



RAPPORT ANNUEL SUR LES PLAINTES – EXERCICE FINANCIER 2025

La Banque Fairstone du Canada et les filiales suivantes – Fairstone Financière Inc., Eden Park et Fig Financial Inc. (collectivement « Fairstone ») – s’engagent à protéger les droits des consommateurs de Fairstone, y compris celui d’avoir accès aux procédures de traitement des plaintes.

Les plaintes transmises au Commissaire aux plaintes nécessitent habituellement plus de temps pour l’enquête puisqu’elles sont de nature plus complexe et que les gestionnaires du Service à la clientèle n’ont pas été en mesure de les régler.

<i>Nombre total d’enquêtes</i>	<i>Nombre de plaintes fermées¹</i>	<i>Nombre de plaintes réglées²</i>
28	19	9

En 2025, le Commissaire aux plaintes a mené une enquête pour 28 plaintes au total, dont neuf ont été résolues en faveur du plaignant. Il lui a fallu en moyenne 39 jours nets pour terminer une enquête et 65 jours en moyenne pour terminer une enquête à partir de la date de réception de la plainte³. Le nombre de jours nets est défini comme le nombre moyen de jours pendant lesquels une enquête est restée ouverte chez Fairstone.

14 des plaintes transmises au Commissaire aux plaintes pour enquête ont été transmises en moyenne 56 jours après que la plainte a été ouverte pour la première fois.

Détails

- ¹ Plaintes fermées – il s’agit des plaintes que le Commissaire n’a pas pu régler à la satisfaction des plaignants.
- ² Plaintes réglées – il s’agit des plaintes que le Commissaire a réglées à la satisfaction des plaignants.
- ³ Délai moyen – le nombre moyen de jours entre la date de réception d’une plainte et la date de résolution ou de fermeture de la plainte en 2025.
- Produits – les plaintes concernaient les cartes de crédit et les prêts.
- Nature de la plainte – les plaintes portaient sur les intérêts, les transactions, l’ouverture de compte, les recouvrements, les limites de crédit, les services au comptoir, le traitement des plaintes, les ententes, les frais, le solde du compte et autres.