



## **Rapport annuel de l'ombudsman sur les plaintes au cours de l'anne complete 2021**

### **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
1	3	3	0	7

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

TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	MOYENNE
92	61	62	N/A	66

### **RÈGLEMENT SATISFAISANT DES PLAINTES**

Sur 7 plaintes traitées par le bureau de l'ombudsman de la Banque Duo du Canada pendant la période allant du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021, 5 d'entre elles, soit 71 % 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](http://www.banqueduo.com)