

BANQUE CANADIAN TIRE (CTB)

# RAPPORT ANNUEL **2016** DE L'OMBUDSMAN

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

	T1	T2	T3	T4	TOTAL
<b>2016</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>11</b>

Nombre moyen de jours ouvrables pour régler une plainte auprès de l'ombudsman de la Banque Canadian Tire

	T1	T2	T3	T4	MOYEN
<b>2016</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>36</b>	<b>N/A</b>	<b>30</b>

*Le bureau de l'ombudsman de la Banque Canadian Tire a pour objectif de résoudre les plaintes dans les 30 jours ouvrables qui suivent leur réception.*

Nombre de plaintes qui ont été, et n'ont pas été, à la satisfaction du plaignant

<b>2016</b>	Nombre de plaintes qui ont été réglées par le bureau de l'ombudsman de la Banque Canadian Tire à la satisfaction du plaignant	Nombre de plaintes qui n'ont pas été réglées par le bureau de l'ombudsman de la Banque Canadian Tire à la satisfaction du plaignant et que le plaignant a transmises à l'ombudsman des services bancaires et d'investissement ("OSBI")
	<b>8</b>	<b>3*</b>

*\* L'OSBI appuie les conclusions et la position finale du bureau de l'ombudsman de la Banque Canadian Tire pour deux des trois cas qui lui ont été transmis, et a fermé les dossiers en conséquence. Au 31 décembre 2016, le cas restant faisait l'objet d'une enquête de l'OSBI.*

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