



La Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada) (la « Banque ») s'engage à offrir à ses clients le meilleur service possible et à répondre à toutes les plaintes de manière équitable, rapide et cohérente. Si nos services ne répondent pas à vos attentes, veuillez consulter les Procédures de résolution des plaintes de la Banque pour connaître les étapes à suivre pour résoudre rapidement et efficacement vos problèmes :

<https://www.icbk.ca/en/page/1027822259097915392.html>

## PRÉPOSÉ AUX PLAINTES

Le préposé aux plaintes est le poste le plus élevé de la Banque en ce qui concerne le traitement des plaintes. Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre plainte a été traitée aux étapes 1 et 2 de la procédure de résolution des plaintes (voir URL ci-dessus), n'hésitez pas à adresser votre plainte au préposé aux plaintes de la Banque. Le préposé aux plaintes n'est pas un service indépendant de résolution des litiges. Il mène une enquête objective et impartiale sur les plaintes non résolues.

## PLAINTES TRAITÉES PAR LE PRÉPOSÉ AUX PLAINTES EN 2024

Total de cas investigués	# Résolu	# Clôturé <sup>1</sup>	# En cours	Nombre moyen de jours pour la résolution ou la clôture <sup>2</sup>
1	0	1	0	18

## INFORMATIONS

- <sup>1</sup> Clôturées - C'est le nombre de plaintes que le préposé aux plaintes n'a pas pu résoudre à la satisfaction de la personne qui a déposé la plainte. Les deux plaintes concernaient la qualité du service à la clientèle en matière de gestion des comptes ;
- <sup>2</sup> Jours moyens - Il s'agit du nombre moyen de jours que la banque a pris pour traiter ces plaintes, depuis la date de la première interaction avec le plaignant jusqu'à la date à laquelle la plainte a été résolue ou clôturée.