

BUREAU DE
L'OMBUDSMAN

RAPPORT ANNUEL 2005

Intérêts communs

Aperçu	2
Message de l'Ombudsman	3
Aider les clients à prendre des décisions éclairées	4
Statistiques et analyse	7
Contacts	10

Aperçu

Le Bureau de l'Ombudsman offre un terrain neutre où les parties à un litige peuvent avoir des discussions franches en vue de résoudre les conflits à l'amiable. Nos spécialistes de la résolution des conflits ont une formation en médiation, recherche des faits et écoute. Ces compétences, doublées d'une liberté de pensée, permettent d'aider chaque partie à exposer ses arguments et de trouver des solutions viables. Nous traitons les litiges des clients de l'ensemble des sociétés de RBC Groupe Financier (RBC), dans le monde entier. Nous pouvons ainsi aider chaque unité RBC à atteindre ses objectifs opérationnels, en ne perdant pas de vue l'incidence que toute intervention peut avoir sur la relation globale du client avec RBC. Si notre rôle principal est de résoudre les différends, l'Ombudsman peut aussi faire des recommandations à RBC pour améliorer l'exploitation ou les produits et services afin d'enrichir l'expérience client.

Message de l'Ombudsman

Conflit et résolution de problèmes font partie de notre quotidien. Nous prenons d'innombrables décisions chaque jour. Certaines résolvent des questions en suspens, d'autres créent de nouveaux défis et de nouvelles possibilités de résolution de problèmes.

Les problèmes irrésolus sont souvent des malentendus, qu'il est possible dans bien des cas de résoudre par une communication plus riche et plus claire. Par exemple, les clients des services financiers peuvent ne pas très bien saisir la signification de certains termes propres à ce secteur. Les prestataires de services financiers peuvent croire que les clients comprennent la signification d'une expression, puisqu'ils ont bien accusé réception de l'information, mais sans en comprendre pleinement l'impact possible.

Dans le secteur très concurrentiel des services financiers, les expériences et les attentes des clients peuvent varier beaucoup. Les relations entre un prestataire de services financiers et ses clients sont vite mises à l'épreuve quand des problèmes surviennent. Avec des normes uniformément élevées d'éthique personnelle et une acceptation volontaire de la responsabilité, une résolution efficace et rapide permet parfois de resserrer des liens et de les rendre plus durables. Tout le monde y gagne alors.

Chacun de nous a un rôle à jouer lorsqu'on travaille ensemble à la résolution d'un problème. J'invite les clients et les employés à se préparer adéquatement pour des discussions de qualité et à être conscients que, pour résoudre un problème, il faut comprendre les solutions possibles et faire des choix équitables et raisonnables.

J'encourage les employés de RBC à aider les clients dans le processus de résolution de problèmes d'une manière claire, efficace et professionnelle ; cela peut être un outil de démarcation essentiel dans les services financiers.

J'encourage les clients de RBC à réunir les faits, les dates, les noms et des informations sur les circonstances du problème et sur ce qu'ils aimeraient que RBC fasse pour résoudre la situation.

Une résolution efficace revient à transformer des problèmes en occasions enrichies d'apprentissage et de compréhension.

Les résolutions justes et satisfaisantes reposent sur le respect mutuel, la compréhension des perspectives d'autrui et l'assurance que les engagements pris seront effectivement tenus. Une collaboration efficace peut déboucher sur des relations de services financiers durables et mutuellement bénéfiques.

En qualité d'Ombudsman, je suis particulièrement bien placée pour parler à de nombreux clients et employés de RBC, les écouter et comprendre leurs préoccupations. Sur la base de ces entretiens, la section suivante du rapport propose aux clients des éléments de réflexion sur certaines questions financières les plus souvent soumises à ce Bureau.



Wendy Knight
Ombudsman

Aider les clients à prendre des décisions éclairées

Notre bureau a une possibilité unique de parler à de nombreux clients et employés de RBC. Nous considérons qu'il est important de faire connaître les tendances dans les problèmes qui sont soumis à ce bureau et d'offrir une valeur ajoutée à travers la résolution de problèmes, à la fois aux clients et aux employés de RBC. Cette section propose des éléments de réflexion en réponse aux questions les plus fréquemment posées cette année. Nous vous invitons à consulter également les études de cas du Bureau de l'Ombudsman à l'adresse rbc.com/ombudsman-f/case_studies.html pour des exemples de situations concernant les affaires bancaires et les placements.

Nous vous invitons à investir suffisamment de temps pour vous préparer pour des discussions de qualité avec votre prestataire de services financiers et à poser des questions si vous n'êtes pas certain de la signification d'un terme ou d'un processus. Prendre une décision financière éclairée suppose de la réflexion et un effort. Certes, cette préparation exige du temps, de l'organisation et de la concentration, mais elle est cruciale pour atteindre vos objectifs financiers.

Pourquoi devrais-je me soucier de ma cote de solvabilité ?

Votre cote de solvabilité personnelle est un bien sur lequel vous avez un contrôle direct. À diverses étapes de la vie, certains peuvent penser qu'ils n'ont pas à se soucier de leur cote. Mais son importance peut se manifester au moment où ils en ont le plus besoin. Par exemple, supposons que vous soyez étudiant et que vous sautiez un paiement d'intérêt ou une mensualité sur

un prêt, faute d'argent. Vous décidez de vous occuper du paiement manqué plus tard, puisque pour le moment ce sont vos études qui priment. Quelques années plus tard, vous vous adressez à une institution financière pour négocier un prêt hypothécaire et votre demande est refusée parce que votre cote de solvabilité indique de mauvais antécédents de remboursement d'un prêt.

Matière à réflexion : La protection de votre cote de solvabilité est cruciale – cela veut dire que vous devez être prévoyant et voir plus loin dans votre vie. Les prêteurs analysent les rapports du bureau de crédit avant de décider d'accorder un prêt. Or, les historiques du bureau de crédit contiennent les antécédents de paiement sur de très longues périodes. Les décisions que

vous prenez aujourd'hui pourront limiter vos capacités d'emprunter plus tard. À moins d'une erreur prouvée d'une banque ou d'un créancier, vos antécédents de crédit ne seront pas modifiés, même si vous commencez à rembourser régulièrement vos prêts ; les créanciers se fondent sur les rapports du bureau de crédit historiques précis, basés sur vos remboursements réels.

Comment puis-je éviter la confusion dans le vocabulaire des services bancaires ?

Le vocabulaire des services financiers porte parfois à confusion. Il faut du temps pour poser des questions, mais, à terme, cela aide à réduire ou à éliminer la confusion.

Par exemple, négocier une hypothèque résidentielle est une activité à laquelle on se livre deux ou trois fois dans la vie. La mauvaise interprétation d'expressions telles que « frais sur remboursement anticipé », « période d'amortissement » ou « option de remise en argent » est une des causes fondamentales les plus fréquentes des différends dans la négociation d'hypothèques résidentielles. Si vous ne comprenez pas ces termes avant de signer les documents de votre hypothèque, vous pourriez ne pas être conscient des coûts financiers futurs si vous cherchez à renégocier ou rembourser le prêt avant la date d'échéance finale.

Autre exemple, vous effectuez peut-être des transactions inhabituelles ou peu fréquentes portant sur des sommes importantes en dollars ou en monnaie étrangère. Vous recevez peut-être des courriels de correspondants inconnus. Si vous choisissez de participer à des opérations qui exigent des dépôts de tels effets dans votre compte, vous devez poser des questions et prendre des décisions éclairées au sujet des risques courus, comme par exemple le risque qu'un chèque ou qu'un dépôt soit retourné pour quelque raison que ce soit. Soyez sûr de comprendre la signification des expressions « politique de retenue des fonds sur chèques » et « débit compensatoire » par exemple.

Matière à réflexion : Si vous ne comprenez pas un terme ou un concept, posez des questions jusqu'à ce que tout soit parfaitement clair. Prenez des notes pour pouvoir vous reporter aux explications quand vous en avez besoin. Soyez au courant de la provenance de tout

paiement et de qui vous acceptez un paiement. Si on vous demande de participer à une opération qui semble être trop belle pour être vraie, c'est probablement parce qu'elle l'est. Prenez la responsabilité de vos opérations après tout, c'est votre argent.

Comment puis-je réduire les risques de fraude sur carte de crédit ou de débit ?

Comme on le voit souvent dans les médias, une fraude sur carte de débit ou de crédit est un risque dont nous devons tous être conscients. Il appartient aux titulaires de protéger leurs cartes de débit ou de crédit et leurs numéros d'identification personnels (NIP). Parfois, les consommateurs croient qu'ils peuvent dévoiler leur NIP en toute sécurité à une personne de confiance, mais si

vous consultez votre institution financière, vous pourriez trouver d'autres façons de combler votre besoin. Vous devez être conscient des risques auxquels vous vous exposez si, par exemple, la personne de confiance en question néglige de protéger votre NIP ou le dévoile par inadvertance à un tiers.

Matière à réflexion : Revoyez les conditions et les conseils de la convention de service de la Carte-client, comprenez comment choisir, renouveler et protéger votre numéro d'identification personnel et les

cartes elles-mêmes ; soyez conscient des codes de pratiques aux niveaux fédéral, provinciaux ou d'État des services de cartes de crédit ou de débit ; soyez conscient de vos devoirs et responsabilités personnels.

Qu'entend-on par tolérance du risque et par objectif de rendement dans les placements ?

Il est crucial de comprendre votre plan financier et la composition de votre portefeuille, pour votre stabilité financière, à la fois à court et à long terme. Il existe de nombreux cours sur les placements, des guides d'autoformation et des sites Web pour vous aider dans vos décisions. Une bonne planification et une bonne

compréhension du moment où vous aurez besoin des fonds – pour des fins particulières comme une nouvelle maison, des vacances prolongées, des frais d'inscription à l'université ou la retraite – est cruciale pour mesurer le degré de risque que vous êtes prêt à assumer et les objectifs de rendement du capital de votre portefeuille.

Matière à réflexion : La plupart des plaintes au sujet des conseils en placements qui sont acheminées à ce bureau représentent des situations dans lesquelles la valeur d'un portefeuille a baissé. Ces cas rappellent à quel point il est important de faire un suivi régulier des relevés de vos comptes de placement et de comprendre vos objectifs de revenu et votre tolérance du risque. Comprenez le rôle d'un planificateur financier ou d'un conseiller en placements et votre propre responsabilité dans les prises de décisions. Revoyez votre tolérance du

risque et vos objectifs de placement avec votre planificateur financier ou conseiller en placements. Il pourrait être utile de discuter de la pratique standard des formules d'identification du client avec votre conseiller en placements. Faites le point régulièrement, particulièrement en cas de changements importants de mode de vie qui pourraient avoir une incidence sur votre tolérance du risque, vos objectifs de rendement et vos besoins de fonds.

Pourquoi devrais-je tenir mon directeur de comptes au courant des résultats de ma petite ou moyenne entreprise ?

Pour faire croître une petite ou moyenne entreprise, il faut de l'énergie et de la créativité. Parfois, les pressions des échéances des salaires, de la production ou des

contrats font en sorte que vous ne suivez pas régulièrement et efficacement votre trésorerie.

Matière à réflexion : Répondez aux demandes d'informations de votre banquier ou, mieux encore, anticipez ses questions si vos flux de trésorerie ont changé. Comparez vos résultats financiers réels à vos résultats projetés et comprenez les raisons des différences. Structurez les remboursements des dettes pour qu'ils concordent avec la durée utile estimée de vos actifs et de vos mouvements de trésorerie. Une

intervention et une explication précoces permettront de vous assurer que votre créancier est au courant de vos progrès et n'est pas surpris par vos résultats financiers. Travaillez avec des conseillers financiers et juridiques de confiance pour comprendre les flux de trésorerie, les structures du bilan et déterminer si la restructuration des remboursements d'un prêt demeure une option.

Lectures recommandées : Les sites Web de la majorité des prestataires de services financiers contiennent des guides utiles et détaillés pour la plupart des produits et services bancaires.

Statistiques et analyse

Exercice 2005

Nous répondons aux clients directement et par l'entremise d'une boîte vocale.

Nous informons les clients de RBC de leurs recours en cas de problème comme suit :

« Bonjour, vous avez joint le bureau de l'Ombudsman des clients de RBC Groupe Financier. Nous sommes une voie d'appel impartiale pour les désaccords irrésolus et nous recommandons des changements qui enrichiront l'expérience vécue par la clientèle et le personnel.

Comme il est plus facile de vérifier les faits et d'apporter les correctifs sur les lieux mêmes où le problème est survenu, le bureau de l'Ombudsman fera une investigation sur votre plainte seulement après que la Banque aura répondu à votre préoccupation. Si la Banque n'a pas encore répondu à votre problème, nous vous demandons de soumettre votre plainte comme suit :

- Si votre plainte concerne RBC Assurances, veuillez appeler le 1 888 728-6666.
- Si le sujet concerne RBC Centura, veuillez appeler le 1 800 593-1012.
- Pour les autres domaines, veuillez appeler le Centre de relations avec la clientèle de RBC au 1 800 769-2541, option 3.

Si, après avoir reçu une réponse de la Banque votre plainte n'est pas réglée à votre satisfaction, nous vous demandons de laisser votre nom et votre numéro de téléphone, incluant votre code régional, et nous vous rappellerons au plus tard durant le jour ouvrable suivant. Nous vous demandons de bien vouloir nous faire parvenir les détails de votre préoccupation par écrit à l'adresse suivante : C.P. 1, Royal Bank Plaza, Toronto (Ontario), Canada M5J 2J5 ou par courriel à ombudsman@rbc.com.

Même s'ils ne sont pas inclus dans les statistiques de ce rapport, nous remarquons qu'au cours du quatrième trimestre de l'exercice 2005, ce bureau a reçu en moyenne chaque jour trois ou quatre courriels hameçons, un genre de fraude visant à amener les personnes à divulguer des renseignements personnels dans un but d'usurpation d'identité. Cela rappelle l'importance de la protection de vos renseignements personnels et de la prudence dans vos communications et vos opérations commerciales sur Internet.

Notre objectif pour l'exercice 2006 est de réduire le nombre de dossiers en attente ; nous collaborons avec RBC pour abrégier le temps nécessaire pour l'évaluation des dossiers. De plus, nous solliciterons, des commentaires des clients au moment de clore les évaluations dans le but d'obtenir une évaluation objective de la qualité du service que nous offrons.

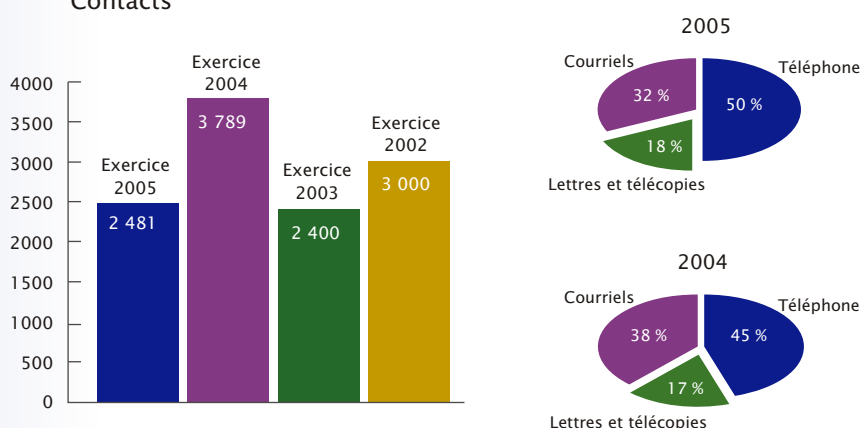
Cette analyse présente un aperçu statistique de nos contacts au cours des quatre derniers exercices (l'exercice de RBC se termine le 31 octobre).

A. Contacts

Pendant l'exercice 2005, le Bureau de l'Ombudsman a été sollicité par 2 481 personnes. Environ 450 d'entre elles ont appelé le bureau plus d'une fois pour demander notre aide afin de résoudre leur problème rapidement avec RBC. Par conséquent, ce bureau a enregistré 2 900 contacts sur des sujets précis concernant des plaintes. Parmi les 2 481 demandeurs, 50 pour cent se sont adressés à nous par téléphone, 32 pour cent par courriel, 11 pour cent par messagerie ou lettre et sept pour cent par télécopieur. Pendant la même période de 12 mois, le site Web de l'Ombudsman a enregistré 5 483 visites par des usagers qui ont consulté 40 000 pages.

Sur le nombre total de demandes reçues, 65 pour cent ont été adressées au Centre des relations avec la clientèle de RBC pour permettre à RBC de répondre officiellement aux clients et exprimer ce que l'unité en question a fait pour résoudre la plainte avant de la transmettre à une autorité supérieure.

Contacts

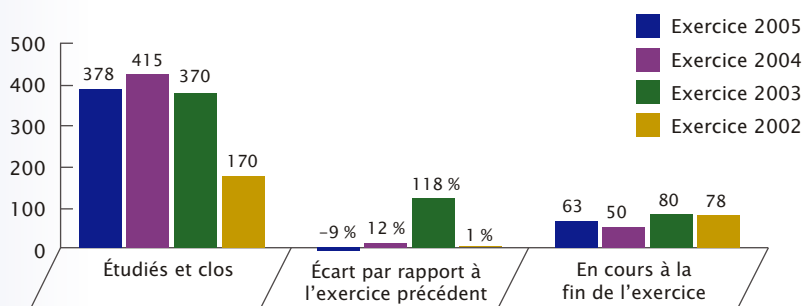


B. Dossiers

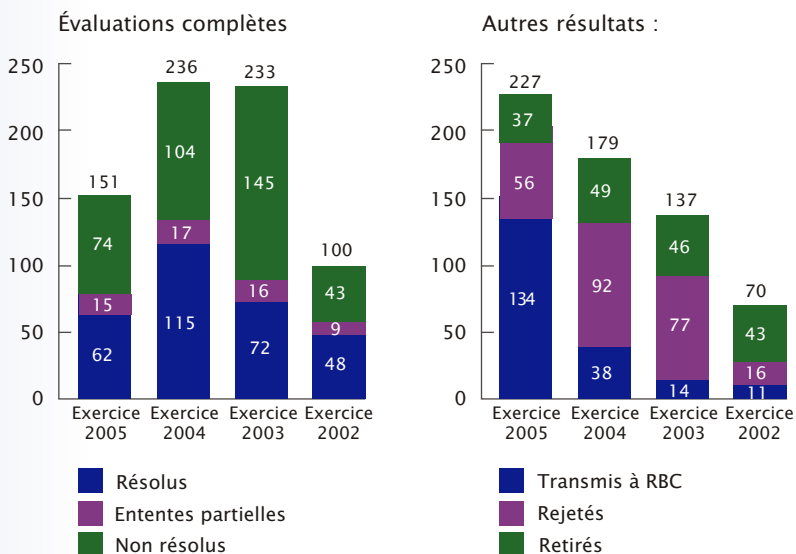
Le nombre d'évaluations de dossiers complètes et de rapports de l'Ombudsman préparés pendant l'exercice était inférieur de neuf pour cent à celui de l'exercice 2004. Les « Autres résultats » ont augmenté de 27 pour cent. Cela s'explique principalement par une intervention précoce et des efforts de recherche préliminaire par l'Ombudsman pour améliorer la relation entre RBC et le client afin de trouver des solutions satisfaisantes à un stade précoce, ce qui permet d'épargner le temps nécessaire à des enquêtes complètes. Lorsqu'aucun accord n'est possible, les clients ont la possibilité de transmettre leur plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou à l'Ombudsman du secteur de l'assurance pertinent. Au cours de l'exercice 2005, 12 dossiers clos par notre bureau ont été transmis à l'OSBI. Pendant l'année, l'OSBI a réalisé des enquêtes sur 16 dossiers reportés de l'exercice 2004 ou soumis pendant l'exercice 2005. Le 31 octobre 2005, à la fin de l'exercice, deux recours à l'OSBI étaient encore en suspens. Sur les dossiers clos par l'OSBI en 2005, l'examen a permis de parvenir à un accord avec le client dans trois cas. Pour les autres dossiers, l'OSBI a validé la décision du Bureau de l'Ombudsman de RBC. Aucun cas n'a été soumis à l'Ombudsman du secteur de l'assurance.

Nota : La catégorie « Transmis à RBC pour résolution finale » comprend divers types de plaintes ; environ les deux tiers de ces plaintes font l'objet d'une enquête initiale par l'Ombudsman et une solution est trouvée avant l'exécution d'une évaluation complète du dossier.

Dossiers évalués



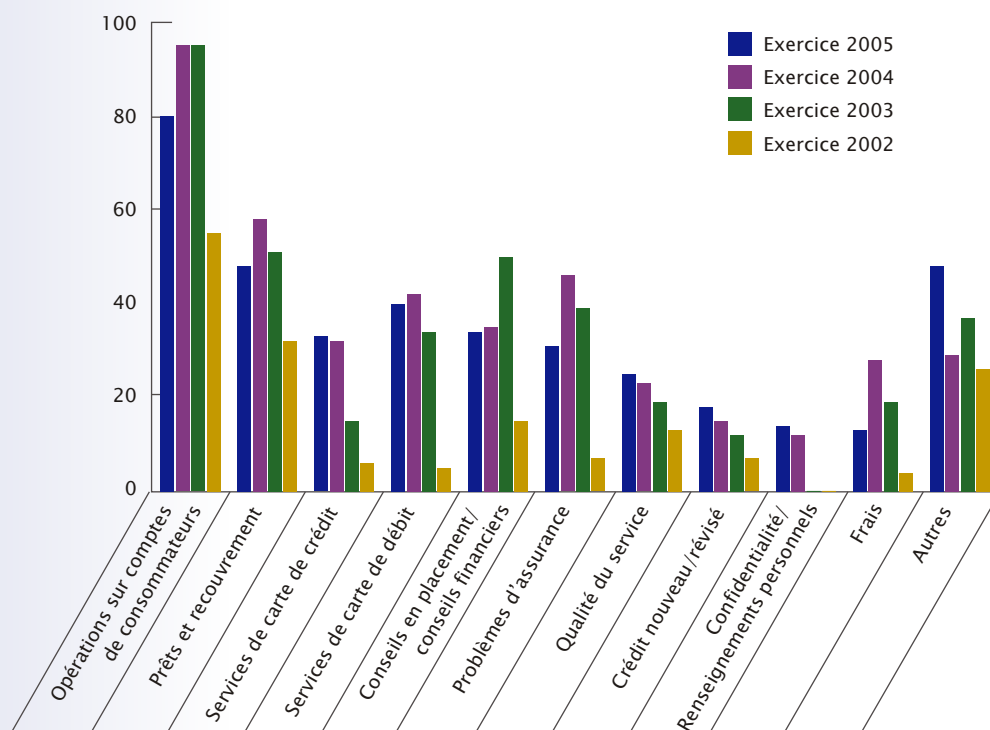
Résultats



C. Causes fondamentales

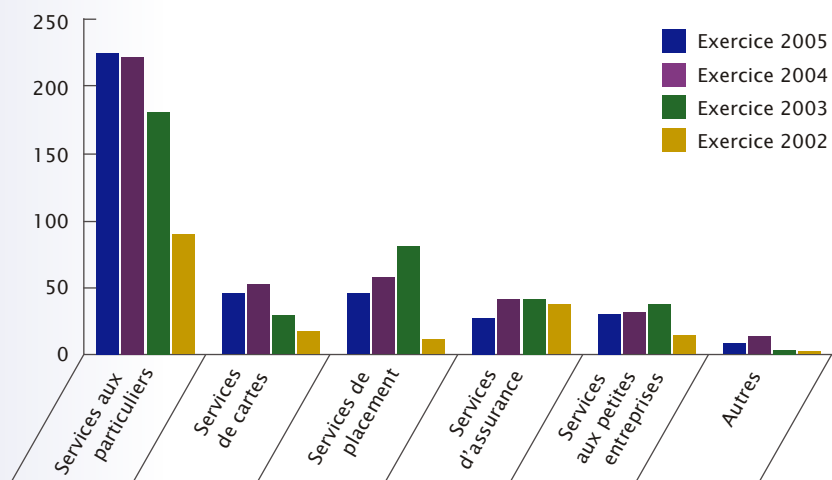
Les opérations sur les comptes de particuliers continuent de représenter la plus grande part des plaintes transmises pour évaluation.

Dix principales causes fondamentales :



D. Sources

Évaluations effectuées par segment de marché



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

C. P. 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

Pour RBC Assurances :

Services d'assurance RBC Inc.

Service Satisfaction à la clientèle

C. P. 213, Succursale A

Mississauga (Ont.) L5A 4N9

Téléphone : 1 888 728-6666

Télécopieur : 1 888 844-3331

feedback@rbcinsurance.com

Pour RBC Centura :

RBC Centura Customer Relations

1476 Hunter Hill Road

Rocky Mount, North Carolina

27804 USA

Téléphone : 1 800 593-1012

Télécopieur : 1 (252) 454-4092

RBCCservice@rbc.com

3. L'Ombudsman est le dernier recours au sein de RBC pour les problèmes non résolus. Une fois que vous avez obtenu une réponse de RBC, si le problème n'est toujours pas résolu, vous pouvez faire appel par écrit au :

Bureau de l'Ombudsman RBC

RBC Groupe Financier

C. P. 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 présentées sur le site www.rbc.com.

Si votre préoccupation demeure, vous disposez des options suivantes :

Pour les affaires bancaires et de placement, prenez contact avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (veuillez consulter l'OSBI pour les délais de dépôt de plaintes) :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

C.P. 896, Succursale Adelaide

Toronto (Ont.) M5C 2K3

Téléphone : 1 888 451-4519

Télécopieur : 1 888 422-2865

ombudsman@obsi.ca

www.obsi.ca

Pour l'assurance maladie, accident ou de voyages, veuillez vous adresser à :

Service de conciliation des assurances de personnes du Canada

www.clhio.ca

Pour les problèmes d'assurance IARD, veuillez vous adresser à :

Service de conciliation en assurance de dommages

10 Milner Business Court

7th Floor, Suite 701

Scarborough (Ont.) M1B 3C6

www.gio-scad.org