



Bureau de L'OMBUDSMAN

RAPPORT ANNUEL
EXERCICE 2007

Sommaire

Le Bureau de l'Ombudsman offre un terrain neutre pour le règlement de conflits, tenue à la disposition de tous les clients de RBC. L'Ombudsman enquête et aide à résoudre des différends entourant les services financiers dans un cadre impartial et privé, qui est moins formel que le système judiciaire ou un arbitrage exécutoire. Nos spécialistes de la résolution des différends sont formés à l'écoute, à la recherche des faits et à la médiation. Nous explorons les intérêts et les actions des parties en cause dans un différend ; notre objectivité est une base pour aider chaque partie à trouver des solutions acceptables. Nos services sont gratuits et à la disposition de tous les clients de RBC dans toutes ses unités à l'échelle mondiale. Nous faisons aussi des recommandations à la Haute direction de RBC pour améliorer l'exploitation, les produits ou les services afin d'enrichir l'expérience client.

Message de l'Ombudsman

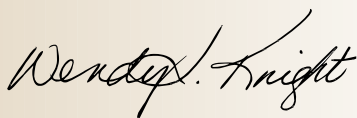
La conclusion d'un exercice financier et la transition vers le prochain est l'occasion naturelle de réfléchir sur l'engagement de RBC à exercer ses activités dans le plus grand souci de l'intégrité. Le Code de déontologie de RBC dit clairement que les employés doivent mettre en application les valeurs de RBC dans tous leurs rapports avec ses clients. Ce rapport nous donne l'occasion de communiquer des renseignements aux clients et aux employés de RBC et de rappeler nos responsabilités collectives de protéger les actifs financiers et d'agir de manière éthique et professionnelle. Il nous permet d'encourager davantage les clients de RBC à soulever les problèmes qui se posent et à se montrer persistants s'ils ne comprennent pas une réponse ou si celle-ci ne résout pas une situation.

La résolution de problèmes nécessite une préparation attentive ainsi qu'une compréhension, non seulement des intérêts propres à chacun, mais des intérêts des autres parties impliquées dans un différend ou un contentieux. La transparence est de mise pour aborder les problèmes et les solutions possibles. La résolution de problèmes exige aussi de la patience pour reconnaître quand des lacunes dans la communication découlent d'un manque d'information, d'enjeux cachés ou de divergences liés au fossé des générations, à la culture, à la langue ou à l'éducation. Dans presque tous les différends que nous examinons, nous observons un manque de clarté ou de compréhension d'un côté ou de l'autre, et souvent des deux.

En définitive, la force de la relation entre RBC et ses clients dépend du respect qu'éprouve chacun pour l'autre et de la confiance de chacun dans le fait que les problèmes difficiles seront examinés de manière professionnelle et compétente.

Ce douzième rapport annuel de notre Bureau donne un aperçu des dossiers que nous avons traités en 2007 et, surtout, de la nature des tendances des différends que nous observons. J'espère que ce rapport et les autres renseignements publiés sur notre site Web vous aideront à résoudre efficacement les problèmes, ainsi qu'à protéger et à sauvegarder vos actifs financiers.

J'invite les clients à prendre contact avec RBC ou mon bureau s'ils sont aux prises avec des difficultés dont ils croient qu'elles n'ont pas reçu toute l'attention nécessaire.



Wendy Knight
Ombudsman

A. L'activité de l'Ombudsman en chiffres :

Exercice 2007
(allant 1^{er} novembre
2006 au 31 octobre
2007)

Employés consacrés aux problèmes des clients

5

Nombre de clients qui se sont adressés à notre Bureau :

2 124

- En 2007, nous avons reçu 3 988 demandes de 2 124 clients. Si le problème d'un client n'a pas d'abord été traité par RBC, nous en accusons réception et le transférons à RBC qui doit donner une réponse. Plus de 50 % des cas soumis à notre Bureau sont transmis à RBC aux fins d'examen.
- Nous avons observé de plus en plus de réticence chez les clients à attendre que RBC prenne contact avec eux. Cela a amené un nombre important de clients à relancer le Bureau de l'Ombudsman dans les cas où RBC ne les a pas appelés dans le ou les jours qui ont suivi notre renvoi du dossier à RBC. Nous travaillons avec RBC pour résoudre ce problème.
- Plus de 48 % des premiers contacts avec notre Bureau en 2007 ont été établis par courrier électronique, 9 % par téléphone, les 43 % restants par correspondance ou par télécopieur. Quelque 19 831 personnes de plus ont consulté le site Web de l'Ombudsman.

Demandes renvoyées à RBC pour résolution :

1 825

- Après une première évaluation, environ 52 % de l'ensemble des demandes reçues ont été renvoyées à une ressource spécialisée de réclamation pour les clients des services bancaires de RBC. Les renvois à RBC sont essentiels parce qu'ils donnent à RBC une dernière possibilité de résoudre une plainte et d'assurer un examen approprié et une revue par la Haute direction. Il n'arrive que dans de très rares cas que l'Ombudsman ouvre une enquête en réponse à une plainte d'un client sans que RBC ait fourni une réponse écrite sur sa position au client.

Conclusions rapides

137

- Une conclusion a lieu lorsque nous croyons que la plainte d'un client ne justifie pas une évaluation complète. Dans ces cas, nous croyons que le problème peut être résolu directement par un dialogue opportun entre le client et RBC. Nous constatons généralement que des conclusions rapides sont possibles quand des renseignements insuffisants ont été échangés entre le client et RBC. Un de nos objectifs est d'augmenter le nombre de ces conclusions puisqu'elles abrègent considérablement le temps qu'il faut pour régler un dossier et accroît la satisfaction des clients.
- Environ 5 % des demandes sont rejetées parce qu'elles échappent au mandat de notre Bureau. Ces demandes portent sur les décisions de crédit ou de souscription et sur l'application de frais d'administration ou de taux d'intérêt. Notre site Web décrit les enjeux qui débordent du mandat de ce Bureau.

ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS AU COURS DE L'EXERCICE :

Dossiers ouverts :

193

Dossiers clos :

139

- Réglés avec un accord total (29), un accord partiel (11) ou renvoyés à RBC lorsque la résolution est apparente une fois que l'enquête commence et que le renvoi accélère la conclusion (8) 48 (35 %)
- Sans accord avec le client 71 (50 %)
- Dossiers retirés par le client 11 (8 %)
- Affaires rejetées en raison d'information contradictoire nécessitant une décision de justice 9 (6 %)

Études de dossiers en cours à la fin de l'exercice

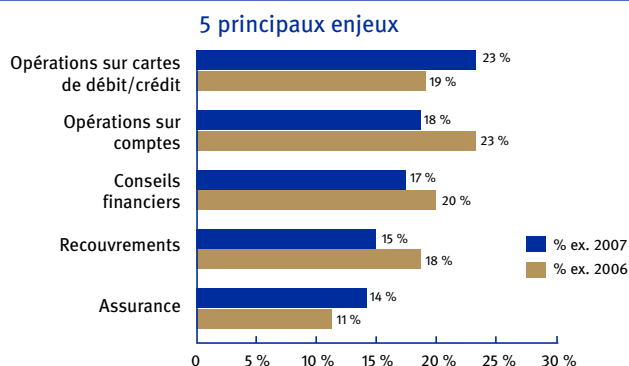
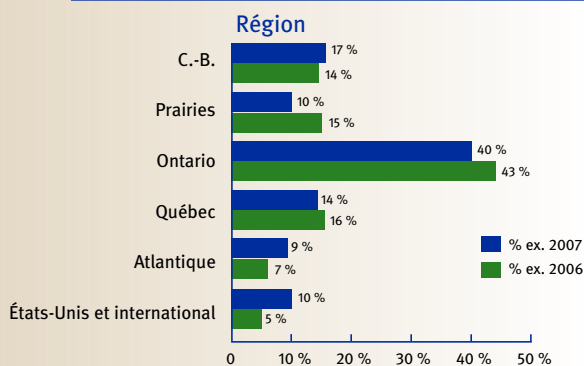
54

Dossiers de clients de RBC transmis à des Ombudsmans externes

16

- Ombudsman des services bancaires et d'investissement (15), Service de conciliation en assurance de dommages (0), Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (1)

Sources des dossiers clos (en pourcentage) :



B. Principaux points soulevés et tendances

La plupart des plaintes déposées auprès de notre bureau en 2007 découlaient d'une confusion dans les opérations financières, de malentendus et de questions touchant les comportements et la qualité du service. Nous avons continué d'observer que les différends concernant les opérations moins complexes ou les différents résultats d'erreurs de la Banque sont résolus par RBC très tôt dans le processus.

Comme les années précédentes, plus de 90 % des dossiers que nous avons étudiés provenaient de titulaires de comptes de détail canadiens. Nous avons examiné différents problèmes ; les plaintes des consommateurs les plus communes portent sur les opérations par cartes de débit, par cartes de crédit et par Internet contestées, ainsi que sur les questions concernant la qualité des conseils de placement :

Opérations sur cartes de débit et de crédit contestées : À mesure que la population vieillit, nous constatons que les clients demandent de plus en plus à des membres de leur famille ou des amis en qui ils ont confiance de les aider dans de nombreuses fonctions, y compris leurs affaires bancaires. Parfois, il se produit des abus de confiance. Nous vous conseillons de ne jamais divulguer votre numéro d'identification personnel (NIP) à quiconque, puisqu'il s'agit de votre signature électronique. Si vous aidez une personne âgée, handicapée ou malade, veuillez recommander à cette personne de demander conseil à son banquier pour répondre à ses besoins en services financiers courants. Une fois qu'un numéro d'identification personnel a été divulgué, une banque ou les services de police ne peuvent pas faire grand-chose pour protéger le titulaire de la carte puisque les opérations effectuées avec la carte de débit et le NIP peuvent alors sembler avoir été autorisées.

Conseils sur les placements : Un investisseur peut estimer que les recommandations de son conseiller en placements ne concordent pas avec sa tolérance du risque ou ses objectifs de placement. Ces plaintes sont complexes et comprennent souvent des situations dans lesquelles le client met en cause des propos qu'aurait tenus le conseiller. Il est important de lire et de comprendre les énoncés de

placement – si on ne comprend pas un prospectus ou un rapport, il est sage de ne pas s'aventurer dans le placement qu'il décrit. Demandez à votre conseiller en placements un exemplaire du rapport Connaissance du client pour vous permettre de vérifier que vos paramètres de risque et vos objectifs de placement sont bien compris par votre conseiller en placements. Consultez les sites Web de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières, de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et des autorités en valeurs mobilières provinciales – ils contiennent d'excellents résumés des obligations et des responsabilités des épargnants et des conseillers en placements.

Opérations par Internet contestées : Nous avons examiné un certain nombre d'opérations par Internet douteuses, et notamment des situations dans lesquelles les services de clients sont retenus par le Web. Par exemple, certaines sociétés « embauchent » des employés ou des agents par Internet. Ces « employés » sont appelés à agir comme mandataires de sociétés qui se disent généralement situées hors du Canada. Le « nouvel employé ou agent » communique son identité bancaire à « l'employeur » et reçoit un télévirement ou un chèque à déposer dans son compte bancaire avec pour instruction de virer une partie du produit à un tiers, généralement à l'étranger. Une fois que le « nouvel employé ou agent » vire les fonds, le dépôt initial peut être rejeté comme frauduleux et l'intéressé doit assumer une dette envers la banque. Nous avons constaté de nombreux cas dans lesquels les clients ne se sont pas arrêtés pour réfléchir et se poser des questions telles que : Pourquoi cette opération doit-elle se faire si vite ? Pourquoi est-ce que j'accorde une telle confiance à des personnes que je n'ai jamais rencontrées ? Ces stratagèmes exploitent la crédulité de personnes qui croient avoir trouvé une aubaine. Si l'affaire semble trop belle pour être vraie, c'est généralement louche. Dans le doute, discutez avec votre banquier. Il n'existe aucun délai réglementaire pour contre-passer un chèque ou un dépôt, pas même 30 jours ni 12 mois. Ce sujet est abordé dans vos conventions de comptes bancaires.

C. Où obtenir de l'aide :

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).

Aux États-Unis, les clients qui ne parviennent pas à résoudre leurs différends avec RBC Centura ou RBC Dain ou un autre membre du groupe RBC, peuvent adresser leurs plaintes à l'Ombudsman de RBC. Si la plainte reste irrésolue, les clients peuvent la soumettre aux autorités de réglementation des affaires bancaires locales, établies en vertu des lois de leur État.

Les deux liens suivants conduisent à des sites Web de renseignements sur le processus de résolution de plaintes :

Canada et international, y compris les États-Unis:
<http://www.rbc.com/servicealaclientele/>

La brochure Comment adresser un compliment ou une plainte est disponible dans toutes les succursales de RBC au Canada. Aux États-Unis la brochure intitulée We're Listening est disponible dans les succursales de RBC Centura.

Si cette information n'est pas disponible, veuillez prendre contact avec l'Ombudsman de RBC, aux coordonnées suivantes : C.P. 1, 200 rue Bay, Toronto, Ontario M5J 2J5, 1 800 769-2562, télécopieur : 416 974-6922, courriel : ombudsman@rbc.com .

D. Ce que nous devons savoir pour vous aider :

Veillez consulter le guide ci-dessous pour les renseignements dont nous avons besoin de votre part quand vous souhaitez que nous examinons un problème non résolu.

Comment porter plainte auprès du Bureau de l'Ombudsman

Vous pouvez porter plainte auprès du Bureau de l'Ombudsman par écrit, après avoir reçu une décision finale de RBC Banque Royale, de RBC Dominion valeurs mobilières, de RBC Assurances, de RBC Centura, de RBC Dain ou de toute autre filiale de RBC ou société affiliée. Afin que nous ayons les renseignements nécessaires pour comprendre l'origine et la nature de votre problème, veuillez inclure les renseignements ci-dessous dans votre plainte écrite :

Date

Nom

Adresse, incluant le code postal

Indiquez l'adresse postale, car il nous est impossible de garantir la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels dans les communications transmises par Internet.

Numéro de téléphone de la personne à contacter, incluant l'indicatif régional

Date du début de la plainte

Si la plainte porte sur plusieurs opérations ou événements, veuillez indiquer toutes les dates pertinentes.

Nature de la réponse que vous avez reçue d'une unité de RBC

Si vous avez reçu une réponse écrite, joignez en une copie à votre demande. Notez que le Bureau de l'Ombudsman n'ouvrira aucune enquête au sujet de votre préoccupation avant que l'unité appropriée de RBC ait effectué un examen et vous ait donné une réponse.

La solution que vous demandez

Il s'agit de ce que vous voulez obtenir pour résoudre le problème. Veuillez noter que le mandat de l'Ombudsman n'est pas d'accorder des dommages-intérêts punitifs ni des indemnités pour inconvénients ou stress subis. L'Ombudsman peut, quand cela est justifié, recommander le remboursement de certains frais et de certaines charges financières chiffrables.

Nature de votre plainte

Soyez précis en ce qui concerne les dates, les montants demandés, les personnes concernées, et indiquez avec quelles personnes vous avez communiqué et à quel moment.

Sur réception de votre plainte écrite, nous examinerons le problème et déterminerons si ce dernier relève de notre compétence. Il est possible que nous communiquions avec RBC si nous jugeons que le litige peut être résolu sans entreprendre une évaluation détaillée du dossier. En nous soumettant votre plainte, vous nous donnez la permission de discuter de la nature générale de votre préoccupation avec quelque entreprise ou filiale de RBC, dans le but de parvenir rapidement à une solution.

Si nous estimons qu'une évaluation approfondie du dossier est nécessaire, nous communiquerons avec vous et nous vous ferons parvenir une formule de consentement que vous devrez signer et nous renvoyer. Comme nous sommes tout à fait indépendants de RBC, nous n'avons pas automatiquement accès aux dossiers sur papier ou informatiques des clients de RBC. Nous devons obtenir votre consentement exprès nous autorisant à demander à RBC de nous communiquer les renseignements dont nous avons besoin pour notre enquête. Nous vous expliquerons ce processus plus en détail lorsque nous communiquerons avec vous pour discuter de votre plainte.