

Rapport annuel 2023 sur les plaintes de la Banque Rogers

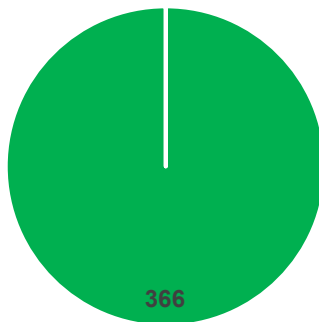
La Banque Rogers apprécie ses clients et nous sommes là pour vous aider en cas de problème concernant nos services ou nos offres.

Vous pouvez trouver des informations sur notre processus de plaintes ici : https://rogersbank.com/legaldocs/fr/information_sur_les_plaintes.pdf.

Ce rapport présente les plaintes traitées par le groupe désigné (le Bureau de gestion des plaintes) de la Banque Rogers du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023. Il s'agit du groupe le plus haut placé de la Banque Rogers ayant la responsabilité de traiter les plaintes conformément aux procédures de la banque Rogers.

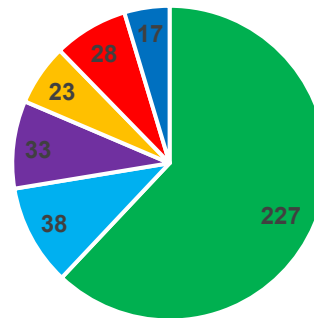
| | |
|--|-----|
| Nombre de plaintes traitées | 366 |
| Nombre moyen de jours pour régler un cas de plainte | 35 |
| Nombre de plaintes résolues à la satisfaction du plaignant | 179 |

Plaintes de 2023: Par produit



■ Carte de crédit

Plaintes de 2023 : Par la nature de la préoccupation



- Liée aux services
- Liée au crédit
- Produit et fonctionnalités
- Fraude
- Charges and frais
- Differend avec un commerçant