

Rapport annuel 2022 du Bureau de la direction 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.

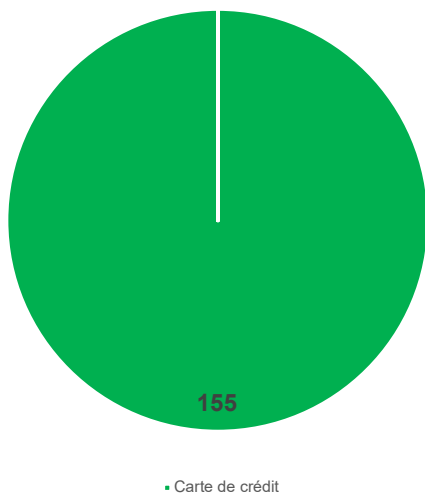
Vous pouvez trouver des informations sur notre processus de plaintes ici : https://rogersbank.com/legaldocs/fr/information_sur_les_plaintes.pdf.

Ce rapport présente les plaintes traitées par le ou la dirigeant(e) ou l'employé(e) désigné(e) par la Banque Rogers pour traiter les plaintes qui occupe le poste le plus élevé identifié à cette fin dans les procédures de la Banque Rogers.

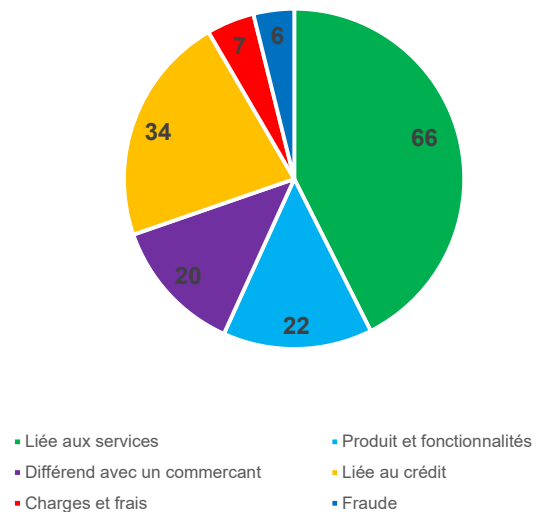
Les données suivantes présentent les données relatives aux plaintes traitées par le Bureau de la direction (ou son prédécesseur, le Bureau de l'ombudsman désaffecté de la Banque Rogers) du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022.¹

Nombre de plaintes traitées	155
Nombre moyen de jours pour régler un cas de plainte	40
Nombre de plaintes résolues à la satisfaction du plaignant	94

Plaintes de 2022: Par produit



Plaintes de 2022 : Par la nature de la préoccupation



¹ L'unité principale désignée des plaintes de la banque Rogers pendant la période du 1er janvier 2022 au 29 juin 2022 était le Bureau de l'ombudsman. Le Bureau de la direction a occupé ce rôle pour la période du 30 juin 2022 au 31 décembre 2022.