



B2B Banque Rapport de plaintes 2022

B2B Banque (B2B) a amélioré la protection de ses clients conformément au nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers, notamment en renforçant ses processus de traitement des plaintes afin de traiter rapidement les plaintes des clients d'une manière équitable et cohérente.

Ce rapport présente les plaintes traitées par le Chef de la résolution des plaintes, qui est l'employé désigné principal le plus haut placé pour traiter les plaintes escaladées des clients de B2B. Il couvre la période allant du 30 juin 2022 (date de mise en œuvre du nouveau cadre de protection des consommateurs de produits et de services financiers) au 31 octobre 2022 (fin de notre exercice financier). Au cours de cette période, le Chef de la résolution des plaintes a ouvert 3 nouveaux dossiers. Les détails concernant la nature des dossiers, le temps nécessaire pour les fermer ou les régler sont décrits ci-dessous.

Nombre de plaintes	3
Nombre de plaintes réglées	1
Nombre de plaintes fermées	2
Nombre de jours moyen *	54 jours

* Le nombre de jours moyen pris pour traiter ces plaintes, depuis la date à laquelle la plainte a été reçue à B2B jusqu'au moment où la plainte a été réglée ou fermée par le Chef de la résolution des plaintes.

Produit	Type	Description	Statut
Prêt	Entente	Rappel de prêt prématurément	Fermé
Prêt	Entente	Solution de remboursement du prêt	Résolu
Hypothèque	Frais	Mauvaises communications au sujet des conditions de renouvellement hypothécaire	Fermé