

Bureau de
L'OMBUDSMAN

RAPPORT ANNUEL 2004

J E C H O I S I S  R B C TM

Message de l'Ombudsman



Le thème de ce rapport, *Je choisis*, exprime la politique de RBC – prendre la responsabilité, rendre des comptes, se dévouer sincèrement aux intérêts des clients – qui place le client au centre de tout ce que nous faisons. Notre dévouement, nous devons le manifester à chaque contact et dans toutes nos relations. C'est ainsi que nous pourrons peu à peu trouver des solutions innovatrices et alléger les processus et le fardeau administratif.

Pour résoudre les problèmes, nous devons aborder les conflits d'une manière constructive, en apprenant à réagir différemment dans ce genre de situation. Nous devons commencer ce travail de transformation sur nous-mêmes, en analysant comment nous nous comportons dans un conflit. La gestion des conflits est, sans nul doute, une tâche difficile, notamment parce que chaque situation est particulière et que nous devons être capables de passer de l'analyse à l'intuition, de l'honnêteté à l'empathie et de la certitude d'avoir raison à une attitude conciliante qui favorise un dialogue ouvert.

La plupart des conflits naissent d'un manque de communication, de différences imaginaires ou réelles, d'un manque de clarté dans les rôles et les responsabilités et d'attentes irréalistes. Se plaindre à l'échelon supérieur n'est pas la solution. Nous devons plutôt essayer de résoudre le conflit à la source en écoutant et en démontrant que nous comprenons, en explorant les options sans idées préconçues ou parti pris, en dissociant problème et personne et en faisant preuve de bonne volonté et de respect envers l'autre.



Debout, de g. à d. : Dave McNabb, Ombudsman délégué, Nyaree Sunnasy, Ombudsman déléguée et Ombudsman des employés, Linda Thomson, Ombudsman déléguée, et Wendy Knight, Ombudsman.

Assis, de g. à d. : Anna No, agente, Enquêtes et communication, et Nyasha Smith-Ruddock, agent de liaison avec la clientèle.

Nier l'existence d'un conflit ne le fait pas disparaître, mais l'exacerbe au contraire, ce qui le rend encore plus difficile à résoudre. Parfois, il suffit d'une simple excuse pour changer la perception d'un conflit.

Individus ou société, nous sommes respectés pour la manière dont nous vivons nos valeurs. En écoutant les clients avec respect, en créant un dialogue ouvert, en résolvant ensemble les problèmes et en trouvant des terrains d'entente, nous apprendrons à créer des partenariats plus forts avec nos clients et avec nos employés.

Wendy Knight

MISSION

Nous voulons être une voie d'appel impartiale pour les désaccords irrésolus et recommander les changements qui peuvent rehausser la satisfaction du personnel et des clients.

Il est essentiel de bien comprendre les caractéristiques des produits

ÉTUDE DE CAS :

POINT DE VUE DU CLIENT

Croyant que la prime d'assurance pour le refinancement de leur hypothèque avait été imputée deux fois à leur compte, M. et M^{me} Boucher* ont appelé RBC pour se renseigner. Les clients avaient demandé une augmentation de leur prêt hypothécaire pour financer l'achat d'une nouvelle maison, et ils ne comprenaient pas pourquoi ils devaient payer plus d'assurance. Un courtier hypothécaire qu'ils avaient consulté leur avait dit que leur prime initiale aurait dû suffire pour couvrir la nouvelle hypothèque. Ils ont donc demandé un remboursement à RBC.

POINT DE VUE DE RBC

RBC avait essayé d'expliquer à M. et M^{me} Boucher qu'ils n'avaient pas trop payé. Comme l'hypothèque refinancée n'était pas une hypothèque à ratio élevé, l'assurance de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) ne s'appliquait plus. La protection de la SCHL avait pris fin lorsqu'ils avaient refinancé l'hypothèque pour leur nouvelle maison. Ce refinancement exigeait une autre sorte d'assurance. Le conseiller en prêts hypothécaires avait supposé que les clients le savaient et n'avait pas vérifié auprès d'eux qu'ils avaient bien compris ce point.

CONCLUSION

L'assurance couvrait deux choses distinctes et les clients n'avaient pas payé en trop. Cependant, RBC n'avait pas remis aux clients les documents pertinents sur les primes d'assurance lorsque l'hypothèque avait été approuvée. RBC a admis qu'il y avait eu un manque de communication. Elle s'est excusée et a offert aux clients une petite compensation financière en témoignage de sa bonne volonté et les clients l'ont acceptée.

LEÇONS À TIRER

RBC

- Vérifiez que les clients comprennent bien les caractéristiques, les avantages et les inconvénients des produits.
Indiquez clairement aux clients les commissions et les coûts.
- Expliquez vos processus aux clients, au fur et à mesure.
Soyez ouverts et transparents.

Clients

- Vérifiez que vous comprenez bien tous les produits que vous achetez et le prix de chaque produit.
- Posez des questions et discutez à fond de tous les aspects des opérations avec votre banquier.
- N'ayez pas peur de soumettre à l'échelon supérieur les questions ou les problèmes non résolus.

L'envoi des documents dans les délais prescrits, un élément déterminant

ÉTUDE DE CAS :

POINT DE VUE DU CLIENT

M^{me} Singh* avait acheté des billets d'avion avec sa carte Visa RBC. Pour des raisons qu'elle ne comprenait pas, ces billets avaient été portés deux fois sur sa carte. Quand elle s'en est aperçue, à son retour de voyage, elle a téléphoné à Visa pour faire rectifier cette erreur, mais elle n'a pas réussi à faire annuler les frais. Sa frustration n'a fait que croître à mesure qu'elle discutait avec des employés de divers niveaux car la réponse était toujours la même : elle ne serait pas remboursée.

POINT DE VUE DE RBC

RBC a confirmé que les billets avaient été portés deux fois à son compte de carte de crédit et a demandé à la cliente de signer un document sur les frais constatés. RBC a déclaré qu'elle n'avait pas reçu le document signé dans les 15 jours prescrits et que la cliente avait donc perdu son droit à un remboursement. En signe de bonne volonté, RBC avait aussi essayé d'obtenir un remboursement de l'agence de voyage qui avait traité l'opération, mais celle-ci avait fait faillite et ne pouvait pas rembourser la cliente. RBC refusait de rembourser la cliente puisqu'elle n'avait pas répondu dans les délais fixés.

CONCLUSION

Un examen des dates de cette série d'événements a permis de constater que la cliente avait signalé l'erreur à *Visa RBC* dès qu'elle avait reçu son relevé *Visa*. Par contre, *Visa RBC* n'a pu donner de précision sur la date à laquelle elle avait envoyé le document sur les frais constatés. Il a aussi été établi que RBC avait peut-être envoyé le document à la cliente après la date du dernier recours. Le bureau de l'Ombudsman a donc recommandé de rembourser le montant en litige.

LEÇONS À TIRER

Clients

- Vérifiez les relevés papier dès que vous les recevez ou les relevés électroniques dès qu'ils sont disponibles en ligne.
- Envoyez tous les documents utiles pour étayer votre plainte.

RBC

- Conservez tous les documents utiles pour étayer votre position pendant la résolution d'un problème.
- Vérifiez l'exactitude des informations avant de prendre une décision finale.

Statistiques et analyse des dossiers – 2004

Pour améliorer le service à la clientèle, dans l'esprit des valeurs de RBC, notre bureau a commencé à prendre les plaintes directement au téléphone, en 2004, ce qui a augmenté le nombre de contacts. En 2004, 3 789 clients ont fait appel à notre aide, contre 2 400 en 2003, ce qui représente une augmentation de 58 pour cent. Parmi ces clients, 45 pour cent ont communiqué avec nous par téléphone, 38 pour cent par courriel, 11 pour cent par courrier et six par télécopieur.

Cinquante-huit pour cent des plaintes (2 197) ont été adressées au Centre des relations avec la clientèle pour permettre à RBC de répondre officiellement à ces clients et de leur expliquer ce qui avait été fait pour répondre à leur plainte avant que le problème soit porté à l'échelon supérieur. Nous avons aussi soumis 15 pour cent des plaintes (587) à la haute direction pour qu'elle tente de trouver une solution afin de conserver ces clients. L'Ombudsman a, pour sa part, examiné 535 dossiers. Le bureau a traité 470 autres cas, qui étaient liés à des dossiers en cours ou pour lesquels il n'y avait pas d'informations sur la personne à contacter ou de renseignements.

En 2004, l'Ombudsman a examiné de façon non officielle, avec enquête, 415 dossiers, soit une hausse de 12 pour cent par rapport à 2003. Nous avons noté une augmentation des plaintes concernant les Services aux particuliers (+20 pour cent), les services des cartes (+79 pour cent) et une baisse pour RBC Investissements (-29 pour cent). La baisse la plus importante des plaintes a été enregistrée par la division Clientèle privée de RBC Investissements, avec un recul de 36 pour cent. Le nombre de dossiers concernant RBC Assurances n'a pas changé par rapport à l'an dernier.

Statistiques et analyse des dossiers – 2004

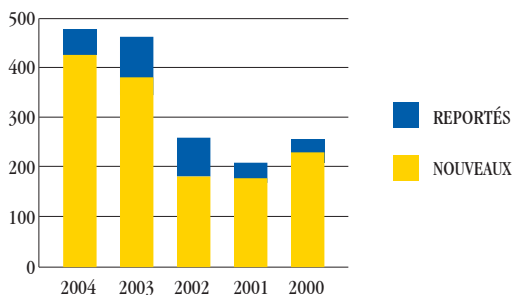
La nature des plaintes a aussi changé. Le nombre de plaintes concernant les opérations sur comptes – la première catégorie – n'a pas changé (23 pour cent) ; par contre, elles ont augmenté de 14 pour cent pour les prêts et les recouvrements, de 18 pour cent pour les assurances et de 27 pour cent pour les services liés aux cartes de débit. De leur côté, les plaintes concernant les conseils de placement ont baissé de 30 pour cent. Ce sont les plaintes à propos des cartes de crédit qui ont le plus augmenté, soit de 113 pour cent. Les plaintes portant sur les communications et les nouveaux tarifs, la qualité du service, la protection des renseignements personnels et les prêts aux étudiants ont aussi progressé, mais elles ont baissé pour les services fiduciaires et successoraux.

En 2004, 32 pour cent des dossiers étudiés ont débouché sur une entente ou une entente partielle, contre 23 pour cent en 2003.

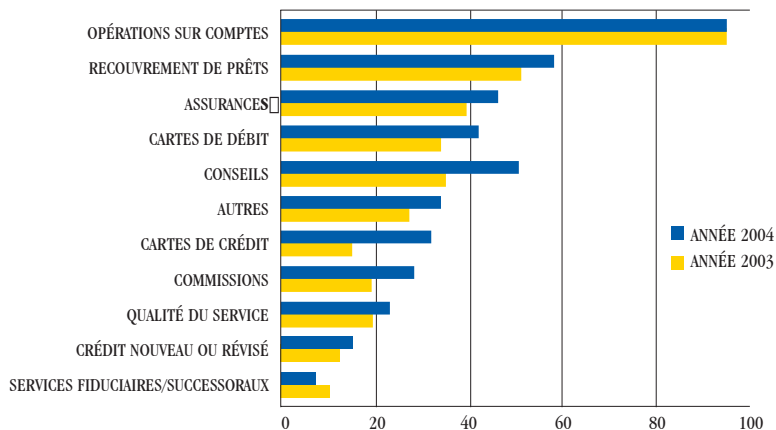
En 2004, les clients ont soumis au total 36 dossiers à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Ce chiffre est en hausse par rapport à 2003 (22 dossiers). De ce nombre, 14 ont été abandonnés en cours d'étude et rejetés par l'OSBI. L'OSBI a étudié à fond 22 dossiers, soit 7,5 pour cent des dossiers qui lui ont été soumis.

Statistiques et analyse des dossiers – 2004

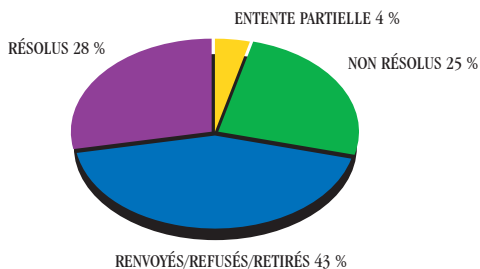
NOMBRE DE DOSSIERS



PRINCIPAUX POINTS



RÉSULTATS



Recours hiérarchiques et appels

1. Réunissez les informations, les documents, les dates et les noms des employés de RBC concernés. Déterminez ce que vous espérez de RBC. Commencez là où le problème est apparu ; parlez ou écrivez au directeur ou au responsable régional.
2. Renvoyez d'abord les plaintes non résolues à :

Pour RBC Banque et RBC Investissements :
Centre des relations avec la clientèle RBC
RBC Groupe Financier
P.O. Box 1, Royal Bank Plaza
Toronto (Ont.) M5J 2J5
Téléphone (français) : 1 800 769-2541, option 3
Téléphone (anglais) : 1 800 769-2540, option 3
Télécopieur : (416) 974-3561
custrel@rbc.com

Pour RBC Assurances :
Services d'assurance RBC Inc.
Service Satisfaction à la clientèle
P.O. Box 213, Station A
Mississauga (Ont.) L5A 4N9
Téléphone : 1 888 728-6666
Télécopieur : 1 888 844-3331
feedback@rbcinsurance.com

3. Appel par écrit auprès de :

Bureau de l'Ombudsman RBC
RBC Groupe Financier
P.O.Box 1, Royal Bank Plaza
Toronto (Ont.) M5J 2J5
Téléphone : 1 800 769-2542 ou (416) 974-4591
Télécopieur : (416) 974-6922
ombudsman@rbc.com
www.rbc.com/ombudsman

Nota: L'Ombudsman ne fait pas d'enquête sur des plaintes concernant les décisions de crédit, les frais d'administration, les taux d'intérêt ou d'autres sujets de politique générale, les litiges en cours ou les opérations pour lesquelles il n'existe plus de justificatifs (à RBC, habituellement après six ou sept ans). L'Ombudsman détient tous les pouvoirs pour évaluer les engagements des sociétés membres de RBC Groupe Financier et déterminer si ces sociétés agissent conformément aux procédés opérationnels propres à RBC. Les sociétés membres de RBC Groupe Financier sont énumérées dans le site www.rbc.com et comprennent, au Canada, RBC Banque Royale, RBC Investissements, RBC Assurances et RBC Marchés des Capitaux et, aux États-Unis, RBC Centura, RBC Mortgage, RBC Builder Finance, RBC Liberty Insurance, RBC Capital Markets et RBC Dain Rauscher.

Si le problème n'est pas résolu, prenez contact avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement dans les six mois de l'examen par l'Ombudsman de RBC :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement
P.O. Box 896, Station Adelaide
Toronto (Ont.) M5C 2K3
Téléphone : 1 888 451-4519
Télécopieur : 1 888 422-2865
ombudsman@obsi.ca
www.obsi.ca

DESCRIPTION TEXTUELLE COMPLÈTE DES DIAGRAMMES À BARRE OU DES DIAGRAMMES À SECTEURS

Nombre de dossiers :

Graphique à barres montrant le nombre total de dossiers, nouveaux et reportés, qui ont été traités par notre bureau de 2000 à 2004. En 2000, il y a eu 200 nouveaux dossiers et environ 20 dossiers reportés, en 2001, un peu plus de 160 nouveaux dossiers et 30 dossiers reportés, en 2002, 170 nouveaux dossiers et plus de 70 dossiers reportés, en 2003, environ 370 nouveaux dossiers et 80 dossiers reportés et, enfin, en 2004, 415 nouveaux dossiers et 50 dossiers reportés.

Dix principaux sujets :

Graphique à barres comparant les dix principaux sujets traités par notre bureau en 2003 et 2004. En 2004, ces sujets étaient, du plus fréquent au moins fréquent : opérations sur comptes, recouvrement de prêts, assurances, services liés aux cartes de débit, conseils, services liés aux cartes de crédit, frais, qualité du service, crédit nouveau ou révisé et services fiduciaires/successoraux. En 2003, ces sujets étaient, du plus fréquent au moins fréquent : opérations sur comptes, recouvrement de prêts, conseils, assurances, services liés aux cartes de débit, autre, frais, qualité du service, services liés aux cartes de crédit, crédit nouveau ou révisé et services fiduciaires/successoraux.

Résultats :

Graphique circulaire illustrant les résultats des dossiers traités par notre bureau en 2004. Quarante-trois pour cent des affaires ont été renvoyées à un tiers, refusées ou la plainte a été retirée, vingt-huit pour cent ont été résolues, vingt-cinq pour cent n'ont pas été résolues et quatre pour cent ont fait l'objet d'une entente partielle.