



Rapport annuel de l'ombudsman sur les plaintes au cours de l'année complète 2020

DÉLAIS DE RÈGLEMENT

L'ombudsman de la Banque Duo du Canada s'efforce de régler les plaintes dans le délai de 90 jours prévu par le règlement.

Nombre de plaintes résolues par l'ombudsman

TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	TOTAL
2	9	9	0	20

Temps moyen (nombre de jours) nécessaire pour régler les plaintes

TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	MOYENNE
105	65	94	s.o.	88

RÈGLEMENT SATISFAISANT DES PLAINTES

Sur 20 plaintes traitées par le bureau de l'ombudsman de la Banque Duo du Canada pendant la période allant du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020, 16 d'entre elles, soit 80 % ont été réglées à la satisfaction du plaignant.

Pour obtenir plus de détails sur le traitement des plaintes des clients, veuillez consulter le Processus de traitement des plaintes de la Banque Duo du Canada à www.banqueduo.com