



Bureau d'appel des plaintes de PC Finance

Rapport annuel de 2025

Le Bureau d'appel des plaintes (« **BAP** ») de PC Finance est le principal niveau désigné pour la résolution des plaintes des clients à la Banque le Choix du Président (« **PC Finance** »). Le BAP fournit aux clients un examen juste et objectif des plaintes non résolues après avoir été traitées aux deux premières étapes du processus de traitement des plaintes de PC Finance. Bien que le BAP ne soit pas indépendant de PC Finance, il peut aider à trouver une solution juste et raisonnable aux plaintes non résolues. L'utilisation du BAP est confidentielle et gratuite.

Le BAP ne fournit pas d'avis ou de conseils juridiques, et toute période de limitation légale continuera de s'exécuter pendant que le BAP mène son enquête. Toutes les recommandations qui peuvent être faites par le BAP sont non contraignantes et volontaires pour le client et PC Finance.

Notre mandat

Bien que le BAP s'efforce de répondre à toutes les préoccupations des clients, certaines plaintes ne relèvent pas de notre mandat. Celles-ci comprennent :

- Décisions en matière de crédit et de gestion des risques (comme les décisions d'approuver ou de refuser des demandes, d'augmenter ou de réduire les limites de crédit ou de fermer des comptes)¹;
- Les prix généralement applicables aux produits de PC Finance, y compris les taux d'intérêt, les frais et les frais divulgués;
- Les questions qui n'ont pas fait l'objet d'une enquête et qui n'ont pas été résolues ou fermées par le service à la clientèle de PC Finance;
- Les demandes concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels par PC Finance, qui peuvent être traitées en consultant la [Politique de confidentialité de Les Compagnies Loblaw Limitée](#) ou en communiquant avec le Bureau de la protection des renseignements personnels de PC Finance;
- Les questions qui ne sont pas liées aux produits et services offerts ou fournis par PC Finance (comme le programme PC Optimum^{MC}, l'assurance PC^{MD} ou les produits et services offerts par d'autres membres du groupe de compagnies de Loblaw);
- Les questions qui ont été transmises à un conseiller juridique externe ou pour lesquelles une action juridique a été entreprise ou conclue. Veuillez noter que si une action en justice est intentée dans le cadre d'une enquête, l'enquête peut être résiliée par le BAP.

¹ Dans ces cas, le BAP peut déterminer si les politiques de PC Finance ont été suivies, mais ne peut pas se prononcer sur le contenu des politiques de la Banque ni divulguer la raison des décisions prises conformément à ces politiques.





Processus de traitement des plaintes de PC Finance

Nous nous engageons à traiter toutes les plaintes de manière juste, efficace et en temps opportun. Vos commentaires sont importants pour nous et nous vous encourageons à communiquer avec nous pour nous faire part de vos plaintes afin de nous donner l'occasion de résoudre vos problèmes. Veuillez suivre ces étapes si vous avez une plainte.

Étape 1 : Notre équipe du service à la clientèle est votre première ressource

Vous pouvez transmettre votre plainte à notre équipe du service à la clientèle au moyen d'un formulaire Web, par la poste ou par téléphone.

- En ligne : Ouvrez une session dans votre compte et utilisez le formulaire de plaintes en ligne dans le Centre de soutien
- Site Web : www.pcf financial.ca/fr/complaints
- Courrier : Services financiers le Choix du Président, C.P. 4403, Station A, Toronto (Ontario) M5W 5Y4
- Téléphone : 1-866-246-7262

Notre équipe du service à la clientèle s'occupe habituellement des plaintes et prend des décisions à l'égard de celles-ci. Il s'agit de notre premier palier d'intervention pour le traitement des plaintes. Une fois que vous aurez transmis une plainte, vous recevrez une confirmation indiquant que nous l'avons bien reçue et que nous l'examinons. En tout temps au cours du processus, vous pouvez demander à ce que votre plainte soit transmise à la direction des services aux clients de PC Finance. Nous vous invitons à nous joindre en utilisant l'un des moyens indiqués ci-dessus et, si possible, à fournir le numéro de référence indiqué dans notre avis de confirmation.

Étape 2 : La direction des services aux clients de PC Finance traite toute plainte qui lui est transmise

Si l'équipe du service à la clientèle ne peut pas régler la plainte dans les quatorze (14) jours suivant sa réception, nous transférons votre plainte à la direction des services aux clients de PC Finance.

Vous pouvez communiquer avec la direction du service à la clientèle de PC Finance par courriel à l'adresse customercare@pcbank.ca, par la poste à l'adresse indiquée à l'étape 1 ci-dessus, ou par téléphone au 1-866-822-8775. Si possible, veuillez fournir le numéro de référence indiqué sur notre accusé de réception.

Étape 3 : Le bureau d'appel des plaintes

Si la direction des services aux clients de PC Finance ne règle pas la plainte à votre satisfaction, vous pouvez vous adresser au bureau d'appel des plaintes de PC Finance pour demander une évaluation. Le bureau d'appel des plaintes de PC Finance évalue toute plainte non résolue. Bien que le bureau d'appel des plaintes de PC Finance ne soit pas indépendant de la Banque le Choix du Président, il



**Financial®**BRING YOUR DIFFERENCE.
MAKE YOUR DIFFERENCE.AMENE TA DIFFÉRENCE.
FAIS LA DIFFÉRENCE.

vous aidera à obtenir un règlement équitable et raisonnable. Veuillez noter que le bureau d'appel des plaintes de PC Finance ne peut accepter votre demande d'examen que si votre plainte a déjà été traitée par la direction des services aux clients. Si vous n'avez pas franchi l'étape 2 ci-dessus, votre dossier sera transmis pour évaluation à l'équipe de direction des services aux clients de PC Finance avant que le bureau d'appel des plaintes de PC Finance n'intervienne.

Vous pouvez communiquer directement avec le Bureau d'appel des plaintes de PC Finance par courriel à l'adresse cao-bap@pcbank.ca, par téléphone au 1-855-662-8377, ou par la poste au Bureau de révision des plaintes de PC Finance, 600-500 Lakeshore Blvd. West, Toronto (Ontario) M5V 2V9.

Votre droit à un examen indépendant

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si vous avez suivi ce processus et que le résultat de l'évaluation effectuée par le bureau d'appel des plaintes de PC Finance ne vous satisfait pas, ou si votre plainte n'est pas résolue ou classée dans les cinquante-six (56) jours suivant sa réception à la Banque le Choix du Président, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), qui est un organisme indépendant de la Banque le Choix du Président et qui offre un service gratuit de résolution de différend. Vous pouvez transmettre votre plainte à l'OSBI dans les cent quatre-vingts (180) jours suivant notre réponse définitive. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI par téléphone au 1-888-451-4519, par télécopieur au 1-888-422-2865, par courriel à l'adresse ombudsman@obsi.ca, ou par la poste à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, 20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C. P. 8, Toronto (Ontario) M5H 3R3 ou visitez le site Web de l'OSBI à l'adresse : www.obsi.ca.

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

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada supervise les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques, pour assurer leur conformité aux lois fédérales sur la protection des consommateurs.

Les institutions financières sont tenues par la loi d'avoir un processus de traitement des plaintes.

Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte directement auprès de l'institution financière responsable.

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte ou si 56 jours se sont écoulés depuis le dépôt de votre plainte, vous pouvez transmettre votre plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes : www.obsi.ca.

Pour connaître vos droits ou pour en savoir plus sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC par téléphone, par la poste ou par le formulaire en ligne. L'ACFC utilise les renseignements des demandes de renseignements des clients pour remplir son mandat.

**Financial®****Bank it.**
Déposez.**Save it.**
Épargnez.**Grow it.**
Récoltez.



Financial®

BRING YOUR DIFFERENCE.
MAKE YOUR DIFFERENCE.

AMENE TA DIFFÉRENCE.
FAIS LA DIFFÉRENCE.

Site Web : www.canada.ca/acfc

Formulaire en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html>

Téléphone :

Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)

Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)

Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

Télécscripteur (ATS) : 1-866-914-6097 ou 613-947-7771

Service de relais vidéo : L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/>.

Adresse postale :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 5e étage
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Pour en savoir plus sur le processus de traitement des plaintes de PC Finance, y compris la façon de communiquer avec nous en ligne, par téléphone ou par courriel, visitez notre site Web :

Processus de règlement des plaintes des consommateurs de la Banque le Choix du Président :
<https://www.pcfincial.ca/fr/legal-stuff/how-to-resolve-your-concerns-with-pc-financial/>

Contactez-nous

<https://www.pcfincial.ca/fr/contact-us/>



Financial®

Bank it.
Déposez.

Save it.
Épargnez.

Grow it.
Récoltez.

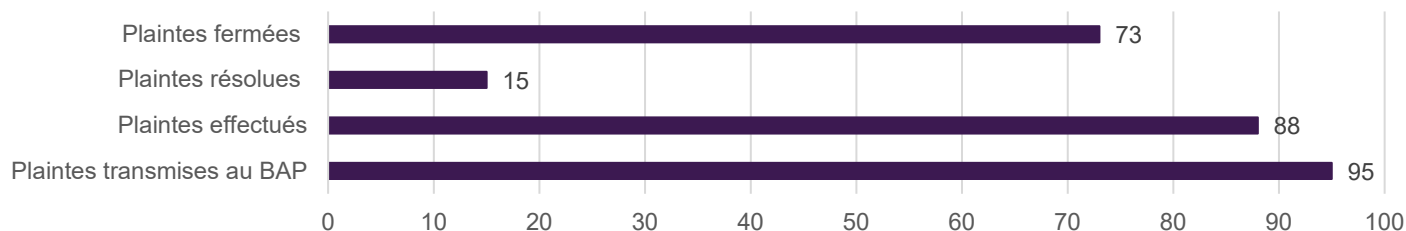




Plaintes traitées en 2025

Pour les examens des plaintes effectués en 2025, le BAP a pris en moyenne cinquante-trois (53) jours pour résoudre ou fermer une plainte.

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025



Plaintes résolues : indique qu'une plainte a été résolue à la satisfaction de la personne qui l'a transmise.

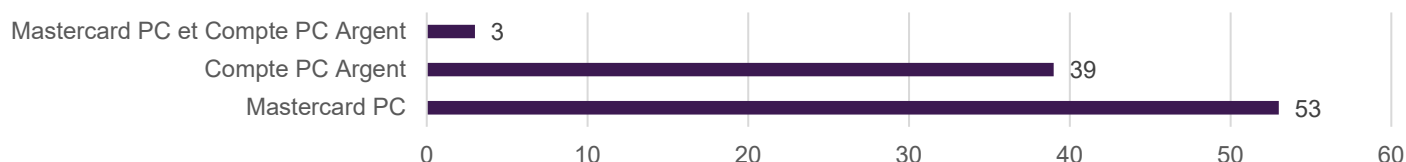
Plaintes fermées : indique qu'une plainte a été fermée et que le BAP n'a pas pu la résoudre à la satisfaction de la personne qui l'a transmise.

Plaintes terminées : indique les plaintes examinées qui ont été résolues et closes en 2025.

Plaintes transmises au BAP : indique les plaintes qui ont été ouvertes par le BAP en 2025.

Produits et services liés aux plaintes

Plaintes par produit



Nature des plaintes

Les cinq principales catégories de plaintes en pourcentage du nombre total de plaintes transmises au Bureau d'appel des plaintes de PC Finance en 2025 :

5 principales catégories de plaintes

