

Données annuelles - Plaintes de la clientèle du Mouvement Desjardins - 2024

Rapport de plaintes de la clientèle du Mouvement Desjardins - 2024

Le Mouvement Desjardins a à cœur les commentaires, suggestions ou les insatisfactions de ses membres et clients. Afin de promouvoir la confiance auprès de sa clientèle, le Mouvement Desjardins a mis en place un processus de traitement des plaintes basé sur les principes d'équité, d'intégrité et de saine gouvernance. Les plaintes sont analysées d'une façon équitable, objective et neutre.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte représente une situation en lien avec les produits et services du Mouvement Desjardins qui n'a pas été réglée à la satisfaction du plaignant .

Données annuelles sur le traitement des plaintes - Année 2024

Les différentes entités et filiales de Desjardins ont été regroupées en fonction des produits et services offerts. Ainsi, les quatre principaux secteurs d'activités regroupent notamment :

- Assurance de dommages : l'assurance habitation et automobile, l'assurance entreprises;
- Assurance de personnes: l'assurance collective, l'assurance vie, l'assurance invalidité, l'assurance maladies graves et l'assurance voyage ainsi que les fonds distincts;
- Caisses et Fédération : Réseau des caisses du Québec et de l'Ontario, le crédit, le financement, les cartes de crédit;
- Gestion de patrimoine : les produits d'épargne et les placements.

Données annuelles

2024	
Plaintes reçues entre le 1 ^{er} janvier et le 31 décembre 2024	1 662
Plaintes traitées et fermées en 2024 ¹	1 675
Taux de résolution ²	21 %
Délai moyen pour traiter une plainte	42 jours

1 – Le nombre de plaintes traitées et fermées en 2024 est plus élevé que le nombre de plaintes reçues en raison des plaintes reçues l’année précédente (2023) et fermées en 2024.

2 – Ententes intervenues et plaintes retirées par les plaignants. Une plainte peut être retirée pour plusieurs motifs. Le motif le plus fréquent pour le retrait d’une plainte est que le plaignant estime avoir reçu des explications suffisantes.

Plaintes traitées par secteur d’activité

Secteur d’activité	Nombre
Assurance de dommages	671
Assurance de personnes	351
Caisses et Fédération	574
Gestion de patrimoine	79
Total	1 675