



Rapport annuel de l'ombudsman sur les plaintes au cours de l'année complète 2019

PLAINTES REÇUES

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

ANNÉE	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	TOTAL CAJ
2019	13	6	7	5	31

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. Voici la moyenne de jours qu'il a fallu pour régler les plaintes des clients reçues par l'ombudsman pendant les périodes précisées.

ANNÉE	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	MOY CAJ
2019	42 jours	30 jours	39 jours	31 jours	35,5

RÈGLEMENT SATISFAISANT DES PLAINTES

Sur 31 plaintes traitées par le bureau de l'ombudsman de la Banque Duo du Canada pendant la période allant du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019, 25 d'entre elles, soit 80,7 % 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