



## Rapport annuel de 2014 de l'ombudsman de la Banque Rogers

### Nombre de plaintes traitées par le Bureau de l'ombudsman de la Banque Rogers

Année	Nombre de plaintes reçues	Durée moyenne de la période de règlement (en jours)
2014	2	30

### Périodes de règlement

Selon l'entente de niveau de service admise, le bureau de l'ombudsman de la Banque Rogers règle les plaintes en 90 jours ou moins.

En 2014, ce bureau a pris en moyenne 30 jours pour régler chaque plainte d'un client.

### Règlements à la satisfaction du client

Les deux plaintes reçues par le bureau de l'ombudsman de la Banque Rogers au cours de la période qui s'échelonne du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2014 ont été réglées à la satisfaction du client.