

Rapport annuel de 2019 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.

Le service d'ombudsman de la Banque Rogers:

- est volontaire, confidentiel et gratuit;
- est un moyen efficace de régler les différends;
- assure un examen indépendant et final des différends non résolus et des préoccupations des clients à l'égard des services de la Banque; et
- donne une occasion d'entamer une discussion franche et ouverte;

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

- négocier les tarifs;
- enquêter sur des plaintes au sujet des politiques générales, des problèmes qui font déjà l'objet de procédures juridiques ou d'arbitrage; ou
- 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 comptabilise et rend public le nombre de plaintes qu'il a traitées et le temps moyen de traitement des plaintes.

Les renseignements suivants concernent les plaintes traitées par l'ombudsman de la Banque en 2019.

Rapport annuel 2019 du Bureau de l'ombudsman : du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019	
Nombre de plaintes	13
Durée moyenne de la période de règlement (en jours)	28 jours
Nombre de plaintes réglées à la satisfaction des plaignants	11

Coordonnées

Par la poste : Bureau de l'ombudsman – Services bancaires
350 Bloor Street East
Toronto (Ontario) M4W 1A9

Numéro de télécopieur : 416-935-6304

Adresse courriel : RogersBankOmbudsman@rci.rogers.com