



Vous aider à résoudre votre plainte

Notre engagement envers vous

Contenu

Notre engagement envers vous

Comment nous allons résoudre votre plainte

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

Commissaire à la protection de la vie privée

Codes de conduite volontaires et engagements publics

Table des matières

Notre engagement envers vous	3
Comment nous allons résoudre votre plainte	3
Étape 1 : Exprimez votre plainte	3
Étape 2 : Soumettez votre plainte à un autre palier d'intervention	4
Étape 3 : Faites appel de la décision	4
Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)	5
Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)	5
Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	6
Codes de conduite volontaires et engagements publics	6

Notre engagement envers vous

À la Banque CIBC, nous nous engageons à vous offrir le meilleur service possible, peu importe quand et comment vous faites affaire avec nous. Notre engagement envers les clients vous explique ce que nous ferons pour vous tout en établissant une relation durable avec vous pour vous aider à passer de vos idées à la réalité. Nous nous estimons privilégiés de vous servir et nous nous efforcerons de vous le montrer chaque jour.

Tenir tout le monde responsable envers vous

Qu'il s'agisse du représentant, Service à la clientèle de votre centre bancaire ou de votre centre de services aux entreprises, ou du président et chef de la direction, chacun des employés de la Banque CIBC maintient notre engagement envers les clients. C'est grâce à notre engagement envers les clients que nous renforçons votre confiance.

Discuter ouvertement avec vous

Quand vous faites affaire avec la Banque CIBC, vous pouvez vous attendre à ce que nous soyons ouverts et transparents. Nous ferons aussi preuve d'ouverture et de transparence quand nous communiquerons avec vous par écrit. Nous veillons à rédiger nos documents en langage simple afin qu'ils soient plus faciles à lire et à comprendre.

Vous expliquer nos frais de service en toute franchise

Nous vous expliquerons clairement les taux et les modalités applicables à nos produits et services, y compris les frais.

Nos frais de service reposent sur trois principes :

1. Ils sont faciles à comprendre.
2. Ils traduisent notre engagement à offrir des solutions et à procurer de la valeur.
3. Ils vous offrent des choix en vue de réduire ou de supprimer certains frais.

La protection de vos renseignements personnels est importante pour nous

À la Banque CIBC, la protection de vos renseignements personnels est une grande priorité pour notre équipe et fait partie intégrante de notre engagement envers vous. Pour en savoir plus sur la façon dont vos renseignements personnels sont protégés, visitez le site cibc.com/fr/privacy-security/privacy-policy.html

Comment nous allons résoudre votre plainte

Les membres de notre équipe peuvent résoudre votre plainte et corriger votre situation. De plus, nous le ferons le plus rapidement possible. Voici comment mobiliser notre équipe :

Étape 1 : Exprimez votre plainte

Notre équipe est là pour vous aider. Comme première étape dans le processus de traitement des plaintes, veuillez :

- parler à votre conseiller, à votre directeur relationnel ou à tout autre membre de l'équipe CIBC avec qui vous faites affaire;
- visiter votre centre bancaire; ou
- appeler Services bancaires téléphoniques CIBC au 1 800 465-CIBC (2422).

Si vous êtes un client de Groupe Entreprises, communiquez avec le Centre de services aux entreprises au 1 888 947-7736

Étape 2 : Soumettez votre plainte à un autre palier d'intervention

Vous pouvez soumettre votre plainte à l'une de nos équipes Service à la clientèle. Il y a deux façons de soumettre votre plainte à un autre palier d'intervention :

- Demandez à la personne à qui vous avez parlé à l'étape 1 de soumettre votre plainte à un autre palier d'intervention pour vous; ou
- Communiquez directement avec l'équipe Service à la clientèle au numéro indiqué ci-dessous.

Si votre plainte n'est pas résolue par le membre de l'équipe avec qui vous avez parlé à l'étape 1 dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous nous l'avez exprimée, nous la soumettrons automatiquement à l'une de nos équipes Service à la clientèle. Nous confierons votre plainte à un membre de l'équipe Service à la clientèle qui l'examinera et qui vous répondra directement.

Pour les clients de Services bancaires personnels et PME, y compris les clients de Privabanque :

Communiquez avec le Service à la clientèle :

Par téléphone : 1 800 465-2255
En ligne : cibc.com/demander-intervention
Par la poste : Service à la clientèle CIBC
P.O. Box 15, Station A
Toronto (Ontario) M5W 1A2

Pour les clients de Groupe Entreprises :

Communiquez avec Service à la clientèle, Groupe Entreprises :

Par téléphone : 1 888 948-8816
Par courriel : Commercial.Care@cibc.com
Par la poste : 199, Bay St., CCW-B4
Toronto (Ontario) M5L 1A2

Pour les clients de Marchés des capitaux :

Communiquez avec l'équipe des plaintes, Marchés des capitaux :

Par courriel : CapitalMarketsClientComplaints@cibc.com

Étape 3 : Faites appel de la décision

Si vous n'acceptez pas la réponse que vous avez reçue du membre de l'équipe à l'étape 2, vous pouvez faire appel de la décision. Vous pouvez demander que votre plainte soit soumise au Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC. Vous pouvez aussi communiquer directement avec le Bureau de révision des plaintes des clients.

Il fait partie de la Banque CIBC. Son mandat est d'examiner vos plaintes et de fournir une réponse objective et impartiale afin de résoudre les différends avec vous. Le Bureau n'offre pas un service indépendant de règlement des différends. Toutefois, il ne relève pas directement d'un secteur d'activité de la Banque CIBC par souci d'impartialité. Selon la nature et la complexité de votre plainte, il peut s'écouler jusqu'à trois ou cinq semaines avant qu'une enquête du Bureau soit terminée. Tout délai de prescription applicable à votre dossier court pendant l'examen de votre plainte par le Bureau de révision des plaintes des clients, ce qui pourrait avoir une incidence sur votre capacité d'intenter des poursuites civiles.

Vous pouvez joindre le Bureau de révision des plaintes des clients :

Par téléphone : 1 888 947-5207
En ligne : cibc.com/appel
Par courriel : ClientComplaintAppeals@cibc.com
Par la poste : Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC
P.O. Box 342
Commerce Court
Toronto (Ontario) M5L 1G2

Si vous n'acceptez pas la réponse du Bureau de révision des plaintes des clients ou que 56 jours se sont écoulés depuis la réception de votre plainte par la Banque CIBC, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), dont le rôle consiste à examiner votre plainte.

Agences de soutien indépendantes

En plus de l'engagement de la Banque CIBC envers vous, il existe un certain nombre d'agences externes qui surveillent l'industrie canadienne des services financiers, afin d'assurer le respect des normes et un accès fiable à des services financiers. Vous pouvez leur soumettre votre plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

L'OSBI est indépendant de la Banque CIBC. Vous avez le droit de demander à l'OSBI d'examiner votre plainte au sujet des produits et services bancaires, ou des placements. Une fois l'enquête du Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC terminée, vous pouvez communiquer avec l'OSBI pendant une période de six mois suivant la réponse de la Banque CIBC. L'OSBI se réserve le droit de refuser les demandes d'enquête si six mois se sont écoulés depuis que la Banque CIBC a répondu à votre plainte.

S'il y a lieu, l'OSBI peut demander au Bureau de révision des plaintes des clients de l'aider à obtenir un règlement le plus rapidement possible pour votre plainte.

Vous pouvez joindre l'OSBI :

Par téléphone : 1 888 451-4519

Par télécopieur : 1 888 422-2865

Par courriel : ombudsman@obsi.ca

En ligne : obsi.ca/fr

Par la poste : Ombudsman des services bancaires et d'investissement
20 Queen Street West
Suite 2400, P.O. Box 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC supervise les institutions financières fédérales, y compris la Banque CIBC. Elle vérifie que ces institutions respectent les lois fédérales en matière de protection des consommateurs. Par exemple, les institutions financières doivent fournir aux consommateurs de l'information sur leurs frais, leurs taux d'intérêt et leurs procédures de traitement des plaintes. De plus, l'ACFC contribue à sensibiliser les consommateurs et surveille le respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs. Si votre plainte sur la réglementation ou un code de conduite volontaire, vous pouvez communiquer avec l'ACFC :

Par téléphone : 1 866 461-2232 (français)
ou 1 866 461-3222 (anglais)

En ligne : canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html

Par la poste : Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, Laurier Ave., West, 6th floor
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

L'ACFC déterminera si l'institution financière respecte la réglementation, les codes de conduite volontaires ou les engagements publics. Toutefois, elle ne règlera pas les plaintes individuelles des clients.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si votre plainte porte sur la protection de vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :

Par téléphone : 1 800 282-1376
En ligne : priv.gc.ca/
En ligne : 30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 1H3

Codes de conduite volontaires et engagements publics

Conformément à notre engagement envers vous, la Banque CIBC a pris plusieurs engagements publics et souscrit à plusieurs codes de conduite volontaires. Quand vous ferez affaire avec la Banque CIBC, nous allons respecter les codes et les engagements suivants :

Code de pratique canadien des services de cartes de débit : Ce code de conduite vise à protéger les consommateurs canadiens qui utilisent les services de cartes de débit. Il présente les pratiques du milieu ainsi que les obligations incombant aux consommateurs et à l'industrie relatives aux opérations de carte de débit et aux responsabilités qui y sont liées.

Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit : Ce code de conduite s'applique aux réseaux de cartes de débit et de crédit, et à leurs participants. Il présente l'obligation incombant aux exploitants de réseaux de cartes de paiement d'offrir des renseignements, une marge de manœuvre et des options aux commerçants.

Code de conduite de l'Association des banquiers canadiens portant sur les activités d'assurance autorisées : Ce code de conduite présente les normes adoptées par les banques à l'intention des employés des succursales qui sont chargés d'offrir de l'assurance crédit, voyage et accident personnel. Il traite de la formation des employés, des renseignements à fournir, des pratiques en matière de promotion, de la protection de la vie privée des clients et des recours à la disposition de ceux-ci.

Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale : Information sur le remboursement anticipé des hypothèques : Le code de conduite a pour objectif de s'assurer que les emprunteurs ont accès à des informations de qualité pour les aider à prendre des décisions concernant le paiement anticipé de leur prêt hypothécaire.

Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés : Ce code de conduite énonce les principes qui s'appliquent aux banques pour les guider lorsqu'elles offrent, au Canada, des produits et des services bancaires aux aînés. Les politiques et procédures, la communication efficace, la formation et les ressources à l'intention des employés et des représentants sont certains des sujets dont traitent les principes du code.

Engagement relatif aux paiements en ligne de l'Association des banquiers canadiens : Cet engagement public souligne les responsabilités des consommateurs et du secteur bancaire à l'égard de l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada. Cet engagement comprend également un mécanisme de règlement des différends.

Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou services existants de l'Association des banquiers canadiens : Cet engagement public décrit les procédures que les banques doivent suivre quand elles modifient ou remplacent des produits ou services personnels existants. Il exclut les produits et les services optionnels, tels que définis dans le Règlement relatif à l'abonnement par défaut.

Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints de l'Association des banquiers canadiens : Cet engagement public établit la nature des renseignements sur les procurations et les comptes conjoints que les banques offriront aux clients pour les aider à comprendre ce qu'implique le recours à ces caractéristiques et à ces services.

Engagement de fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire de l'Association des banquiers canadiens : Cet engagement public établit la nature des renseignements sur les garanties hypothécaires que fourniront les banques aux consommateurs qui cherchent à obtenir du financement pour l'achat d'une résidence, et de préciser le moment où seront communiqués ces renseignements pour aider les consommateurs à choisir le produit hypothécaire répondant le mieux à leurs besoins.

Engagements en matière de responsabilité et de protection contre la fraude : Ces engagements assurent une transparence aux clients par rapport à leur responsabilité à l'égard des opérations frauduleuses ou non autorisées effectuées par carte de crédit ou de débit. Ces engagements comprennent le programme Visa* e-Promesse, la politique Responsabilité zéro de Visa*, la protection Responsabilité zéro de Mastercard et la Politique zéro responsabilité d'Interac^{MD}.

Engagement relatif aux relevés imprimés de carte de crédit gratuits : Cet engagement consiste à offrir aux clients une copie mensuelle en papier de leur relevé de carte de crédit, et ce, sans frais.

Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré de l'Association des banquiers canadiens : Ces lignes directrices précisent le délai maximal dont les banques pourraient avoir besoin pour procéder au transfert, d'une institution à une autre, d'un régime enregistré d'épargne contenant des instruments de dépôt, des fonds d'investissement ou des valeurs mobilières.

Engagement relatif aux comptes à frais modiques et aux comptes sans frais : Cet engagement consiste à offrir un compte de dépôt à frais modiques aux particuliers pour lequel les frais bancaires sont de 4 \$ maximum par mois. Les caractéristiques du compte sont les suivantes : un minimum de 12 opérations de débit par mois, dont au moins deux peuvent être effectuées en centre bancaire par mois; la possibilité de faire des chèques; aucuns frais supplémentaires pour les dépôts; une carte de débit; des formulaires de paiements préautorisés; des relevés mensuels imprimés; et le retour d'image de chèques ou la visualisation en ligne des chèques. D'autres services sont offerts pour le compte de dépôt moyennant des frais supplémentaires raisonnables. La Banque CIBC s'est également engagée à offrir sans frais ces mêmes comptes de dépôt aux jeunes, aux étudiants, aux personnes âgées qui reçoivent le Supplément de revenu garanti (SRG) et aux bénéficiaires d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI).

Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises de l'Association des banquiers canadiens : Ce code de conduite énonce des normes minimales pour les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises (PME). Le code décrit les responsabilités des banques lors du traitement des demandes de prêt ou de crédit des PME. Nous avons établi notre propre code à la Banque CIBC pour les activités professionnelles que nous menons avec les PME.

Engagement de l'Association des banquiers canadiens en matière de lisibilité des documents hypothécaires :

Ce document est conforme à l'engagement des banques membres de l'Association des banquiers canadiens visant à faciliter la compréhension des documents en matière de prêt hypothécaire à l'habitation.

Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : Ces principes visent à guider les entreprises, les consommateurs et les gouvernements du Canada dans l'élaboration d'un cadre de protection des consommateurs dans le contexte du commerce électronique sur réseaux ouverts, dont Internet. Les responsabilités relatives au service sont aussi clarifiées dans le cadre.

Engagement relatif aux billets à capital protégé : Cet engagement a été pris par la Banque CIBC et s'applique aux billets à capital protégé (BCP) émis par celle-ci, y compris les dépôts indicels, ainsi qu'aux billets achetés par téléphone ou par un moyen électronique.

Pour en savoir plus sur ces codes et ces engagements volontaires, visitez le site cibc.com/francais.

Pour de plus amples renseignements

Communiquez avec un membre de l'équipe CIBC au centre bancaire le plus près de chez vous, visitez le site cibc.com/francais ou appelez au 1 800 465-CIBC (2422)

Interac^{MD} est une marque déposée d'Interac Corp. La Banque CIBC est un titulaire de licence de cette marque.

* Marque de commerce de Visa Int., utilisée sous licence.

Le logo CIBC est une marque de commerce de la Banque CIBC. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de la Banque CIBC.

