

## RAPPORT ANNUEL SUR LES PLAINTES – EXERCICE FINANCIER 2022

La Banque Fairstone du Canada et ses filiales (collectivement « Fairstone ») s'engagent à protéger les droits des consommateurs de Fairstone, y compris celui d'avoir accès aux procédures de traitement des plaintes.

Des changements importants ont été apportés aux procédures de traitement des plaintes lors de l'entrée en vigueur du Régime de protection des consommateurs en matière financière, le 30 juin 2022. Notamment :

- L'Ombudsman de Fairstone a été rebaptisé Commissaire aux plaintes (le « Commissaire »);
- Le Commissaire est le préposé principal désigné à la réception et à l'examen des plaintes de Fairstone;
- Le Commissaire a pour mandat de mener une enquête objective et impartiale sur les plaintes non réglées des clients;
- Les banques doivent régler ou fermer une plainte dans les 56 jours de sa réception.

### PLAINTES EXAMINÉES PAR LE COMMISSAIRE EN 2022

Nombre total d'enquêtes	Nombre de plaintes réglées <sup>1</sup>	Nombre de plaintes fermées <sup>2</sup>	Nombre de plaintes en cours de traitement	Délai moyen de règlement ou de fermeture (en jours) <sup>3</sup>
10	1	4	5	49

### DÉTAILS

- <sup>1</sup> Nombre de plaintes réglées – il s'agit du nombre de plaintes que le Commissaire a réglées à la satisfaction de leur auteur.
- <sup>2</sup> Nombre de plaintes fermées – il s'agit du nombre de plaintes que le Commissaire n'a pas pu régler à la satisfaction de leur auteur.
- <sup>3</sup> Délai moyen – ce chiffre est calculé sur la base des plaintes réglées ou fermées en 2022.
- Produits – neuf des dix plaintes concernaient des cartes de crédit et une plainte concernait des prêts;
- Nature de la plainte – Les plaintes portaient sur les intérêts, l'ouverture, le solde, le traitement des plaintes, l'assurance de créances, les transactions et autres.