

Rapport annuel de 2020 du Bureau de l'ombudsman de la Banque Rogers

Le rôle de l'ombudsman de la Banque Rogers consiste essentiellement à agir comme médiateur et à faciliter le règlement de différends. Il étudie de façon indépendante et objective 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 impartial 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.

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;
- suspendre, prolonger ou 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 un client et la Banque.

Toutes les recommandations ou les évaluations effectuées par l'ombudsman de la Banque Rogers n'engagent pas les parties, et celles-ci sont libres d'accepter ou de rejeter les décisions de l'ombudsman de la Banque Rogers et d'explorer d'autres possibilités de règlement.

L'ombudsman de la Banque Rogers assure le suivi des plaintes et rend public leur nombre ainsi que le temps de traitement de chacune d'elles.

Rapport annuel 2020 du Bureau de l'ombudsman : du 1 ^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020	
Nombre de plaintes	12
Durée moyenne de la période de règlement (en jours)	29
Nombre de plaintes réglées à la satisfaction des plaignants	11

Coordonnées

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

Télécopieur : 416-935-6304

Adresse courriel :
RogersBankOmbudsman@rci.rogers.com