

Depuis le 20 février 2023, Concentra a adopté les [procédures de traitement des plaintes des clients](#) de la Banque Equitable² (CCHP) dans le cadre d'activités d'intégration élargies entre la Banque Concentra et la Banque Equitable, suite à l'acquisition de la Banque Concentra en novembre 2022.

Le présent rapport s'applique à toutes les plaintes reçues par le responsable des plaintes (RPL), l'agent le plus expérimenté attitré à la gestion des plaintes des clients dans le processus de traitement des plaintes de Concentra, pour l'exercice financier 2022.

| 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2022 | | Total |
|---|--|----------|
| Enquête complète menée par le RPL | | 22 |
| Plaintes ne relevant pas du mandat du RPL | | 3 |
| Plaintes faisant l'objet d'une enquête complète réglées par le RPL, à l'entière satisfaction de la personne ayant déposé la plainte | | 11 |
| Nombres d'enquêtes complètes closes par le RPL, mais non à l'entière satisfaction de la personne ayant déposé la plainte | | 11 |
| Durée moyenne du traitement des plaintes traitées par le RPL, de la première interaction avec le client jusqu'à la date à laquelle la plainte a été résolue ou close. | | 12 jours |
| Produit ou service visé par la plainte | | |
| Compte d'épargne à intérêt élevé de Wyth | | 4 |
| Compte Neo Money | | 10 |
| Prêt hypothécaire résidentiel Wyth | | 7 |
| Prêt Concentra | | 1 |
| Description de la nature des plaintes | | |
| Prêts hypothécaires | • Renouvellements – Non-renouvellements comme prévu | 2 |
| | • Droits, frais et pénalités - Frais de contestation | 2 |
| | • Intérêts et paiements – Insatisfait des hausses de taux variables et des processus de paiement | 3 |
| Comptes de dépôt | • Ouverture de compte – préoccupations concernant les processus d'ouverture de compte | 4 |
| | • Services bancaires – Fermeture/gel de comptes (fraude et soupçon de fraude) | 4 |
| | • Transfert - Insatisfait des limites et du processus de transfert | 3 |
| | • Intérêts – Insatisfait des taux d'intérêt | 1 |
| | • Paiement – Insatisfait de la politique et du processus de retenue | 2 |

¹ **Concentra** désigne la Banque Concentra et sa filiale exclusive, la Société de fiducie Concentra.

² **Équitable** désigne la Banque Équitable, une filiale en propriété exclusive d'EQB Inc., et Fiducie Équitable, Banque Concentra et la Société de fiducie Concentra, chacune étant une filiale en propriété exclusive de la Banque Équitable. La Banque EQ est une marque de commerce de la Banque Équitable, et est sa plateforme numérique bancaire.

| | | |
|------|--|----------|
| Baux | <ul style="list-style-type: none">Entente – Soupçon d'une vérification de crédit non autorisée | 1 |
|------|--|----------|