

Résolution des plaintes

Notre clientèle nous tient à cœur, et nous sommes là pour vous aider. Vous pouvez nous faire part de vos préoccupations au sujet de votre expérience avec la Banque Rogers de plusieurs façons. Nous vous encourageons à communiquer avec nous par la poste, par courriel ou par téléphone. Notre chaîne de transmission des plaintes est la suivante.

Étape 1 : Communiquez avec le Service à la clientèle

Il s'agit du premier point de service. Vous pouvez communiquer avec notre Service à la clientèle par courriel, par téléphone ou par la poste, aux coordonnées suivantes :

Banque Rogers
C. P. 57130
RPO Jackson Square
Hamilton (Ontario) L8P 4W9

À l'attention de : Service à la clientèle

Téléphone : 1-855-775-2265 (ou à frais virés au 1-705-522-7412 si vous vous trouvez à l'extérieur du Canada ou des États-Unis)

Nos conseillers de première ligne disposent des outils, du soutien et de la formation nécessaires pour comprendre et résoudre rapidement vos plaintes ou vos préoccupations. Veuillez noter le nom de la personne qui vous a répondu pour consultation future si vous souhaitez faire un suivi au sujet de votre demande.

Si vous choisissez de nous écrire, veuillez vous assurer de nous fournir les renseignements suivants :

- la nature de votre plainte et les renseignements pertinents;
- le nom de toute personne qui vous a déjà répondu au sujet de votre plainte;
- vos coordonnées afin que nous puissions communiquer avec vous.

Nous effectuerons des vérifications au sujet de votre plainte et communiquerons avec vous dans les plus brefs délais pour obtenir d'autres renseignements, au besoin. Nous ferons tout notre possible pour résoudre votre plainte de façon satisfaisante.

Si vous êtes insatisfait(e) de la réponse d'un représentant du Service à la clientèle avec lequel vous communiquez en premier lieu, vous pouvez demander que votre préoccupation soit signalée à un superviseur, qui s'entretiendra avec vous à ce sujet.

Étape 2 : Communiquer avec le Bureau de la direction

Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction après la première étape, vous pouvez demander que cette plainte soit acheminée à un gestionnaire et (ou) à un échelon supérieur. Dans les 90 jours suivant la réception de votre plainte, nous vous proposerons une résolution de votre plainte ou nous vous contacterons pour vous indiquer une date estimée où nous serons en mesure de proposer une résolution de votre plainte.

Étape 3 : Communiquez avec l'Ombudsman de la Banque Rogers

La plupart des plaintes sont résolues avant d'en arriver à cette étape. Cependant, si vous n'êtes toujours pas satisfait de la résolution de votre plainte après la proposition d'une résolution par le Bureau de la direction, veuillez communiquer avec l'Ombudsman de la Banque Rogers, aux coordonnées suivantes :

Adresse électronique : RogersBankOmbudsman@rci.rogers.com

Télécopieur : 416-935-6304

Par la poste : Banque Rogers
Bureau de l'Ombudsman
333, rue Bloor Est, 5^e étage
Toronto (Ontario) M4W 0A1

Étape 4 : Communiquez avec un organisme indépendant

Si les étapes précédentes n'ont pas permis de régler la situation à votre satisfaction, ou qu'une période de 90 jours s'est écoulée depuis la date à laquelle nous avons reçu votre plainte, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement aux coordonnées suivantes :

Numéro de téléphone sans frais : 1-888-451-4519
Téléphone ATS: 1-855-TTY-OBSI (1-855-889-6274)
Région de Toronto : 416-287-2877

Numéro de télécopieur sans frais : 1-888-422-2865
Région de Toronto : 416-225-4722

Adresse électronique : ombudsman@obsi.ca

Par la poste : Ombudsman des services bancaires et d'investissement
20, rue Queen Ouest, bureau 2400
C. P. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3

Si vous avez une plainte au sujet d'une obligation de la Banque Rogers en vertu d'une disposition protégeant les consommateurs prévue dans la *Loi sur les banques*, vous pouvez formuler une plainte auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'« ACFC ») aux coordonnées suivantes :

Numéro de téléphone sans frais : 1-888-461-2232 (français)
Numéro de téléphone sans frais : 1-888-461-3222 (anglais)
Téléphone ATS : 1-866-914-6097 / 613-947-7771
Appels provenant de la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada : 613-960-4666
Numéro de télécopieur sans frais : 1-866-814-2224

Par la poste : Agence de la consommation en matière financière du Canada Édifice
Entreprise, 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Vous pouvez également consulter le site de l'ACFC à l'adresse www.fcac-acfc.gc.ca pour de plus amples renseignements.