

Bureau d'appel des plaintes de PC Finance

Rapport annuel 2022

Le Bureau d'appel des plaintes de PC Finance (« **BAP** »), anciennement, l'ombudsman de la Banque le Choix du Président, 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 décisions.

- 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); et
- 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.

Plaintes traitées en 2022

En raison des modifications législatives apportées à la *Loi sur les banques* (Canada), l'ombudsman de la Banque le Choix du Président a été renommé « Bureau d'appel des plaintes de PC Finance ». Ce changement a pris effet le 30 juin 2022.

Plaintes traitées par l'ombudsman de la Banque le Choix du Président

Période	Nombre de plaintes	Nombre de plaintes résolues	Nombre de plaintes fermées	Nombre moyen de jours passés
Du 1 ^{er} janvier au 29 juin 2022	15	5	10	74

Pour la période du 1^{er} janvier au 29 juin 2022, l'ombudsman de la Banque le Choix du Président avait un niveau de service pour traiter une plainte de quatre-vingt-dix (90) jours et a pris en moyenne soixante-dix-quatre (74) jours pour traiter une plainte d'un client.

Plaintes traitées par le Bureau d'appel des plaintes de PC Finance

Période	Nombre de plaintes	Nombre de plaintes résolues	Nombre de plaintes fermées	Nombre moyen de jours passés
Du 30 juin au 31 décembre 2022	27	7	20	46

Pour la période du 30 juin au 31 décembre 2022, PC Finance avait un niveau de service pour traiter une plainte de cinquante-six (56) jours et a pris en moyenne quarante-huit (48) jours pour traiter une plainte d'un client.



Produits et services liés aux plaintes

Sur le total de quarante-deux (42) plaintes traitées par l'ombudsman de la Banque le Choix du Président et le Bureau d'appel des plaintes de PC Finance en 2022, vingt-sept (27) plaintes étaient liées à la carte Mastercard PC et quinze (15) liées à un compte PC Argent.

Nature des plaintes

Les plaintes traitées par l'ombudsman de la Banque le Choix du Président et le Bureau d'appel des plaintes de PC Finance en 2022 ont été classées dans une ou plusieurs des catégories suivantes :

- i. Contestation du marchand
- ii. Fermeture de compte
- iii. Contestation de fraude
- iv. Pardon pour les difficultés
- v. Remboursement du solde créditeur
- vi. Frais d'insuffisance de fonds
- vii. Disponibilité des relevés électroniques
- viii. Autorisation en attente
- ix. Preuve d'identité
- x. Frais d'assurance crédit
- xi. Contestation de découvert
- xii. Contestation de points PC Optimum
- xiii. Paiement de facture refusé
- xiv. Service à la clientèle

Résolution des plaintes

Sur les quarante-deux (42) plaintes traitées en 2022 par l'ombudsman de la Banque le Choix du Président et le Bureau d'appel des plaintes de PC Finance, douze (12) ont été résolues à la satisfaction du plaignant.