

RAPPORT ANNUEL SUR LES PLAINTES – EXERCICE FINANCIER 2023

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.

En 2023, les plaintes transmises au Commissaire aux plaintes pour enquête ont été traitées dans un délai moyen de 77 jours, depuis la date à laquelle le problème a été signalé à Fairstone jusqu'à la date à laquelle la plainte a été réglée ou fermée par le Commissaire aux plaintes. Nous avons déployé des efforts considérables pour améliorer nos délais et avons pu réduire la durée moyenne d'un examen à 45 jours au second semestre 2023.

PLAINTES EXAMINÉES PAR LE COMMISSAIRE EN 2023

Nombre total d'enquêtes	Nombre de plaintes réglées ¹	Nombre de plaintes fermées ²	Nombre de plaintes en cours de traitement	Délai moyen de règlement ou de fermeture (en jours) ³
23	2	18	3	77

DÉTAILS

- ¹ Nombre de plaintes réglées – il s'agit du nombre de plaintes que le Commissaire a réglées à la satisfaction de leur auteur.
- ² 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.
- ³ Délai moyen – ce chiffre est calculé sur la base des plaintes réglées ou fermées en 2023.
- Produits – les plaintes concernaient les cartes de crédit et les prêts.
- Nature de la plainte – les plaintes portaient sur les intérêts, les transactions, l'ouverture de compte, les conventions, le solde de compte et autres.