

## Sommaire

Ce rapport annuel présente les résultats du bureau du responsable de la conformité d'EBC pour l'exercice se terminant le 31 octobre 2023. La Banque de change du Canada ne reçoit généralement pas de plaintes de consommateurs au sujet de ses services, car elle n'offre pas de services aux consommateurs.

## À propos du responsable de la conformité et du processus de traitement des plaintes des clients

Si la plainte d'un client n'est pas traitée après avoir communiqué avec un représentant d'EBC et après sa transmission au directeur général d'EBC (étapes 1 et 2), elle peut être transmise au responsable de la conformité d'EBC. Le responsable de la conformité d'EBC a pour mandat d'examiner de façon impartiale les plaintes non résolues liées aux services financiers pour les clients d'EBC.

Le processus repose sur l'équité, l'intégrité et le respect, et permet de prendre en compte les intérêts de toutes les parties, les documents pertinents ainsi que les lois, les règles, les règlements, les politiques et les pratiques de l'industrie en vigueur, de même que l'équité globale de la situation. À l'issue d'un examen, le responsable de la conformité d'EBC peut faciliter la résolution du différend entre les parties ou formuler une recommandation non contraignante.

Si un client n'est toujours pas satisfait de la réponse du responsable de la conformité d'EBC, il a la possibilité de porter sa plainte à l'attention de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). L'OSBI est un service indépendant de règlement des différends liés aux services bancaires et aux services d'investissement. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez la page Web sur la résolution des plaintes à EBC à <https://www.ebcfx.com/fr/complaints> ou communiquez avec un représentant d'EBC.

## Signalement des plaintes

Nombre de plaintes traitées par le responsable de la conformité d'EBC

3

Nombre moyen de jours ouvrables pour résoudre une plainte au responsable de la conformité d'EBC

3 à 4 jours

Nombre de plaintes traitées à la satisfaction du plaignant

3

\*Sans objet

En raison du modèle d'affaires d'EBC, qui n'inclut pas d'opérations de détail, EBC ne reçoit généralement pas de plaintes de consommateurs.