

## Rapport annuel de l'ombudsman sur les plaintes année complète 2018

### PLAINTES REÇUES

Voici le nombre de plaintes liées aux dispositions visant les consommateurs reçues par l'ombudsman de la Banque Duo du Canada (anciennement la Banque Walmart du Canada) durant les périodes précisées.

ANNÉE	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	CAJ TOTAL
2018	9	9	8	17	43

### TEMPS DE RÉOLUTION

L'ombudsman de la Banque Duo du Canada Banque Walmart du Canada vise à résoudre les plaintes des clients dans l'espace de 90 jours. Voici le temps de traitement moyen des plaintes reçues par l'ombudsman durant les périodes précisées.

ANNÉE	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	MOY CAJ
2018	40 jours	57 jours	39 jours	47 jours	45 jours

### PLAINTES RÉGLÉES À LA SATISFACTION DU CLIENT

Voici le nombre de plaintes des clients reçues par l'ombudsman qui ont été réglées à la satisfaction du client durant les périodes précisées.

ANNÉE	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	CAJ TOTAL
2018	8 (89%)	7 (78%)	7 (88%)	14 (82%)	36 (84%)

Pour plus de détails sur le traitement de plaintes des clients, consulter le Processus de traitement des plaintes – la Banque Duo du Canada au [duobank.com](http://duobank.com)