvent pas de notre mandat. Celles-ci comprennent :

- Décisions en matière de crédit et de gestion des risques (comme les décisions d'approuver ou de refuser des demandes, d'augmenter ou de réduire les limites de crédit ou de fermer des comptes)¹;
- Les prix généralement applicables aux produits de PC Finance, y compris les taux d'intérêt, les frais et les frais divulgués;
- Les questions qui n'ont pas fait l'objet d'une enquête et qui n'ont pas été résolues ou fermées par le service à la clientèle de PC Finance;
- Les demandes concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels par PC Finance, qui peuvent être traitées en consultant la [Politique de confidentialité de Les Compagnies Loblaw Limitée](#) ou en communiquant avec le Bureau de la protection des renseignements personnels de PC Finance;

¹ Dans ces cas, le BAP peut déterminer si les politiques de PC Finance ont été suivies, mais ne peut pas se prononcer sur le contenu des politiques de la Banque ni divulguer la raison des décisions prises conformément à ces politiques.

- Les questions qui ne sont pas liées aux produits et services offerts ou fournis par PC Finance (comme le programme PC Optimum^{MC}, l'assurance PC^{MD} ou les produits et services offerts par d'autres membres du groupe de compagnies de Loblaw);
- Les questions qui ont été transmises à un conseiller juridique externe ou pour lesquelles une action juridique a été entreprise ou conclue. Veuillez noter que si une action en justice est intentée dans le cadre d'une enquête, l'enquête peut être résiliée par le BAP.

Processus de traitement des plaintes de PC Finance

Nous nous engageons à traiter toutes les plaintes de manière juste, efficace et en temps opportun. Vos commentaires sont importants pour nous et nous vous encourageons à communiquer avec nous pour nous faire part de vos plaintes afin de nous donner l'occasion de résoudre vos problèmes. Veuillez suivre ces étapes si vous avez une plainte.

Étape 1 : Notre équipe du service à la clientèle est votre première ressource

Vous pouvez transmettre votre plainte à notre équipe du service à la clientèle au moyen d'un formulaire Web, par la poste ou par téléphone.

Notre équipe du service à la clientèle s'occupe habituellement des plaintes et prend des décisions à l'égard de celles-ci. Il s'agit de notre premier palier d'intervention pour le traitement des plaintes. Une fois que vous aurez transmis une plainte, vous recevrez une confirmation indiquant que nous l'avons bien reçue et que nous l'examinons. En tout temps au cours du processus, vous pouvez demander à ce que votre plainte soit transmise à la direction des services aux clients de PC Finance. Nous vous invitons à nous joindre en utilisant l'un des moyens indiqués ci-dessus et, si possible, à fournir le numéro de référence indiqué dans notre avis de confirmation.

Étape 2 : La direction des services aux clients de PC Finance traite toute plainte qui lui est transmise

Si l'équipe du service à la clientèle ne peut pas régler la plainte dans les quatorze (14) jours suivant sa réception, nous transférons votre plainte à la direction des services aux clients de PC Finance.

Étape 3 : Le bureau d'appel des plaintes



Si la direction des services aux clients de PC Finance ne règle pas la plainte à votre satisfaction, vous pouvez vous adresser au bureau d'appel des plaintes de PC Finance pour demander une évaluation. Le bureau d'appel des plaintes de PC Finance évalue toute plainte non résolue. Bien que le bureau d'appel des plaintes de PC Finance ne soit pas indépendant de la Banque le Choix du Président, il vous aidera à obtenir un règlement équitable et raisonnable. Veuillez noter que le bureau d'appel des plaintes de PC Finance ne peut accepter votre demande d'examen que si votre plainte a déjà été traitée par la direction des services aux clients. Si vous n'avez pas franchi l'étape 2 ci-dessus, votre dossier sera transmis pour évaluation à l'équipe de direction des services aux clients de PC Finance avant que le bureau d'appel des plaintes de PC Finance n'intervienne.

Votre droit à un examen indépendant

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si vous avez suivi ce processus et que le résultat de l'évaluation effectuée par le bureau d'appel des plaintes de PC Finance ne vous satisfait pas, ou si votre plainte n'est pas résolue ou classée dans les cinquante-six (56) jours suivant sa réception à la Banque le Choix du Président, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), qui est un organisme indépendant de la Banque le Choix du Président et qui offre un service gratuit de résolution de différend. Vous pouvez transmettre votre plainte à l'OSBI dans les cent quatre-vingts (180) jours suivant notre réponse définitive.

Pour en savoir plus sur le processus de traitement des plaintes de PC Finance, y compris la façon de communiquer avec nous en ligne, par téléphone ou par courriel, visitez notre site Web :

Processus de règlement des plaintes des consommateurs de la Banque le Choix du Président :

<https://www.pcfincial.ca/fr/legal-stuff/how-to-resolve-your-concerns-with-pc-financial/>

Nous joindre

<https://www.pcfincial.ca/fr/contact-us/>

Plaintes traitées en 2024

Période	Plaintes ouvertes	Plaintes fermées	Plaintes résolues ²	Plaintes fermées ²
Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2024	61	57	14	43

Pour les examens des plaintes effectués en 2024, le BAP a pris en moyenne quarante-sept (47) jours pour résoudre ou fermer une plainte.

Produits et services liés aux plaintes

Sur les soixante et une (61) plaintes transmises au bureau d'appel des plaintes de PC Finance en 2024, quarante et une (41) plaintes étaient liées à une carte MasterCard PC et vingt (20) étaient liées à un compte PC Argent.

Nature des plaintes

Les plaintes transmises au bureau d'appel des plaintes de PC Finance en 2024 ont été classées dans les catégories suivantes :

Nature de la plainte	Nombre de plaintes	Pourcentage du total
Fraude, arnaque et vol d'identité	9	14,8 %
Rétrofacturation et contestations	8	13,1 %
Transactions – autres	7	11,5 %
Fermeture de compte	4	6,6 %
Carte – liée au remplacement	3	4,9 %
Problèmes du service à la clientèle	3	4,9 %
Transaction refusée	3	4,9 %
Modalités du compte	2	3,3 %
Carte – non reçue	2	3,3 %
Problèmes de recouvrement	2	3,3 %
Alertes de fraude ou gels	2	3,3 %
Frais d'intérêt	2	3,3 %
Produits facultatifs	2	3,3 %

² « Plaintes résolues » indique qu'une plainte a été résolue à la satisfaction de la personne qui l'a transmise.
« Plaintes fermées » indique qu'une plainte a été fermée et que le BAP n'a pas pu la résoudre à la satisfaction de la personne qui l'a transmise.

Problèmes de relevés	2	3,3 %
Problèmes d'application	1	1,6 %
Remboursement du solde créditeur	1	1,6 %
Problèmes liés aux frais	1	1,6 %
Virements Interac	1	1,6 %
Compte en ligne	1	1,6 %
Problèmes de paiement	1	1,6 %
PC Optimum	1	1,6 %
Problème de produit PC	1	1,6 %
Limites de dépenses – délais	1	1,6 %
Vérification	1	1,6 %