

INFORMATION SUR LES PLAINTES

Notre clientèle nous tient à cœur, et nous sommes là pour vous aider. Si vous souhaitez faire une plainte, veuillez communiquer avec notre Service à la clientèle par téléphone ou par la poste, aux coordonnées suivantes :

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

Par la poste : Banque Rogers
C. P. 57130
Comptoir postal Jackson Square
Hamilton (Ontario)
L8P 4W9
À l'attention de : Service à la clientèle

Si notre Service à la clientèle ne peut pas résoudre votre plainte dans les **14 jours** suivant la date à laquelle elle a été reçue, elle sera automatiquement transmise au Bureau de la direction. Vous pouvez aussi demander que votre plainte soit transmise au Bureau de la direction si vous n'êtes pas d'accord avec la réponse du Service à la clientèle. Vous recevrez une réponse d'un membre de notre Bureau de la direction une fois que nous aurons examiné votre dossier.

Notre objectif est de résoudre votre plainte dans les **56 jours** suivant la date à laquelle elle a été reçue. Si nous ne pouvons pas résoudre votre plainte à l'interne dans ce délai, nous vous informerons du retard potentiel et des motifs de celui-ci, auquel cas vous aurez la possibilité de soumettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OBSI).

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision que nous avons prise concernant votre plainte ou si nous n'avons pas pu résoudre celle-ci dans un délai de **56 jours**, vous pouvez soumettre votre plainte à l'OBSI aux coordonnées suivantes :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OBSI)
Numéro de téléphone sans frais : 1 888 451-4519
Téléphone ATS : 1 844 358-3442
Région de Toronto : 416 287-2877
Numéro de télécopieur sans frais : 1 888 422-2865
Région de Toronto : 416 225-4722
Courriel : 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, d'un code de conduite volontaire ou d'un engagement public, vous pouvez formuler une plainte auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada aux coordonnées suivantes :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Numéro de téléphone sans frais : 1 866 461-2232 (français)
Numéro de téléphone sans frais : 1 866 461-3222 (anglais)
Téléphone ATS : 1 866 914-6097 / 613 947-7771

Par la poste : Agence de la consommation en matière financière du Canada
Édifice Entreprise
427, avenue Laurier Ouest, 5^e étage
Ottawa (Ontario)
K1R 1B9

Vous pouvez également consulter le site de l'AFCF à l'adresse <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency.html> pour de plus amples renseignements.