

## **Bureau d'appel des plaintes de PC Finance**

### **Rapport annuel de 2023**

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)<sup>[1]</sup>;
- 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;
- Les questions qui ne sont pas liées aux produits et services offerts ou fournis par PC Finance (comme le programme PC Optimum<sup>MC</sup>, l'assurance PC<sup>MD</sup> ou les

---

<sup>[1]</sup> 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.

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 2023**

Période	Nombre de plaintes	Nombre de plaintes résolues	Nombre de plaintes fermées	Nombre moyen de jours passés
Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023	66	19	47	44

Pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023, le BAP avait un niveau de service pour traiter une plainte de cinquante-six (56) jours et a pris en moyenne quarante-quatre (44) jours pour traiter une plainte d'un client.

### **Produits et services liés aux plaintes**

Sur les soixante-six (66) plaintes traitées par le BAP en 2023, quarante-quatre (44) plaintes étaient liées à une carte Mastercard PC, dix-neuf (19) étaient liées à un compte PC Argent et trois (3) étaient liées à plus d'un produit PC Finance.

### **Nature des plaintes**

La nature des plaintes traitées par le BAP en 2023 est tombée dans les catégories suivantes :

Description de la nature de la plainte	Nombre de plaintes
Rétrofacturation et contestations	18
Fermeture de compte	10
Fraude	7
Transactions	5
Remboursement du solde créditeur	4

Service à la clientèle	4
Paiements et transferts	3
Activation de carte	2
Frais	2
Produits facultatifs	2
Vérification de l'identité	2
Modalités du compte	1
Application	1
Transfert de solde	1
Remplacement de carte	1
Révocation de crédit	1
Frais d'intérêt	1
Modifications de produits	1

### **Résolution des plaintes**

Parmi les soixante-six (66) plaintes traitées par le BAP en 2023, dix-neuf (19) plaintes ont été résolues à la satisfaction du plaignant.