

La Banque industrielle et commerciale de Chine (Canada) (la « Banque ») s'engage à offrir à ses clients le meilleur service possible et à traiter toutes les plaintes de manière équitable, rapide et cohérente. Si notre service ne répond pas à vos attentes, consultez les **procédures de résolution des plaintes** de la Banque pour connaître les étapes à suivre pour résoudre rapidement et efficacement votre plainte :

[https://www.icbk.ca/EN/AboutUs/CustomServices/customer résolution des plaintes procedures.htm](https://www.icbk.ca/EN/AboutUs/CustomServices/customer%20résolution%20des%20plaintes%20procedures.htm)

## RESPONSABLE DES PLAINTES

Le responsable des plaintes est le poste le plus élevé de la Banque en matière de traitement des plaintes. Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre plainte aux étapes 1 et 2 des **procédures de résolution des plaintes** (voir URL ci-dessus), vous pouvez transmettre votre plainte au responsable des plaintes de la Banque. Le responsable des plaintes n'est pas un service indépendant de résolution des litiges. Le responsable des plaintes mène une enquête objective et impartiale sur les plaintes non résolues.

## PLAINTES TRAITÉES PAR LE RESPONSABLE DES PLAINTES EN 2023

Nombre total d'enquêtes	# Résolues <sup>1</sup>	# Fermées <sup>2</sup>	# En cours	Nombre moyen de jours pour Résoudre ou fermer <sup>3</sup>
<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>19</b>

## DÉTAILS

- <sup>1</sup> résolues - Il s'agit du nombre de plaintes que le responsable des plaintes a résolues à la satisfaction de la personne qui a déposé la plainte. Cette plainte concernait des informations du service client relatives au produit de carte prépayée de la Banque (qui n'est plus disponible) ;
- <sup>2</sup> fermées - Il s'agit du nombre de plaintes que le responsable des plaintes n'a pas été en mesure de résoudre à la satisfaction de la personne qui a déposé la plainte. Ces plaintes concernaient le service à la clientèle lié à l'activité des comptes de dépôt et des comptes de cartes de crédit ;
- <sup>3</sup> jours en moyenne - Il s'agit du nombre moyen de jours que la Banque a mis à traiter ces plaintes, depuis la première interaction avec le consommateur jusqu'à la date à laquelle la plainte a été résolue ou clôturée.