

Bureau d'appel des plaintes des clients (BAPC)

Le rôle du BAPC est de fournir une voie de communication volontaire et privée qui assure que les clients sont traités de façon équitable et selon un code éthique, tout en suivant les meilleures pratiques de gestion possible. En soumettant une plainte, vous nous donnez la permission de discuter de votre problème avec les services concernés chez Tangerine afin de mener notre enquête. Le principal mandat du BAPC est d'offrir aux clients un processus de règlement des différends juste, accessible, transparent et crédible pour faire enquête sur les plaintes qui n'ont pas été résolues. Nous faisons également des recommandations proactives sur les différentes façons dont Tangerine peut améliorer ses opérations, ses produits et ses services pour offrir une meilleure expérience à ses clients.

Certains aspects sont hors de notre mandat*. Le BAPC :

- n'enquête pas sur les plaintes portant sur la politique générale (taux d'intérêt, frais de service, fermeture de compte, etc.);
- ne révoque pas et ne modifie pas les décisions concernant le crédit;
- n'examine pas les cas qui ont déjà été résolus, qui font ou qui ont été l'objet d'un litige avec la Banque, qui sont entre les mains d'avocats pour le compte de la Banque ou qui ont fait l'objet d'un jugement du tribunal, d'un arbitre, d'un organisme de réglementation ou d'un tribunal administratif; et
- n'examine pas les plaintes liées aux opérations qui n'apparaissent plus dans les registres (en général, Tangerine n'est pas tenue de garder les registres datant de plus de sept ans; cependant, il arrive que la période de rétention soit plus courte, selon la nature des registres).

** S'il est établi qu'une plainte ne relève pas de notre compétence, nous enquêterons afin de confirmer que les exigences réglementaires ont été respectées et que la Banque a suivi les procédures appropriées.*

Les recommandations que nous effectuons sont non contraignantes et les parties peuvent, en toute liberté, accepter ou rejeter notre décision et avoir recours à d'autres options de résolution.

Le BAPC note le nombre de plaintes et le temps pris pour traiter chacune d'entre elles. Ces statistiques sont ensuite utilisées pour la création d'un rapport annuel du BAPC.

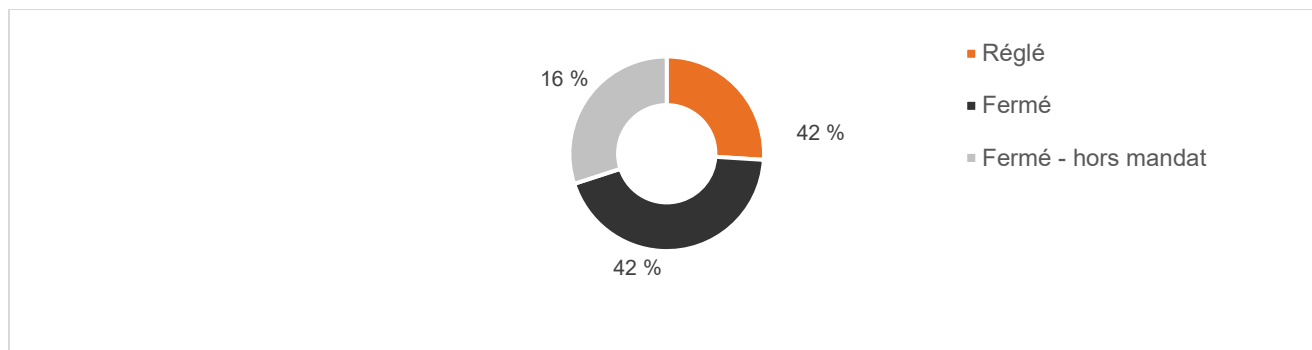
En 2023, la ministre des Finances a annoncé la désignation de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) comme organisme externe de traitement des plaintes (OETP) unique du Canada. Cette désignation est basée sur la recommandation qu'a formulée la commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Depuis le 1^{er} novembre 2024, l'OSBI exerce le rôle d'OETP désigné de la Banque Scotia.

Rapport annuel du BAPC pour 2024

1 ^{er} novembre 2023 au 31 octobre 2024	
Nombre de plaintes portant sur les services bancaires	194
Temps de traitement moyen*	53 jours

** Le temps de traitement moyen comprend le temps pris par la Banque pour traiter la plainte à tous les niveaux du processus et exclut le temps pris par les clients pour passer au niveau supérieur.*

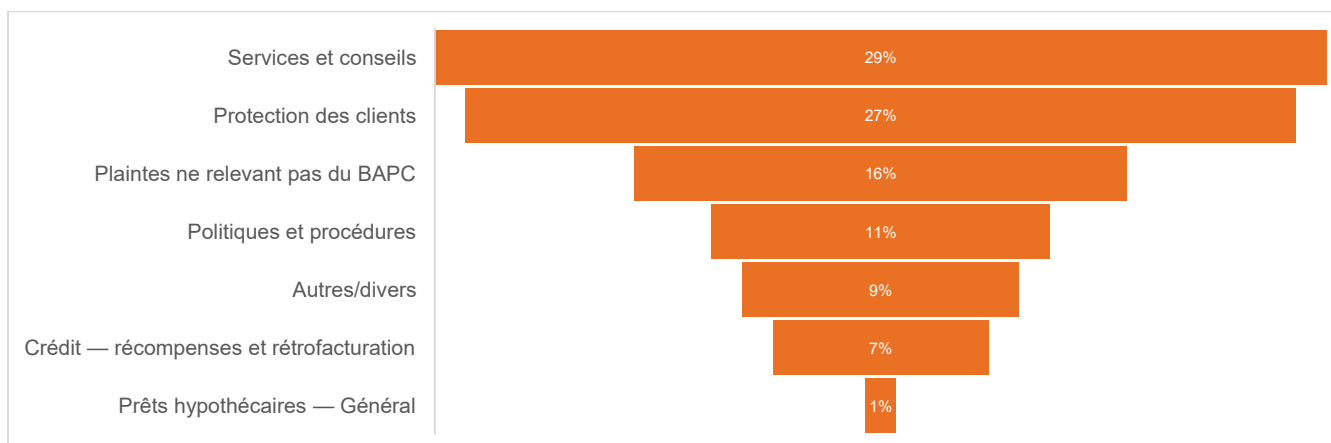
Dossiers examinés en 2024, par résultat



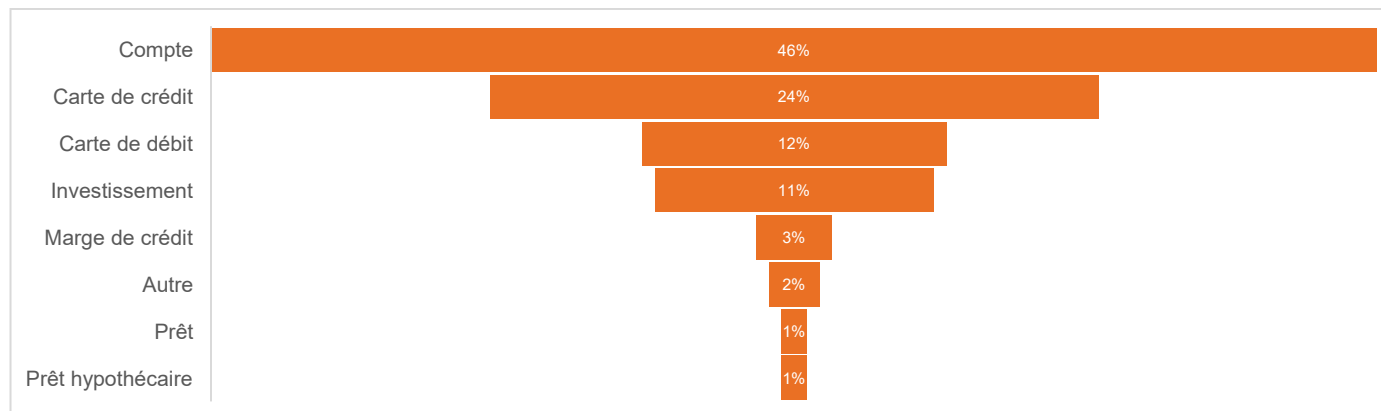
Nous considérons un dossier comme réglé si nous croyons l'avoir résolu de façon à satisfaire le client.

Nous considérons un dossier comme fermé si nous n'avons pas été en mesure de le résoudre de façon à satisfaire le client.

Dossiers examinés en 2024, par nature de la plainte



Dossiers examinés en 2024, par produits



Dossiers examinés en 2024, par services

