

## 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 de votre problème avec les services concernés chez Tangerine afin de mener 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, ses produits et ses services pour offrir une meilleure expérience à ses clients.

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 de justice ou toute question envoyée par Tangerine à un conseiller juridique externe ou qui est en cours de litige; et
- les 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 avoir recours à 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 2021

1 <sup>er</sup> novembre 2020 au 31 octobre 2021	
Nombre de plaintes portant sur les services bancaires	55
Nombre de plaintes portant sur les services d'investissement	2
<b>NOMBRE TOTAL DE PLAINTES</b>	<b>57</b>
Temps de traitement moyen*	28 jours
Nombre de plaintes réglées à la satisfaction de la personne qui a déposé la plainte.	9
Hors mandat	27

*\* Mesuré soit à partir du moment où une entente de consentement signée est renvoyée au Bureau de l'Ombudsman jusqu'à la date de la lettre finale, soit, pour les cas hors mandat, à partir de la date à laquelle le client contacte le Bureau de l'Ombudsman jusqu'à la date de la lettre finale.*