

Bureau de l'Ombudsman

Le rôle du Bureau de l'Ombudsman est de fournir une voie de communication impartiale, volontaire et privée qui assure que les Clients sont traités de façon équitable et selon un code éthique, tout en suivant les meilleures pratiques de gestion possible. En soumettant une plainte, vous nous donnez la permission de discuter votre problème avec les services concernés chez Tangerine afin que nous puissions compléter notre enquête. Le mandat principal du bureau de l'Ombudsman est d'examiner les problèmes non résolus des Clients. Nous faisons également des recommandations proactives sur les différentes façons dont Tangerine peut améliorer ses opérations, ainsi que les produits et les services offerts aux Clients de Tangerine.

Certains aspects sont hors de notre mandat. Le Bureau de l'Ombudsman n'enquête pas ou cessera d'enquêter sur les plaintes dont le sujet porte principalement sur :

- les politiques bancaires, incluant le taux d'intérêt général, le crédit et les pratiques de gestion du risque chez Tangerine;
- les décisions portant sur la cessation d'une relation avec un Client*;
- l'échelle des frais et le prix des services offerts par Tangerine à ses Clients;
- toute décision prise en cours ou toute question envoyée par Tangerine à un conseiller juridique externe ou qui est en cours de litige; et
- des opérations ou problèmes pour lesquels il n'existe plus de dossiers chez Tangerine*.

**Notre bureau enquêtera seulement pour savoir si Tangerine a respecté les procédures appropriées et si le Client a été informé suffisamment à l'avance de la décision de la Banque.*

Les recommandations que nous effectuons sont non contraignantes et les parties peuvent, en toute liberté, accepter ou rejeter notre décision et poursuivre d'autres options de résolution.

Le Bureau de l'Ombudsman note le nombre de plaintes et le temps pris pour traiter chacune d'entre elles. Ces statistiques sont ensuite utilisées pour la création d'un rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman.

Rapport annuel de l'Ombudsman pour 2019

1 ^{er} novembre 2018 au 31 octobre 2019	
Nombre de plaintes	76
Temps de traitement moyen	39 jours
Nombre de plaintes réglées à la satisfaction de la personne qui a déposé la plainte.	17
Hors mandat	31