

## **Rapport annuel de 2015 du Bureau de l'ombudsman de la Banque Rogers**

Puisque son bureau est indépendant, l'ombudsman de la Banque Rogers a pour principal rôle de servir de médiateur et de faciliter le règlement de différends. Il étudie de façon indépendante et impartiale les problèmes non résolus des clients. Il a pour mission d'examiner la position du plaignant et celle de la Banque Rogers afin de trouver une solution juste et raisonnable de manière indépendante.

Le service d'ombudsman de la banque Rogers :

- est volontaire, confidentiel et gratuit;
- est un moyen efficace de régler les différends;
- assure, au sein de la Banque, un examen indépendant et final des différends non résolus et des préoccupations des clients à l'égard des services de la Banque;
- donne une occasion d'entamer une discussion franche et ouverte;
- peut faire des recommandations, au besoin, afin de résoudre les problèmes lorsque l'enquête révèle que l'action ou l'inaction de la Banque est directement liée aux coûts ou aux pertes des clients.

Le service de l'ombudsman de la Banque Rogers n'est pas habilité :

- à négocier les tarifs;
- à enquêter sur des plaintes au sujet des politiques générales, des problèmes qui font déjà l'objet de procédures juridiques ou d'arbitrage ou encore de transactions pour lesquelles les dossiers de Rogers n'existent plus;
- à suspendre, à prolonger ou à annuler des mesures officielles ou des périodes de restriction en dehors du service d'ombudsman de la Banque, lesquelles peuvent s'appliquer à n'importe quel différend entre vous et la Banque.

Toutes les recommandations formulées n'engagent pas les parties, et celles-ci sont libres d'accepter ou de rejeter les décisions et d'explorer d'autres possibilités de règlement.

L'ombudsman de la Banque Rogers assure le suivi du nombre de plaintes et le temps du traitement de chacune d'elles. Ces renseignements sont ensuite joints au rapport annuel du Bureau de l'ombudsman. Vous trouverez ci-dessous un résumé des renseignements concernant les plaintes traitées en 2015:

<b>Rapport annuel de 2015 du Bureau de l'ombudsman : du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2015</b>	
Nombre de plaintes	8
Durée moyenne de la période de règlement (en jours)	25 jours
Nombre de plaintes réglées à la satisfaction des plaignants	6

### **Coordonnées**

Courrier :  
Bureau de l'ombudsman – Services bancaires  
350, rue Bloor Est  
Toronto (Ontario) M4W 1A9

Télec.: 416-935-6304

Courriel:  
[RogersBankOmbudsman@rci.rogers.com](mailto:RogersBankOmbudsman@rci.rogers.com)