



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

Rapport annuel 2024 Exercice clos le 31 octobre 2024



Table of contents

- Notre mandat 3
- Processus de gestion des plaintes de la Banque CIBC 5
- Faites appel de la décision – Comment le BRPC traite les plaintes (niveau 3) 6
- Faits saillants pour 2024 7
- Démasquer la fraude : leçon tirée d’un scénario réel d’escroquerie 10
- Communiquez 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 »). Son objectif est de résoudre les différends de façon équitable au moyen d'enquêtes approfondies.

Les recommandations du BRPC sont non exécutoires et permettent aux clients d'explorer d'autres recours si le problème n'est pas réglé à leur satisfaction.

Les cas traités par le Bureau de révision des plaintes clients (BRPC) aident à repérer les points à améliorer en ce qui a trait au service à la clientèle. À cette fin, 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 conformes 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 2024¹.



Notre engagement continu à l'égard du règlement des différends – Message de Chris Reid, vice-président, Gestion et révision des plaintes des clients



À la Banque CIBC, nous comprenons que chaque plainte constitue une occasion de renforcer la confiance que nos clients nous accordent et une précieuse source de renseignements sur la façon dont nous pouvons nous améliorer. En mettant l'accent sur l'amélioration continue et l'innovation, nous nous efforçons de transformer les défis en changements significatifs qui profitent à tous les clients que nous servons.

Au cours de l'exercice 2025, nous continuerons d'appliquer ce même état d'esprit à nos processus de gestion des plaintes. Nous nous efforcerons d'assurer l'équité dans nos décisions, d'apporter rapidement des réponses et de communiquer clairement nos mesures et nos résultats.

Merci de votre confiance soutenue, qui nous pousse à nous améliorer jour après jour.

Processus de gestion des plaintes de la Banque CIBC

La Banque CIBC s'efforce de traiter toutes les plaintes rapidement et équitablement. Voici un aperçu de notre processus de gestion des plaintes :



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

Service à la clientèle

- Si votre plainte² 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 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 de la résolution au niveau 2, vous avez la possibilité de 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 par l'organisme externe de traitement des plaintes

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

- Si vous n'êtes toujours pas satisfait de 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 vous sont offerts gratuitement.

Pour en savoir plus sur le processus de traitement des plaintes de la Banque CIBC, nous vous invitons à consulter la brochure *Notre engagement envers vous*, qui est accessible à l'adresse suivante :

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 un aperçu des étapes suivies 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 ayant une incidence sur la tarification des produits, les taux d'intérêt, l'approbation du crédit, les relations rompues ou les dessaisissements, 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 effectuera un examen détaillé, notamment en analysant les documents pertinents et en interrogeant les parties concernées.



3. Résolution et réponse

Une fois l'enquête terminée, le BRPC vous 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 avez la possibilité 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 2024

1. Nombre de plaintes traitées par le BRPC

Au cours de l'exercice 2024, le BRPC a traité 3 232 plaintes, dont :

- **2 816** étaient des plaintes au sens de la *Loi sur les banques* (plainte);
- **45** étaient des plaintes liées à des placements telles que définies par l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI);
- **371** étaient liées à d'autres affaires.

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

2. Délai moyen de traitement des plaintes

Au cours de l'exercice 2024, les plaintes soumises au BRPC aux fins d'enquête ont été traitées en moyenne dans un délai de 74 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. Parmi ce nombre de jours, le délai moyen de traitement de chaque plainte par le BRPC était de 51 jours civils. L'augmentation du nombre de cas et de leur complexité au cours de l'exercice 2024 a contribué à la durée globale nécessaire pour mener des enquêtes approfondies.

Le délai de traitement moyen du BRPC s'est considérablement amélioré, en raison des principales optimisations apportées aux processus au cours de l'exercice. Par conséquent, en octobre 2024, les plaintes soumises au BRPC aux fins d'enquête ont été traitées, en moyenne, dans les **50 jours civils** suivant la date du signalement initial jusqu'à ce qu'elles soient résolues ou fermées. De manière semblable, le délai moyen de traitement des plaintes par le BRPC a été réduit à **31 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	705	25.0 %
Compte	636	22.6 %
Carte de débit	629	22.3 %
Prêt hypothécaire	302	10.7 %
Placement	181	6.4 %
Marge de crédit	160	5.7 %
Prêt	77	2.7 %
Autre	60	2.1 %
Marge de crédit sur valeur nette de la propriété (MC-HYPO)	55	2.0 %
Assurance	8	0.3 %
Carte prépayée	3	0.1 %
Total	2 816	100.0 %

4. La nature de la plainte

Nature des plaintes (traitées par le BRPC)

Produit ou service	Nombre de plaintes	Pourcentage de plaintes
Opération	946	33.6 %
Gestion des plaintes	410	14.6 %
Services bancaires téléphoniques	159	5.6 %
Frais	140	5.0 %
Intérêts	117	4.2 %
Ouverture	111	3.9 %
Recouvrement	98	3.5 %
Limite de crédit	76	2.7 %
Entente	76	2.7 %
Paiement	75	2.7 %
Virement	73	2.6 %
Autre	68	2.4 %
Assurance crédit	63	2.2 %
Services de spécialistes en services financiers	50	1.8 %
Solde	46	1.6 %
Fermeture	45	1.6 %
Renouvellement	45	1.6 %
Services de caissier	42	1.5 %
Annulation	40	1.4 %
Services bancaires en ligne	37	1.3 %
Relevé	21	0.7 %
Succession	20	0.7 %
Procuration	18	0.6 %
Services bancaires mobiles	17	0.6 %
Alertes	11	0.4 %
Découvert	9	0.3 %
Coffret de sûreté	3	0.1 %
Total	2 816	100.0 %

5. Nombre de plaintes résolues ou fermées

Parmi les plaintes traitées par le BRPC en 2024 :

- **1 443 (51 %)** 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.
- **1 373 (49 %)** 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.

6. Examen externe des plaintes

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

En 2024, **1 111 nouveaux** cas ont été soumis à l'OSBI, et **89 %** des recommandations du BRPC ont été confirmées par l'OSBI. Cela reflète l'engagement du BRPC en faveur d'un règlement des différends équitable et transparent.



Démasquer la fraude : leçon tirée d'un scénario réel d'escroquerie

En mars 2024, un client a reçu un appel frauduleux d'une personne ayant usurpé l'identité d'un employé de la Banque CIBC. L'appelant a déclaré qu'il y a eu des opérations non autorisées concernant Virement de fonds mondial à partir du compte du client et a sollicité des renseignements personnels et bancaires, qui ont été utilisés par la suite pour tenter d'accéder au compte Services bancaires en direct du client.

Les mesures de sécurité de la Banque CIBC ont empêché l'accès non autorisé en exigeant une authentification supplémentaire au moyen d'un code de vérification à usage unique. Toutefois, l'appelant a demandé au client de lui communiquer ce code. Le client a obtempéré, malgré le message du code de vérification lui recommandant clairement de ne pas le communiquer à qui que ce soit et indiquant que la Banque CIBC ne le demanderait jamais. Après avoir pris connaissance du code, l'appelant a pu accéder au compte Services bancaires en direct du client.

Par la suite, le fraudeur a tenté plusieurs opérations importantes de Virement de fonds mondial vers un nouveau destinataire, déclenchant de nouveau les mesures de sécurité de la Banque CIBC. La Banque CIBC a ainsi pris contact avec le client pour vérifier les opérations totalisant plus de 50 000 \$. Au cours de l'appel, la Banque CIBC a exprimé des préoccupations au sujet de l'escroquerie potentielle et a informé le client que de telles fraudes par usurpation d'identité dans le milieu bancaire sont de plus en plus courantes. La Banque CIBC a également rappelé au client qu'elle ne demanderait jamais de numéros d'identification personnels, de mots de passe ou de codes d'accès à usage unique par téléphone. Le client a exprimé sa gratitude à la Banque CIBC pour la vigilance dont elle a fait preuve en surveillant son compte, ce qui a finalement empêché une perte potentielle de 50 000 \$.

Protégez-vous contre la fraude par usurpation d'identité dans le milieu bancaire

- Ne divulguez jamais vos renseignements personnels ou financiers, y compris vos numéros d'identification personnels (NIP) et vos mots de passe.
- Réagissez prudemment aux demandes urgentes : il s'agit d'une stratégie utilisée par les fraudeurs pour vous faire paniquer et vous faire prendre à la hâte des décisions hasardeuses.
- Si votre entreprise reçoit des demandes d'envoi urgent de fonds, de modification des instructions de paiement, d'ajout d'un nouveau bénéficiaire de paiement, de modification d'un numéro de compte ou de modification de tout autre renseignement concernant un bénéficiaire existant, confirmez toujours la demande au moyen d'un appel téléphonique en direct à l'aide d'un numéro de téléphone que vous avez déjà au dossier pour cette personne-ressource.
- Vérifiez l'identité de l'interlocuteur en appelant à un numéro de confiance affilié à l'institution financière ou à l'entreprise en qui vous pouvez avoir confiance.
- Méfiez-vous des demandes d'accès à votre ordinateur ou à votre appareil mobile (comme les renvois d'appels).
- N'utilisez pas les coordonnées fournies dans le courriel, car elles pourraient être frauduleuses.



Reconnaissez les signes et les tactiques de fraude

Appels téléphoniques et messagerie vocale

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

Sites Web et publicités en ligne

Surveillez les allégations de soutien technologique ou les fausses publicités. Le téléchargement de fichiers ou la saisie de renseignements bancaires sur des sites Web suspects peuvent exposer votre ordinateur à des logiciels malveillants ou à des virus.

Courriels et messages textes

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

Si une personne qui prétend être de la Banque CIBC communique avec vous, faites preuve de prudence. Raccrochez immédiatement et communiquez avec nous au numéro indiqué au verso de votre carte de crédit ou de débit pour obtenir de l'aide si l'appelant vous demande de faire l'une des choses suivantes :

- Confirmer, mettre à jour ou fournir des renseignements personnels ou bancaires, comme un mot de passe ou un code d'accès, des renseignements sur le compte, un mot de passe de sécurité, un numéro confidentiel qui vous a été envoyé au moment d'une opération ou d'autres renseignements de nature délicate.
- Envoyer des fonds d'une façon précise, comme par l'intermédiaire de Virement de fonds mondial CIBC ou de Virement de fonds par courriel, de cartes-cadeaux, de cryptomonnaie ou de virements télégraphiques.
- Suivre des directives précises sur l'endroit où effectuer une opération et fournir une réponse préétablie à votre banque (qui peut être fausse).
- Participer à une enquête secrète en virant des fonds depuis votre compte pour « préserver la sécurité de votre argent ».
- Suivre un lien pour ouvrir une session pour accéder 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 entités légitimes ne communiqueront jamais avec vous directement pour vous demander vos renseignements personnels ou bancaires; ne les communiquez pas aux personnes disant faire partie d'entreprises légitimes.
- La Banque CIBC ne vous demandera jamais de participer à une enquête secrète, et elle ne vous demandera jamais de virer des fonds depuis votre compte pour « préserver la sécurité de votre argent ».
- Inscrivez-vous au service Mes alertes de la Banque CIBC dans Services bancaires mobiles ou Services bancaires en direct pour surveiller les activités suspectes dans vos comptes bancaires.
- Inscrivez-vous à la caractéristique de sécurité de vérification vocale de la Banque CIBC pour effectuer vos opérations bancaires plus rapidement et de manière plus sécuritaire, tout en vous protégeant contre la fraude. (Vous devez avoir 13 ans ou plus pour vous inscrire. Au Québec, vous devez avoir 14 ans ou plus.)
- Si vous effectuez des opérations à risque élevé, inscrivez-vous aux notifications de la Banque CIBC dans Services bancaires mobiles pour recevoir des codes de vérification à usage unique.

Visitez le site cibc.com/fraude pour en savoir plus sur la façon de vous protéger.

Communiquez 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 :



Courriel :

Mailbox.ClientComplaintAppeals@cibc.com



Courrier :

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



Téléphone :

[1 888 947-5207](tel:18889475207)

¹ Sauf indication contraire, toutes les dates de référence correspondent à l'exercice financier clos le 31 octobre 2024.

² Au sens de la *Loi sur les banques* (« plainte »).

^{MD} Le logo CIBC est une marque déposée de la Banque CIBC.