

RAPPORT ANNUEL SUR LES PLAINTES – EXERCICE FINANCIER 2024

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.

Les plaintes transmises au Commissaire aux plaintes nécessitent habituellement plus de temps pour l'enquête puisqu'elles sont de nature plus complexe et que les gestionnaires du Service à la clientèle n'ont pas été en mesure de les régler.

Nombre total d'enquêtes	Nombre de plaintes fermées ¹	Nombre de plaintes réglées ²
21	15	6

En 2024, le Commissaire aux plaintes a mené une enquête pour 21 plaintes au total, dont six ont été résolues en faveur du plaignant. Il lui a fallu en moyenne 51 jours nets pour terminer une enquête et 105 jours en moyenne pour terminer une enquête à partir de la date de réception de la plainte³. Le nombre de jours nets est défini comme le nombre moyen de jours pendant lesquels une enquête est restée ouverte chez Fairstone.

Une plainte a été transmise au Commissaire aux plaintes par le plaignant 413 jours après la réception d'une réponse écrite détaillée de Fairstone. Si l'on exclut cette plainte, le nombre moyen de jours nets pour terminer une enquête était de 49 et le nombre moyen de jours pour terminer une enquête était de 85 jours à partir de la date de réception de la plainte.

DÉTAILS

- ¹ Plaintes fermées – il s'agit des plaintes que le Commissaire n'a pas pu régler à la satisfaction des plaignants.
- ² Plaintes réglées – il s'agit des plaintes que le Commissaire a réglées à la satisfaction des plaignants.
- ³ Délai moyen – le nombre de jours entre la date de réception d'une plainte et la date de résolution ou de fermeture de la plainte en 2024.
- Produits – les plaintes concernaient les cartes de crédit et les prêts personnels.
- Nature de la plainte – les plaintes portaient sur les intérêts, les ententes, l'ouverture de compte, les transactions, le solde du compte, les paiements et autres.