

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

RAPPORT ANNUEL
2006

Communication ouverte

Aperçu

Le Bureau de l'Ombudsman offre un terrain neutre pour le règlement de conflits où les parties en litige peuvent avoir des discussions ouvertes, franches et en privé. Nos spécialistes en résolution de problèmes ont une formation en écoute, recherche des faits et médiation. Ces compétences, doublées d'une indépendance d'esprit, nous permettent d'aider chaque partie à exposer ses arguments et à trouver des solutions viables. Nous traitons les litiges des clients de l'ensemble des sociétés de RBC Groupe Financier (RBC), dans le monde entier. L'Ombudsman peut aussi faire des recommandations à RBC pour l'aider à améliorer son exploitation ainsi que ses produits et services, ce qui au bout du compte enrichit l'expérience client.

Message de l'Ombudsman

Notre objectif est de procéder à des évaluations approfondies et objectives, impartiales tant pour le client que pour RBC et qui respectent leurs intérêts.

Des échanges francs et ouverts sont essentiels à de bonnes relations. Lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu, comment tenir les autres ou se tenir soi-même responsables si nous ne sommes pas capables d'être ouverts et honnêtes.

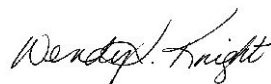
En ma qualité d'Ombudsman, mon objectif est d'aider toutes les parties d'un litige à parvenir à une entente raisonnable, en tenant compte de toutes les circonstances qui entourent le problème qui les oppose. Nos évaluations considèrent tous les déséquilibres apparents de pouvoir ou de ressources, surtout ceux perçus par le client de RBC. Nous examinons avec impartialité toutes les preuves et écoutons non seulement ce que les deux parties ont à dire, mais cherchons aussi à découvrir ce qu'elles ne disent peut-être pas.

Pour être impartial, un Ombudsman doit procéder à des évaluations en toute liberté d'esprit et n'être ni l'avocat du client, ni celui de l'organisme qui l'emploie. Son rôle est de voir au-delà des positions occupées par les parties et de lever les barrières, émotionnelles et autres, pour les amener à se comprendre l'un l'autre. Cette indépendance nous permet de garantir aux clients de RBC que nous évaluons leurs plaintes dans des conditions et d'une manière qui ne peuvent que favoriser l'impartialité et la justice. Les rapports que nous adressons aux clients sont établis sur notre propre évaluation de leur situation. Nos conclusions indépendantes sont le fruit de notre impartialité et ne subissent l'influence d'aucune des parties en cause.

Pour résoudre des problèmes, il faut que toutes les parties fassent preuve d'ouverture et acceptent de prendre en considération le point de vue de l'autre. Une compréhension claire des intérêts de chacun peut aplanir bien des difficultés et faire émerger de nouvelles solutions pour résoudre les litiges. Il est malheureusement impossible de résoudre toutes les plaintes. L'expérience nous a appris que ce ne sont pas tous les clients ni tous les banquiers qui acceptent nos opinions ou l'évaluation que nous faisons d'un conflit. Ces divergences d'opinions résultent de la complexité croissante des plaintes des clients.

Notre objectif est de procéder à des évaluations approfondies et objectives, impartiales tant pour le client que pour RBC et qui respectent leurs intérêts. Nous voulons offrir un environnement qui apporte au client et au banquier plus d'informations qu'ils n'en avaient au départ qui permet au client de comprendre parfaitement les processus de RBC et les motifs des actions entreprises et à RBC, de mieux comprendre les inquiétudes du client. C'est l'engagement que nous prenons envers toutes les parties.

Les personnes intéressées trouveront les problèmes les plus courants adressés à l'Ombudsman à cette adresse <http://www.rbc.com/ombudsman-f/>. Le site propose aussi des sujets de réflexions des informations sur la protection et l'amélioration des relations entre le client et le fournisseur de services financiers.



Wendy Knight
Ombudsman

Statistiques et analyse

L'analyse présente un aperçu statistique de nos contacts au cours de l'exercice 2006 et les chiffres comparatifs des exercices précédents (l'exercice de RBC se termine le 31 octobre).

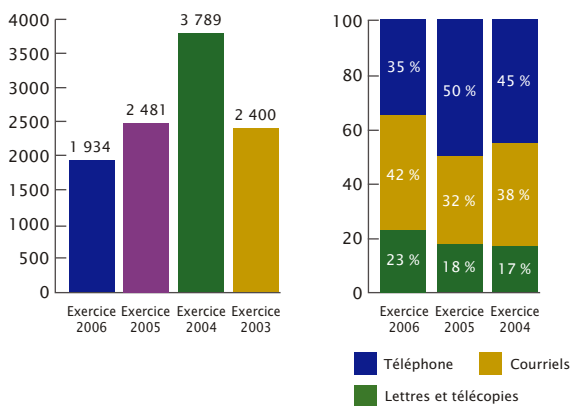
A. Contacts

Pendant l'exercice 2006, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 1 934 demandes, une réduction de 22 % par rapport à l'année précédente. Cette tendance est encourageante et témoigne des efforts et de la détermination de RBC à résoudre les conflits au stade précoce.

Parmi les demandeurs, 35 % se sont adressés à nous par téléphone, 42 % par courriel et 23 % par la poste ou par télécopieur. Pendant la même période de 12 mois, le site Web de l'Ombudsman a enregistré 32 433 visites par des usagers.

Sur le nombre total de demandes reçues, environ 80 % ont été soumises au Centre des relations avec la clientèle de RBC, le service spécialisé de résolution des plaintes des clients. Il est essentiel de communiquer ces plaintes à RBC pour lui donner une dernière occasion de résoudre les problèmes et pour qu'elles reçoivent l'attention appropriée et que la haute direction puisse intervenir. Ce n'est que dans des circonstances tout à fait exceptionnelles que l'Ombudsman ouvre une enquête sans que RBC ait indiqué par écrit son point de vue au client.

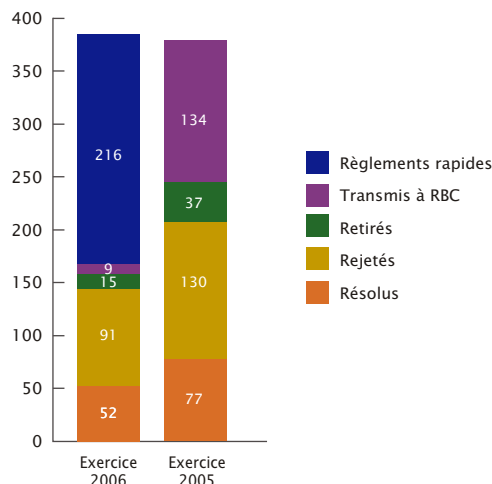
Contacts



B. Activités de l'Ombudsman et traitement des dossiers

Après le processus d'évaluation préliminaire décrit dans la section « Contacts » ci-dessus, l'Ombudsman a étudié 383 préoccupations particulières de clients. Sur les 129 dossiers officiels complets traités en 2006, 52 ont été complètement ou partiellement résolus ; les parties ne sont pas parvenues à une entente pour les autres. La majorité des dossiers rejetés portaient sur les cartes de débit et les conseils en placement.

Activités de l'Ombudsman



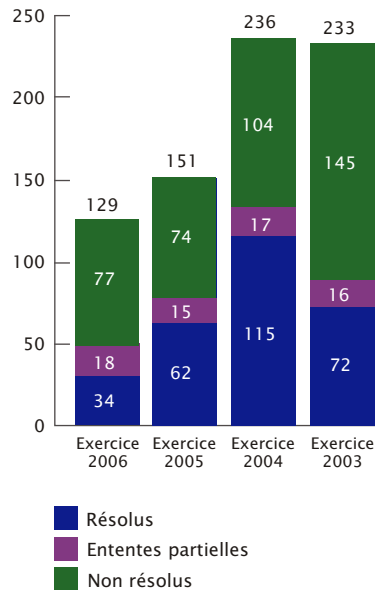
Dans le rapport annuel de l'an dernier, nous avons dit qu'un de nos objectifs était de réduire le temps nécessaire pour régler une plainte. Nous avons noté, ces dernières années, un changement dans la nature des plaintes soumises à notre Bureau. Une erreur dans une opération est relativement simple à résoudre, il suffit d'avoir des informations exactes et complètes. Cependant, de plus en plus, les plaintes portent sur des comportements, des malentendus, des différences culturelles ou des opinions personnelles sur la qualité d'un conseil ou d'un service reçu. L'évaluation complète d'un dossier par l'Ombudsman peut durer jusqu'à 180 jours pour certains problèmes complexes.

Conscient de la situation, le Bureau de l'Ombudsman a adopté une approche plus active et directe avec les clients et RBC afin de régler les conflits ou de résoudre les problèmes au stade précoce, avant que l'Ombudsman n'entreprenne une évaluation complète. Les résultats de cette approche sont indiqués par la nouvelle catégorie Règlements rapides, dans le tableau des activités de l'Ombudsman pour 2006. Cette catégorie représente les plaintes résolues, retirées ou fermées avant que l'Ombudsman n'entreprenne une étude officielle plus approfondie.

Nous avons aussi fait de bons progrès en ce qui concerne le nombre de cas en attente à la fin de l'exercice financier, puisque nous sommes passés de 62 en 2005 à 42, au 31 octobre 2006.

Résultats

Évaluations complètes

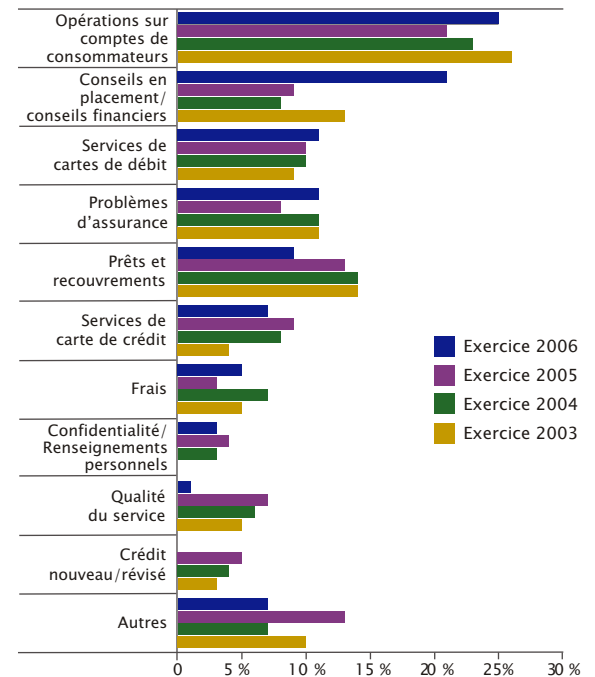


Notre enquête sur les dossiers liés aux cartes de débit pour lesquels aucune entente n'a été possible, a mis en lumière que, selon la prépondérance des probabilités, ces plaintes semblaient résulter d'une mauvaise protection des numéros d'identification personnels (NIP) et des cartes. Dans quelques cas, le titulaire avait communiqué son NIP à des membres de sa famille ou à des amis en lesquels il avait toute confiance et ceux-ci avaient utilisé la carte et le NIP à des fins inappropriées. Pour plus d'informations sur la protection de votre NIP et de vos cartes de débit, consultez la section « Aider les clients à prendre des décisions éclairées » sur le site de l'Ombudsman.

Du côté des problèmes liés aux conseils de placement, nous avons remarqué que beaucoup de plaintes portées à l'attention de l'Ombudsman aurait pu être évitées si les investisseurs avaient mieux compris leur propre sens du risque et examiné leurs relevés de placement en fonction de leur attitude face au risque et des fluctuations des marchés et averti rapidement RBC de leurs inquiétudes. La section « Aider les clients à prendre des décisions éclairées » sur le site de l'Ombudsman explique combien il est important de comprendre la corrélation entre risque et valeur.

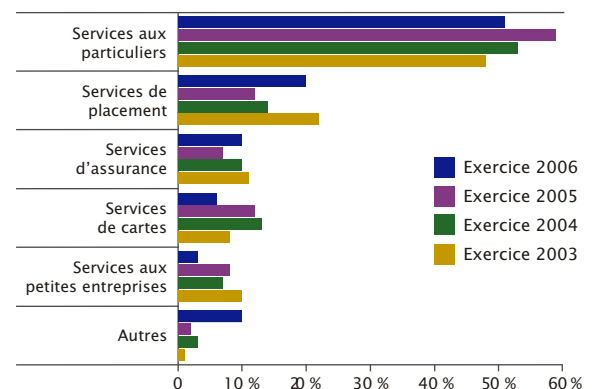
C. Principaux points soulevés

Dix principaux points soulevés :



D. Sources

Évaluations effectuées par segment de marché



Au Canada, les clients qui ne trouvent toujours pas de solutions à leurs problèmes après avoir soumis leur cas à l'Ombudsman de RBC peuvent s'adresser à l'un des services de conciliation du secteur des services financiers, soit l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) et le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC). Au cours de l'exercice 2006, 14 dossiers clos par notre bureau en 2005 et 2006 ont été transmis à l'OSBI et les services de conciliation des assurances ont reçu en tout cinq plaintes.

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
custrel@rbc.com

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
RBCservice@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

Si le problème n'est pas résolu, vous disposez des options suivantes :

Pour les affaires bancaires et de placement, prenez contact avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OBSI). Veuillez consulter l'OBSI pour les délais de dépôt des 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
Téléphone : 1 888 295-8112 (À Toronto : 416 777-9002)
Télécopieur : 416 777-9750

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

Pour plus d'informations, lisez la section Adressez des félicitations ou une plainte :
<http://www.rbc.com/ombudsman-f/>