

BANQUE CANADIAN TIRE

# RAPPORT ANNUEL **2012** DE L'OMBUDSMAN

Nombre de plaintes résolues par le bureau de l'ombudsman de la Banque Canadian Tire

	T1	T2	T3	T4	TOTAL
<b>2012</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>22</b>

Nombre moyen de jours ouvrables pour résoudre une plainte déposée au bureau de l'ombudsman de la Banque Canadian Tire

	T1	T2	T3	T4	MOYENNE
<b>2012</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>23</b>

*L'objectif du bureau de l'ombudsman de la Banque Canadian Tire est de résoudre les plaintes dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de leur réception.*

Nombre de plaintes résolues et non résolues à la satisfaction du plaignant

	→	→
<b>2012</b>	Nombre de plaintes résolues par le bureau de l'ombudsman de la Banque Canadian Tire à la satisfaction du plaignant	Nombre de plaintes non résolues par le bureau de l'ombudsman de la Banque Canadian Tire à la satisfaction du plaignant et pour lesquelles le plaignant a fait part de ses préoccupations à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).
	<b>18</b>	<b>4*</b>

*\* L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) appuie les conclusions et la position finale du bureau de l'ombudsman de la Banque Canadian Tire pour toutes les questions qui lui ont été transmises, et a fermé les dossiers en conséquence.*

Pour consulter le rapport annuel des années précédentes, veuillez cliquer sur le lien suivant : [ctfs.com/ombudsmanreports-fr](http://ctfs.com/ombudsmanreports-fr)