

JPMC **Bureau de** **l'ombudsman**

Rapport annuel 2018

Modalités de service

Mandat

Règlement de votre plainte

Processus d'examen

Revue de 2018

Mot de la fin

CHASE 

Le Bureau de l'ombudsman de JPMC procède indépendamment à des examens et à des enquêtes sur les plaintes déposées par les clients et non encore réglées à la fin du processus de règlement des plaintes de Chase. L'ombudsman de JPMC intervient à titre de médiateur indépendant et adresse des recommandations aux clients et/ou à Chase pour parvenir à une solution équitable pour les deux parties.

- L'ombudsman de JPMC exige que toutes les plaintes soient déposées par écrit.
- La plupart des plaintes sont effectivement réglées par l'entremise de la première personne que vous contactez auprès du personnel des Services aux titulaires de carte de Chase.
- Si un client contacte l'ombudsman de JPMC avant d'avoir obtenu une réponse définitive des paliers inférieurs du processus établi par l'organisme pour le traitement des plaintes, nous transmettrons sa plainte au réseau compétent pour qu'elle soit traitée par Chase. Nous pouvons, dans les cas exceptionnels, ouvrir une enquête sans que Chase ait adressé au client une réponse définitive.
- L'ombudsman de JPMC détermine si la plainte relève de son mandat. Il peut aussi, à sa discrétion, ne pas mener d'enquête sur une plainte. Si la plainte ne relève pas du mandat du Bureau, l'ombudsman de JPMC adresse au client une lettre pour lui expliquer sa décision de ne pas mener d'enquête. Après l'examen initial de la plainte, il peut recommander que la plainte soit traitée par un autre organisme compétent, par exemple le Bureau de direction de Chase, un partenaire de la Banque ou un tribunal.

- Toute recommandation déjà faite par la Banque n'engage pas l'ombudsman de JPMC.
- L'ombudsman de JPMC peut recommander le règlement d'une plainte. Si Chase et le client s'entendent sur un règlement, l'ombudsman de JPMC exige un formulaire d'autorisation signé par les deux parties pour apporter au compte tous les rajustements pertinents ou appliquer toute autre forme de règlement.
- Si l'ombudsman de JPMC a besoin de plus de 90 jours civils pour mener une enquête complète sur votre plainte, il le fera savoir au client par écrit ou par téléphone et lui indiquera la durée estimative de l'examen complet et l'aidera à apporter une solution à la plainte.
- C'est en 2005, sous la marque « Chase », que JPMorgan Chase Bank N.A. a lancé ses activités au Canada pour offrir des services aux titulaires de carte dans de nombreux secteurs d'activité. Chase s'entend de tout employé, agent ou fournisseur de services actuel ou ancien de JPMorgan Chase Bank. Chase s'engage à respecter les mêmes modalités de service dans ses rapports avec l'ombudsman de JPMC.
- Les services offerts par l'ombudsman de JPMC sont confidentiels, indépendants et sans frais.

Notre mandat

Le Bureau de l'ombudsman de JPMC mène une enquête et un examen complet sur les plaintes déposées contre toute société membre de JPMorgan Chase Bank, N.A. (succursale de Toronto) à la condition que :

- le client ait déposé sa plainte conformément au processus établi par la Banque pour le traitement des plaintes et que l'entreprise ait terminé son enquête sur la plainte conformément au processus établi pour le traitement des plaintes;
- la plainte soit bien fondée et ne soit pas frivole, vexatoire ou menaçante.

Hors mandat

Certaines questions débordent le cadre du mandat du Bureau de l'ombudsman de JPMC, par exemple les questions portant essentiellement sur le niveau de risque de la Banque. Les banques doivent gérer prudemment le risque des prêts et des cartes de crédit qu'elles approuvent; la loi leur permet donc d'imposer aux emprunteurs certaines exigences pour leur consentir des prêts, mais uniquement dans la mesure nécessaire pour que la Banque puisse gérer le risque de crédit. En outre, l'ombudsman de JPMC ne mène pas d'enquête ni d'examen sur les plaintes relatives aux questions suivantes :

- les politiques et les décisions dans l'octroi du crédit
- les politiques générales de la Banque (comme le taux d'intérêt annuel, les frais de service et la fermeture des comptes);
- les questions en litige, traitées par les avocats ou déjà tranchées par les tribunaux;
- les transactions pour lesquelles il n'existe plus de documents.

Nous pouvons toutefois mener des enquêtes sur les plaintes pour savoir si la Banque a respecté les politiques et les procédures bancaires.

Notre rôle

Le Bureau de l'ombudsman de JPMC est un organisme d'appel impartial qui offre ses services à tous les clients. Nous menons indépendamment des examens des enquêtes sur les plaintes adressées par les clients et qui ne sont pas réglées après avoir été soumises au processus établi de traitement des plaintes auprès de Chase.

L'aide que nous offrons

Le Bureau de l'ombudsman de JPMC intervient comme médiateur indépendant et adresse des recommandations au client et/ou à Chase pour parvenir à une solution équitable pour toutes les parties en cause. Nous n'intervenons pas pour défendre le client, Chase ou qui que ce soit d'autre.

En outre, nous examinons les plaintes et déterminons celles qui relèvent de notre mandat et ne donnons aucun conseil sur les questions de droit, de comptabilité et de placement ni aucun conseil professionnel.

Chase offre un processus de traitement des plaintes qui prévoit quatre étapes et qui est décrit dans la brochure Résolution de votre plainte.

Étape 1 : **Contactez notre personnel des Services aux titulaires de carte**

Étape 2 : **Contactez notre Équipe du Bureau de Direction**

Étape 3 : **Écrivez au Bureau de l'ombudsman de JPMC**

Étape 4 : **Écrivez à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

REMARQUE : L'ombudsman de JPMC exige que toutes les plaintes adressées par les clients soient déposées par écrit, sauf si le client n'est pas en mesure de le faire, auquel cas nous prendrons d'autres dispositions par téléphone.

Ce qu'il nous faut

Pour bien examiner une plainte et y donner suite dans les délais, le Bureau de l'ombudsman de JPMC a besoin des renseignements suivants :

- les coordonnées actuelles du client qui s'adresse par écrit à l'ombudsman de JPMC;
- un résumé concis de la plainte et des principaux problèmes à résoudre;
- l'ensemble des dates, heures et lieux pertinents, dans un ordre chronologique;
- les exemplaires de tous les documents pertinents justifiant la plainte;
- l'attente du client en ce qui concerne la solution à apporter à la plainte.

Étape 1	Étape 2	Étape 3	Étape 4
Examen de votre plainte	Début de l'enquête	Déroulement de l'enquête	Règlement de la plainte
Notre bureau accusera réception de la plainte et examinera les détails du dossier pour savoir si la plainte relève de notre mandat. Nous ferons parvenir au client les Modalités de service du Bureau de l'ombudsman de JPMC et le numéro du dossier et lui demanderons de prendre connaissance de la lettre pour indiquer qu'il est d'accord avec les modalités et de la signer.	Lorsque nous recevons l'accord signé sur nos modalités, l'ombudsman de JPMC peut contacter le client et/ou la Banque pour lancer l'examen de la plainte.	L'ombudsman de JPMC examine la plainte en prenant connaissance des documents, en menant des entrevues avec le client et/ou l'entreprise, en analysant les données du compte, et ainsi de suite. Si nous avons besoin de plus de 90 jours civils pour mener une enquête complète sur une plainte, nous en informons le client par lettre ou par téléphone et lui indiquons le délai estimatif dans lequel nous procéderons à un examen complet et l'aiderons à apporter une solution au problème.	L'ombudsman de JPMC termine l'enquête et rédige une réponse faisant état des résultats de l'enquête à l'intention du client et de la Banque. Nous proposons une recommandation, le cas échéant, dans la lettre finale adressée aux deux parties.
Délai de 5 jours ouvrables	Délai de 30 jours civils (suivant la réception de l'accord signé)	Délai de 90 jours civils (suivant la réception de l'accord signé)	

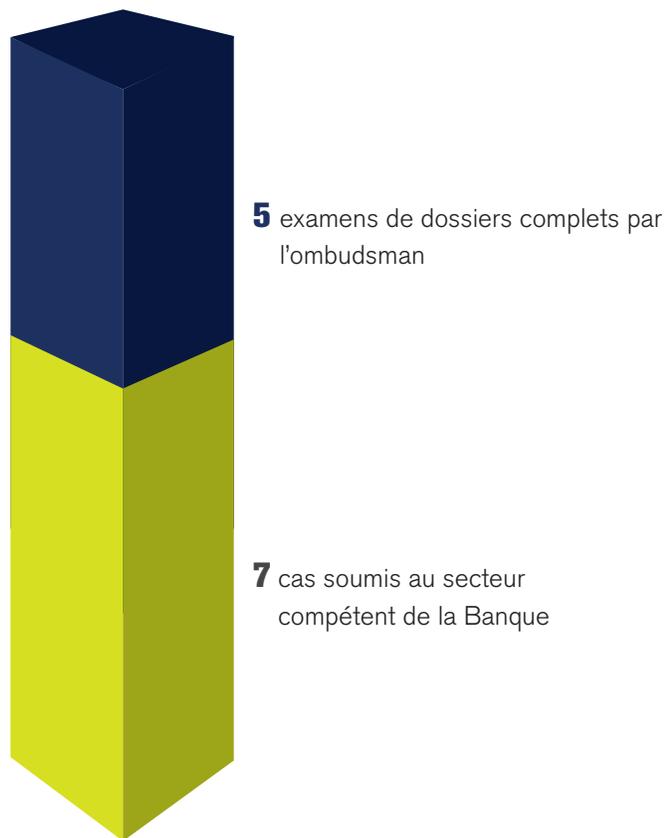
Étape 5

Analyse de notre recommandation

L'ombudsman de JPMC peut recommander le règlement d'une plainte. Si Chase et le client s'entendent sur un règlement, l'ombudsman de JPMC exige que les deux parties signent et lui remettent un formulaire d'autorisation pour apporter au compte les rajustements jugés pertinents ou pour appliquer toute autre solution. Vous avez le droit d'en appeler de la décision de l'ombudsman de JPMC auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OBSI). Nous vous indiquerons les coordonnées de l'OBSI dans la lettre précisant notre réponse.

Contacts par type

12 points de contact au total avec l'ombudsman de JPMC*



Satisfaction de la clientèle

- Clients satisfaits
- Clients insatisfaits



Durée moyenne d'examen des dossiers – 14.2 jours

Durée de l'examen des dossiers**

- De 0 à 30 jours
- De 31 à 60 jours
- Plus de 60 jours



Nous sommes heureux de tout mettre en œuvre pour offrir à nos clients des services d'arbitrage justes et équitables pendant toute l'année 2019.

Cindy Abercrombie
Ombudsman des Services aux titulaires de carte JPMorgan

