



RAPPORT ANNUEL 2008

Bureau de l'OMBUDSMAN

Notre rôle

L'ombudsman de RBC aide les clients de RBC à résoudre les litiges dans un cadre indépendant, impartial et privé. Nos spécialistes de la résolution des différends sont formés à l'écoute, à la recherche des faits et à la médiation. Une approche objective, indépendante de la part de RBC, nous permet d'aider chaque partie à exposer ses arguments de manière équitable 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 formulons aussi des recommandations à l'intention de RBC pour améliorer l'exploitation, les produits ou les services afin d'enrichir l'expérience client.

Qu'arrive-t-il lorsque vous déposez une plainte et combien de temps faut-il pour la traiter ?

- Nous accusons réception de votre plainte dans les cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception est généralement envoyé par le mode de contact choisi pour déposer votre plainte (c.-à-d., par téléphone, par courriel, par la poste ou par télécopieur).
- Si votre plainte n'a pas encore fait l'objet d'une décision sans appel de la part de RBC, nous vous demandons de soumettre votre plainte à RBC. Si nous croyons qu'il est possible de parvenir rapidement à une solution grâce à une discussion supplémentaire avec RBC, nous transférerons votre plainte à la Haute direction de RBC et nous vous en informons.
- Si votre plainte relève de notre compétence, nous vous transmettons le nom et les coordonnées de la personne qui examinera votre plainte.
- Après notre accusé de réception initial, nous ne communiquons généralement avec le client que par la poste ou par téléphone. Bien que de nombreuses personnes utilisent Internet, étant donné que nous ne pouvons pas garantir la confidentialité des communications par Internet, nous ne divulguons pas de renseignements personnels ou sur le compte par courriel.
- Nous examinons la plupart des plaintes reçues et répondons dans un délai de quatre à six semaines suivant l'envoi de notre accusé de réception. Les différends plus complexes et ceux concernant les conseils de placement, les opérations effectuées avec la carte du client, autorisées ou non, ou les problèmes de service peuvent nécessiter une enquête plus exhaustive.
- Si nous avons besoin de plus de 60 jours afin d'examiner votre plainte en profondeur, nous vous en informerons et vous fournirons un délai approximatif. Prendre le temps nécessaire pour examiner attentivement vos doléances fait en sorte que nous déployons tous les efforts possibles pour vous aider à trouver une solution ; nous vous remercions de votre patience. Selon notre expérience, prendre le temps nécessaire pour trouver une solution augmente le taux de satisfaction.
- Veuillez utiliser le lien suivant pour accéder à notre page de plainte par courriel <https://www.rbc.com/nousjoindre/ombudsman.html>.

Que faire si votre plainte demeure irrésolue après avoir communiqué avec nous

La brochure de RBC « Comment adresser une plainte » (disponible en succursale, dans nos bureaux et à <http://www.rbc.com/servicealaclientele>) vous offre d'autres options de résolution externe. Au Canada, ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, le Service de conciliation en assurance de dommages ou le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada s'occupera de votre plainte si vous nous avez d'abord donné l'occasion de

trouver une solution pour vous. Veuillez communiquer avec nous pour obtenir des renseignements sur les territoires hors Canada.

Nous vous suggérons de communiquer d'abord avec nous peu après avoir reçu une réponse de RBC. Non seulement souhaitons-nous vous aider à trouver une solution, mais encore vos précieux commentaires nous aident à faire des suggestions à RBC sur la manière d'améliorer ses produits et services pour mieux vous servir en tant que client.

A. Responsabilités

L'Ombudsman de RBC a la responsabilité de faire respecter le mandat, le pouvoir et les principes du Bureau, d'offrir une voie d'appel impartiale pour les différends non résolus et de recommander des changements qui amélioreront l'expérience des clients et des employés. Tous les ans, l'Ombudsman de RBC rend compte au Comité de vérification et de la politique de RBC en ce qui a trait aux procédures établies en matière de traitement des plaintes.

L'Ombudsman de RBC:

- Exerce ses activités selon des principes d'indépendance et d'impartialité.
- Fait preuve d'objectivité et d'impartialité et ne se porte à la défense d'aucune personne ou entité.
- Préconise des pratiques et des processus justes et équitables dans le traitement de tout différend non résolu.
- Prend en compte les préoccupations de toutes les parties impliquées dans un différend, applique des normes d'efficacité et communique régulièrement avec chacune des parties.
- Permet à toutes les parties en cause de répondre aux revendications et préoccupations des autres parties.
- Formule des conclusions indépendantes sur un différend et en rend compte à toutes les parties, selon des principes d'impartialité et sans subir l'influence d'aucune des parties en cause.
- Reconnaît que seules les parties impliquées dans un différend peuvent décider du sort de leur relation, y compris le choix d'y mettre un terme.

Le Bureau a défini quatre responsabilités internes à ne pas perdre de vue dans l'exercice de nos fonctions :

- **Gérance** – notre engagement envers les parties prenantes à exercer nos fonctions dans l'esprit des normes et du code d'éthique de l'International Ombudsman Association.
- **Opération** – notre engagement à nous acquitter de nos tâches de façon efficace et efficiente, et à faire montre de confidentialité, de transparence et d'impartialité.
- **Stratégie** – notre engagement à identifier les lacunes systémiques, à proposer des solutions, à faire preuve de leadership et à composer avec l'ambiguïté.
- **Catalyse** – notre engagement à encourager la résolution de conflits, la mise en œuvre méthodique et le changement positif.

B. Revue de l'année

Exercice financier
(du 1^{er} novembre au 31 octobre)

	Exercice 2008	Exercice 2007
Clients qui se sont adressés à notre Bureau	2 113	2 124
<ul style="list-style-type: none"> Plus de 47 % des premiers contacts avec notre Bureau en 2008 ont été établis par courrier électronique, 26 % par téléphone et les autres par correspondance ou par télécopieur. 2 000 clients (ou 95 % des clients) qui se sont adressés à notre Bureau provenaient du Canada, 38 des États-Unis, 9 des Antilles, 5 du Royaume-Uni ; 61 n'ont pas indiqué leur provenance. 		
Clients qui ont visité notre site Web (français et anglais)		
<ul style="list-style-type: none"> Séances Web Page Web ouvertes 	94 534 127 951	65 020 119 322
Demandes renvoyées à RBC pour résolution :	1 354	1 825
<ul style="list-style-type: none"> Après une première évaluation, environ 51 % de l'ensemble des demandes reçues ont été renvoyées aux ressources spécialisées de réclamation pour les clients de RBC, RBC DVM, et RBC Assurance. Un 12 % supplémentaire a été dirigé vers la Haute direction. 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 sur sa position au client. Moins de 2 % des demandes ont été jugées inadmissibles du fait qu'elles tombaient en dehors de notre mandat. Ces demandes portent sur des 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 dépassent le mandat de ce Bureau. 		
Conclusions rapides	108	137
<ul style="list-style-type: none"> Une conclusion rapide est une solution qui ne justifie pas une évaluation complète. Nous tentons, en favorisant le dialogue entre le client et RBC, de résoudre les préoccupations qui semblent être survenues en raison d'un manque de communication. Un de nos objectifs est d'augmenter le nombre de ces conclusions puisqu'elles rehaussent la satisfaction de la clientèle. 		
ACTIVITÉS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS AU COURS DE L'EXERCICE :		
Dossiers traités au cours de l'exercice	220	193
Conclusions :	187	139
<ul style="list-style-type: none"> Accord total (39), accord partiel (35), ou renvoyés à RBC lorsque la résolution est apparente peu après le début de l'enquête (14) Aucun accord avec le client Retiré par le client Rejeté en raison de renseignements contradictoires nécessitant une décision de justice 	88 92 2 5	48 71 11 9
Études de dossiers en cours à la fin de l'exercice	33	54
Revue détaillée des conclusions de cette année :		

Dossiers liés aux services bancaires – Des 108 dossiers clos, 48 ne se sont pas finalisés par un accord. Vingt-huit dossiers portaient sur des différends relatifs à des cartes de débit et de crédit. Dans 15 cas parmi ceux-ci, aucune erreur de la part des employés de RBC n'a été détectée. Veuillez vous reporter à la section D de ce rapport pour obtenir des précisions sur la protection des NIP et des cartes-clients.

Dossiers liés aux assurances – Des 28 dossiers reçus, 21 n'ont conduit à aucune résolution pour le client. La majorité des différends non résolus portaient sur la compréhension de la couverture d'assurance voyage et médicale. Puisque les questions touchant aux couvertures d'assurance médicale dépassent les limites de notre mandat, nous avons rapidement dirigé les clients aux prises avec un tel problème vers le SCAPC, aux fins d'examen par des spécialistes qualifiés du secteur de la santé. Nos entretiens avec RBC sur un problème touchant à l'assurance voyage se sont soldés par la clarification de documents à l'intention des clients.

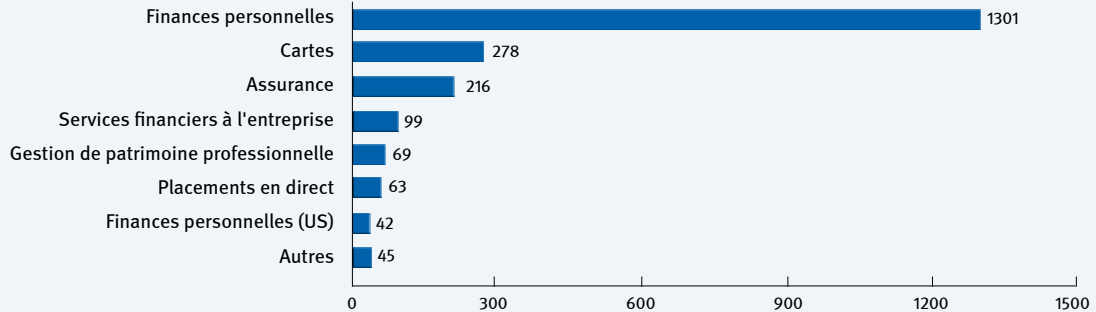
Dossiers liés aux services de placements – Des 51 dossiers reçus, 30 ont conduit à une résolution pour le client. Les différends au sujet de conseils financiers sont complexes : 36 dossiers portaient sur la qualité des conseils prodigués au client. La moitié des dossiers à ce sujet nous ont amenés à émettre des recommandations qui devaient résoudre les problèmes des clients. Nos analyses des cas de différends non résolus ne nous ont pas permis de constater des lacunes de la part des conseillers en placement, des planificateurs financiers ou des représentants en épargne collective.

Ombudsmans externes

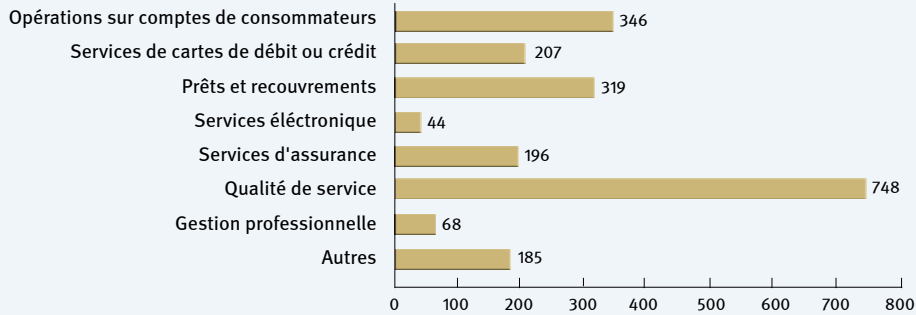
Lors de l'exercice de 2008, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OBSI) a demandé des renseignements à propos de dix-huit plaintes formulées par des clients de RBC, précédemment soumises à l'Ombudsman de RBC. L'OBSI a proposé quatre solutions, lesquelles ont été approuvées par RBC. Nous n'avons pas reçu de demandes de dossiers de la part du Service de conciliation en assurance de dommages ou du Service de conciliation des assurances de personnes du Canada. Veuillez consulter la partie E du présent rapport pour obtenir de plus amples renseignements sur les Ombudsmans externes.

C. Tendances

Contacts - par source

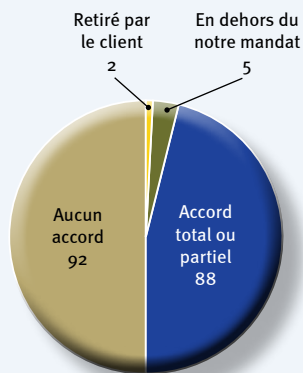


Principaux points soulevés

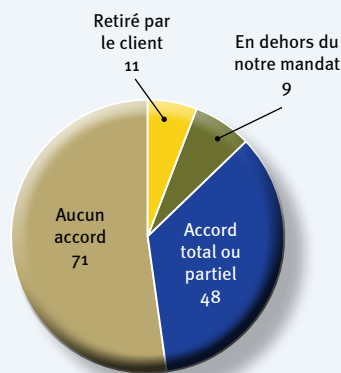


Résultats - Evaluations complètes

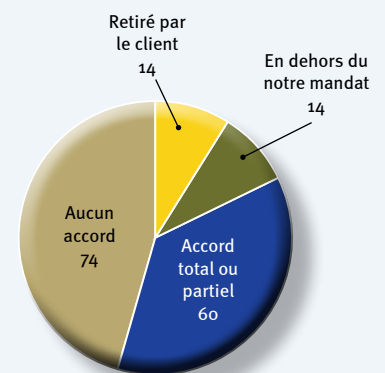
Conclusions FY08



Conclusions FY07



Conclusions FY06



D. Le saviez-vous ?

RBC possède 17 milliards de clients uniques des services bancaires, de gestion de patrimoine et en assurances dans le monde entier. Cette année, plus de 2,1 milliards d'opérations ont été effectuées par les clients des services bancaires uniquement. Les succursales et les centres d'appels sont les premiers points de contact pour les clients qui ont des questions et des problèmes. Les clients de RBC ont soumis environ 55 000 problèmes bancaires au Centre des relations clientèle de RBC cette année. Parmi ceux-ci, environ 60 % (données réelles du Centre des relations clientèle) ont été résolus en deux jours ouvrables ou moins. Environ 99 % des problèmes ont été résolus dans les 30 jours.

Vous trouverez ci-dessous les problèmes les plus courants soumis à notre bureau cette année. La résolution des conflits de nature financière nécessite des connaissances, de la patience et du calme. Vous contribuez à votre propre cause lorsque vous prenez la responsabilité de vos finances : soyez

au courant de votre situation financière, sauvegardez vos actifs financiers et comprenez le risque et les récompenses des décisions de placements.

Nous conseillons aux clients et aux banquiers en situation de règlement de conflit de rassembler vos renseignements et vos documents, de comprendre vos responsabilités, de vous préparer à apprendre quelque chose de nouveau à propos de l'autre et de travailler ensemble vers une solution mutuellement avantageuse.

Par l'analyse des problèmes des clients, nous avons fourni à RBC des recommandations visant à améliorer la compréhension ou la prestation des services de carte de crédit, d'assurance voyage et de téléversements.

Par souci de transparence, nous vous faisons part des observations découlant des problèmes les plus fréquents que nous avons eu à traiter cette année :

Services bancaires généraux

- Selon l'Association canadienne des paiements, il y a des délais différents limitant le retour des instruments de dépôt. Nous avons vu des cas où les effets ont été retournés douze mois suivant la négociation et le déposant en a été déterminé responsable. Discutez avec votre banquier des opérations inhabituelles afin que vous sachiez quels sont les risques.
- Consultez les sites Web des organismes de réglementation. Par exemple, au Canada, le site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada présente un excellent aperçu des responsabilités des consommateurs et des fournisseurs de services financiers, et met à la disposition des consommateurs de la documentation.
- Cherchez à comprendre les répercussions de vos produits de crédit et de vos obligations de remboursement de dette sur vos liquidités.
- Prenez le temps de lire et de bien comprendre les dépliants d'assurance voyage ; lisez les définitions qui s'y trouvent et communiquez avec la compagnie d'assurances afin de mieux comprendre les modalités de votre couverture et de voir de quelle façon elles s'appliquent à votre situation.

Cartes de débit et de crédit :

Partage des numéros d'identification personnels (NIP) – divulguer son NIP à une autre personne, volontairement ou non, ainsi que mal protéger ou cacher son NIP peut être considéré comme un partage volontaire du NIP. Ensemble, une carte et un NIP représentent une signature électronique

autorisant une opération et en l'absence de circonstances atténuantes, le titulaire de carte est généralement responsable d'une opération et de la protection de sa signature électronique. Consultez vos conventions portant sur les services et les cartes bancaires ainsi que le Code de pratique canadien des services de cartes de débit (vous trouverez les liens pertinents sur le site Web de RBC à www.rbc.com ainsi que sur le site Web de l'Association des banquiers canadiens à www.cba.ca).

Se protéger et sauvegarder ses actifs financiers :

- Suivez les lignes directrices de vos conventions de comptes bancaires et des sites Web des services bancaires :
 - Ne divulguez jamais votre NIP à quiconque ; suivez les recommandations pour choisir votre NIP ;
 - Si vous avez besoin d'aide, discutez des options avec votre banquier : il existe des processus, y compris des cartes et des droits spéciaux, si vous avez besoin de l'aide de membres de votre famille ou d'amis en qui vous avez confiance pour vous aider à effectuer vos opérations bancaires quotidiennes ;
- Si vous êtes le parent d'enfants d'âge scolaire, conseillez vos enfants en matière de protection de leur carte-client. Les étudiants peuvent être approchés par des étrangers leur promettant de l'argent facilement gagné pour emprunter ou acheter leur carte de débit ; si l'étudiant divulgue son NIP, il pourra être considéré comme ayant autorisé les opérations effectuées au moyen de sa carte-client. Il peut ainsi être responsable des chèques refusés déposés par des tiers dans les comptes de tiers.

Opérations par Internet :

Effectuer des opérations financières avec des inconnus ou des entités inconnues comporte un risque élevé et peut s'avérer dangereux pour la protection de vos actifs financiers. Ces situations surviennent lorsque les clients effectuent des opérations sur Internet et participent à opérations où ils acceptent de recevoir un montant excédentaire par rapport à la valeur du bien ou du service ; on demande alors au client d'effectuer un télévirement du « montant excédentaire » à un tiers. Quelques jours suivant le télévirement du « montant excédentaire », le montant du dépôt initial est rétrofacturé pour insuffisance de fonds ou puisqu'il s'agit d'un compte inconnu. Bien que bon nombre de ces opérations soient effectuées en dollars canadiens, elles sont souvent effectuées en monnaie étrangère pouvant inclure des paiements en dollars US ou en euros et des demandes de télévirement en dollars US, en euros ou en devises asiatiques.

Se protéger et sauvegarder ses actifs financiers :

- Renseignez-vous sur l'autre partie avec qui vous faites affaire ; l'identité de l'autre personne ou l'existence de son entreprise peuvent-elles être confirmées par l'entremise d'un organisme tel que le Bureau d'éthique commerciale ?
- Prenez connaissance de la politique de retenue sur les dépôts de votre banque et discutez des circonstances des dépôts inhabituels ou des opérations inhabituelles avec votre banquier. Songez que, si votre banquier vous incite à la prudence, il tente probablement de vous protéger contre le risque.
- Demandez-vous si vous feriez la même opération si quelqu'un se présentait à votre porte et demandez-vous pourquoi quelqu'un vous enverrait une somme supérieure à celle convenue, quelle que soit son explication. Selon vous, cette demande est-elle vraiment logique ?
- Si cela semble trop beau pour être vrai, dites-vous que c'est probablement le cas et vous ne voudriez pas faire les frais d'une supercherie.

Conseils des investissements :

Comprendre votre profil financier :

- Lorsque vous indiquez vos objectifs de placement et votre niveau de tolérance au risque à des conseillers, vous pouvez obtenir une confirmation écrite de leur compréhension (aussi appelée Connaissance du client). Les planificateurs financiers doivent s'assurer que les renseignements que vous leur avez fournis sont bien consignés sur la formule Connaissance du client. La plupart du temps, cette formule vous sera remise automatiquement ; si ce n'est pas le cas, vous pouvez en demander une copie.

- Une pratique exemplaire est de passer en revue vos objectifs et votre tolérance au risque au moins une fois par année ou lorsque survient un changement important dans votre mode de vie ou votre situation économique.

Passez en revue les sites Web des organismes de réglementation pour renseigner les consommateurs. Par exemple, au Canada, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels, les autorités en valeurs mobilières provinciales (par exemple, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario), l'Institut des fonds d'investissement du Canada et l'Autorité des marchés financiers apportent leur aide aux investisseurs et fournissent également d'excellents aperçus des responsabilités des investisseurs, des conseillers en placements, des planificateurs financiers et des entreprises d'investissement sur leurs sites Web.

Obligations financières :

Se protéger et sauvegarder ses actifs financiers :

- Consultez vos conseillers financiers, bancaires et juridiques et assurez-vous de connaître vos responsabilités financières individuelles et conjointes. Nous enquêtons fréquemment sur des situations où plusieurs années après un divorce, un des époux cesse de rembourser une dette et l'autre époux devient responsable du restant de cette dette.
- Si vous êtes cosignataire d'un prêt ou d'une carte de crédit et que vous ne souhaitez plus être tenu responsable de cette facilité de crédit, cherchez comment retirer votre engagement de cette responsabilité conjointe, prenez les dispositions pour rembourser votre dette en bonne et due forme et informez-vous de vos obligations futures. Obtenez des éclaircissements de la banque ou de l'émetteur de la carte de crédit afin d'éviter des malentendus futurs.

E. Où obtenir de l'aide

Tous les clients de RBC du monde entier peuvent faire appel à l'Ombudsman de RBC. Si les mesures prises pour vous aider n'ont pas réussi à résoudre votre différend, vous pouvez vous adresser à un organisme de résolution de différends externe (la plupart des pays le permettent).

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 des services financiers. Après la fin de l'exercice financier, RBC a mis sur pied un nouveau service de résolution de différends, externe et indépendant, pour ses clients des services bancaires. Voici les services de conciliation offerts aux clients de RBC :

- ADRBO – ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (pour des plaintes reliées aux services bancaires) – Site Web : www.adrchambers.com/bankingombuds
- SCAPC – Service de conciliation des assurances de personnes du Canada – Bureau de l'Ombudsman – Site Web : www.clhio.ca
- SCAD – Service de conciliation en assurance de dommages – Bureau de l'Ombudsman – Site Web : www.giocanada.org
- OSBI – Ombudsman des services bancaires et d'investissement (pour des plaintes reliées à des conseils de placement) – Site Web : www.obsi.ca

Aux États-Unis, les clients qui ne parviennent pas à résoudre leurs différends après avoir soumis leur cas à l'Ombudsman de RBC peuvent s'adresser aux autorités de réglementation des affaires bancaires ou investissements locales ou fédérales.

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

au Canada et à l'étranger, sauf aux États-Unis :
<http://www.rbc.com/servicealaclientele/>

Les renseignements sur le site Web de RBC Bank USA se trouvent à :
www.rbcbankusa.com/clientrelationscenter/cid-96982.html

La brochure « Comment adresser une plainte » est disponible dans toutes les succursales de RBC au Canada. Aux États-Unis, la brochure « We're Listening » est disponible dans les succursales de RBC Bank USA.

Si cette information n'est pas disponible, veuillez communiquer avec l'Ombudsman de RBC, aux coordonnées suivantes :
P.O. Box 1, 200 Bay Street, Toronto (Ontario) M5J 2J5
Téléphone : 1 800 769-2542
Télécopieur : 416 974-6922
Courriel : ombudsman@rbc.com

F. Ce que nous devons savoir pour vous aider :

Veuillez consulter le guide ci-dessous (ou visitez notre site Web) pour connaître les renseignements dont nous avons besoin de votre part quand vous souhaitez que nous examinions 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 sans appel de RBC Banque Royale, de RBC Dominion valeurs mobilières, de RBC Assurances, de RBC Bank USA, de RBC Gestion de patrimoine 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. L'Ombudsman ne répondra pas par courriel (sauf pour un accusé réception initial) 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 avec la date. Notez que le Bureau de l'Ombudsman n'ouvrira aucune enquête au sujet de votre plainte avant que l'unité appropriée de RBC n'ait effectué un examen et ne 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. Joignez des documents, au besoin.

À la 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 nous autorisant à demander à RBC de nous communiquer les renseignements détaillés 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.