

Bureau de l'ombudsman

Rapport annuel de 2015

À la Banque Alterna, nous sommes responsables envers vous, vous rendons compte et travaillons fort pour vous tous les jours. Nous sommes très fiers de notre service et nous faisons un devoir de faire le nécessaire pour offrir la meilleure expérience à nos clients. Vous trouverez que la majorité des plaintes et préoccupations sont réglées par nos employés dévoués du Centre de résolution de problèmes avant d'être présentées au Bureau de l'ombudsman.

Le rôle du Bureau de l'ombudsman est de mettre à la disposition de nos clients un processus impartial, éthique et équitable pour régler les problèmes conformément aux meilleures pratiques du secteur. Le Bureau de l'ombudsman mène des enquêtes indépendantes et approfondies sur les plaintes et préoccupations qui restent en suspens après les deux premières étapes du processus de résolution des plaintes de la Banque Alterna et assure un examen impartial et neutre pour parvenir à un règlement juste, raisonnable et transparent. S'il y a lieu, l'ombudsman formule également des recommandations à la Banque Alterna sur l'amélioration de divers aspects, comme les produits et les opérations, afin d'enrichir l'expérience du client.

Toutes les recommandations que nous faisons ne constituent pas un lien de droit pour les parties, qui peuvent choisir d'accepter ou de refuser les résolutions. Nous surveillons également toutes nos plaintes à l'interne, y compris toutes les résolutions recommandées et les résultats finaux.

| Rapport annuel de l'ombudsman interne Exercice allant du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015 | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Nombre de plaintes reçues par l'ombudsman interne | 0 |
| Durée moyenne du temps de résolution | S.O. |
| Nombre de plaintes résolues selon les attentes de la personne qui a déposé la plainte | S.O. |
| Résolution en suspens | S.O. |

Le Bureau de l'ombudsman interne encourage nos clients à faire part de leurs préoccupations et plaintes à la Banque Alterna. Elles seront toujours traitées avec respect et le plus grand soin. La Banque Alterna apprécie ses clients et tous les commentaires qu'ils lui font.

Pour en savoir davantage, vous pouvez consulter le processus de règlement des plaintes de la Banque Alterna dans nos succursales et au www.banquealterna.ca