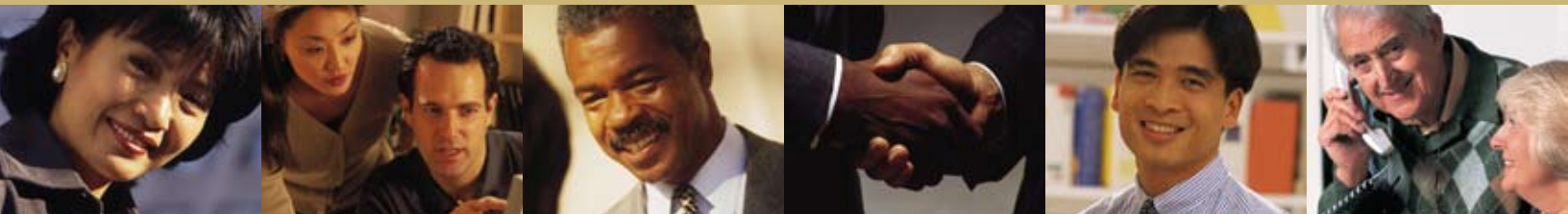




RAPPORT ANNUEL 2009



Bureau de l'OMBUDSMAN

Notre rôle

L'Ombudsman de RBC contribue à la résolution des différends qui opposent RBC et ses clients. Nous offrons un cadre impartial, amiable et privé pour veiller à ce que les clients soient traités de façon équitable, conformément à l'éthique et aux pratiques exemplaires de gestion. Nos spécialistes de la résolution de conflits ont une formation en écoute, en médiation et en recherche des faits.

L'approche qui est la nôtre est objective et indépendante de RBC et, pour essayer de trouver des solutions viables, nous permettons à chaque partie de donner son avis sur un pied d'égalité. Nous traitons les litiges des clients de l'ensemble des sociétés de RBC, à l'échelle de la planète. Qui plus est, nous faisons des recommandations à RBC en vue d'améliorer l'exploitation, les produits et les services qui enrichissent l'expérience client.

Rendez-vous à l'adresse
www.rbc.com/contactus/ombudsman.

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

- Nous accusons réception de votre plainte dans un délai de cinq jours ouvrables. Cet accusé de réception est généralement envoyé par le mode de contact que vous avez choisi pour porter plainte (c.-à-d., par téléphone, par courriel, par la poste ou par télécopieur).
- Si RBC n'a pas encore fait l'examen de votre plainte ou n'a pas formulé de réponse définitive, nous la transmettrons – ou nous vous adresserons – directement à RBC. Si nous croyons qu'il est possible de parvenir rapidement à une solution grâce à des discussions supplémentaires avec RBC, nous transférerons votre plainte à la Haute direction de RBC, ce dont vous serez informé. Les renvois à RBC sont essentiels, car ils donnent à RBC une dernière possibilité de résoudre une plainte et de s'assurer que la Haute direction en fasse l'examen. Il n'arrive qu'à de très rares occasions que l'Ombudsman ouvre une enquête en réponse à une plainte d'un client, sans que RBC n'ait donné une réponse concernant sa position par rapport au client.
- Si votre plainte relève de notre compétence, nous vous fournirons le nom et les coordonnées de la personne qui l'examinera.
- Après l'envoi de 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, nous ne divulguerons aucun renseignement personnel ou portant sur le compte par courriel, puisque nous ne pouvons garantir la confidentialité des communications transmises de la sorte.
- Nous examinerons la plupart des plaintes reçues et y répondrons dans un délai de quatre à six semaines suivant l'envoi de notre accusé réception. Les différends plus complexes, notamment ceux qui concernent les conseils de placement, les opérations effectuées avec la carte du client (autorisées ou non) ou encore les problèmes de service, peuvent nécessiter une enquête plus exhaustive.
- Si nous avons besoin de plus de 60 jours pour faire un examen approfondi de votre plainte, nous vous en informerons et vous communiquerons 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 sommes reconnaissants de votre patience. Notre expérience a démontré que consacrer le temps nécessaire à la recherche d'une solution augmente le taux de satisfaction.
- Rendez-vous à l'adresse www.rbc.com/customer-care/complaint-step3.html ; ensuite, suivez le lien qui vous mène à « Envoyer un courriel ».

Que faire si votre plainte demeure non résolue après avoir communiqué avec nous ?

La brochure de RBC « Comment adresser une plainte » (disponible en succursale, dans nos bureaux et à l'adresse www.rbc.com/servicealaclientele) vous présente d'autres options externes de résolution de conflits.

Au Canada, il vous est possible d'adresser une plainte non résolue à ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (plaintes relatives au domaine bancaire), à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (plaintes relatives aux conseils de placement), au Service de conciliation en assurance de dommages, ou encore au Service de conciliation des assurances de personnes.

Votre plainte sera traitée par ces services de conciliation 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 invitons à communiquer avec nous rapidement lorsque vous aurez reçu votre réponse de RBC. Nous apprécions le fait de vous seconder pour trouver une solution ; de plus, vos commentaires nous aident à faire des suggestions à RBC afin qu'elle améliore les produits et services qu'elle offre à ses clients, c'est-à-dire vous.

A. Responsabilité

Il incombe à l'Ombudsman de RBC de faire respecter le mandat, le pouvoir et les principes du Bureau. En outre, il a un devoir d'intégrité pour ce qui est de constituer une voie d'appel impartiale à l'égard des différends non résolus et pour recommander des changements qui procureront une plus grande satisfaction aux clients et aux employés. L'Ombudsman de RBC rend compte annuellement au Comité de révision et de la politique du risque du Conseil d'administration de RBC, dans le respect de RBC relativement aux procédures établies concernant le traitement des plaintes.

L'Ombudsman de RBC :

- agit en vertu de principes fondés sur l'éthique, l'indépendance et l'équité ;
- fait preuve d'objectivité, d'impartialité et n'est partisan d'aucune personne ni entité ;
- se fait le défenseur de processus et de pratiques justes et équitables ainsi que d'une administration intègre de la résolution de conflits ;
- tient compte des préoccupations de toutes les parties en cause dans un différend et maintient des normes d'efficacité en communiquant régulièrement avec chaque partie ;
- permet à toutes les parties en cause de répondre aux revendications et aux préoccupations propres à chacune d'entre elles ;
- informe les parties en cause dans un différend et leur rend compte des conclusions indépendantes que nous avons formulées, selon des principes d'impartialité et sans subir l'influence de l'une ou l'autre des parties ;
- 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 des directives de l'Association internationale des ombudsmans et de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) en matière de traitement des plaintes.
- **Opération** – Notre engagement à nous acquitter de nos tâches de façon efficace, efficiente et à faire montre de confidentialité, de transparence et d'impartialité.
- **Stratégie** – Notre engagement à déterminer les lacunes systémiques, à proposer des solutions, à faire preuve de leadership et à composer avec l'ambiguïté.
- **Stimulation** – Notre engagement à encourager la résolution de conflits, la mise en œuvre méthodique et le changement positif.



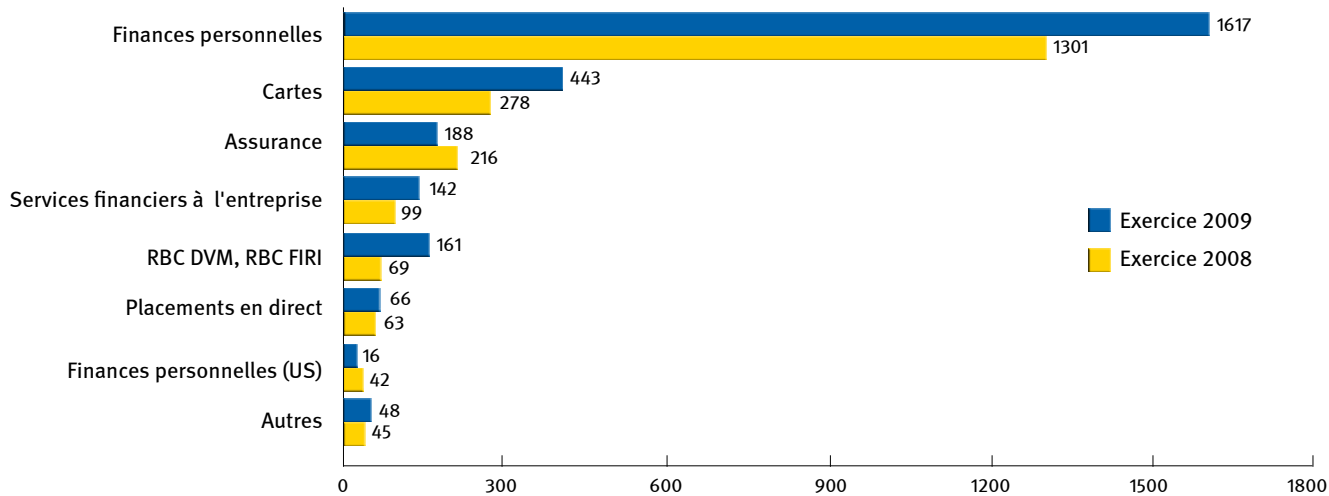
B. Revue de l'année :

Exercice financier 2009
(du 1^{er} novembre 2008 au 31 octobre 2009)

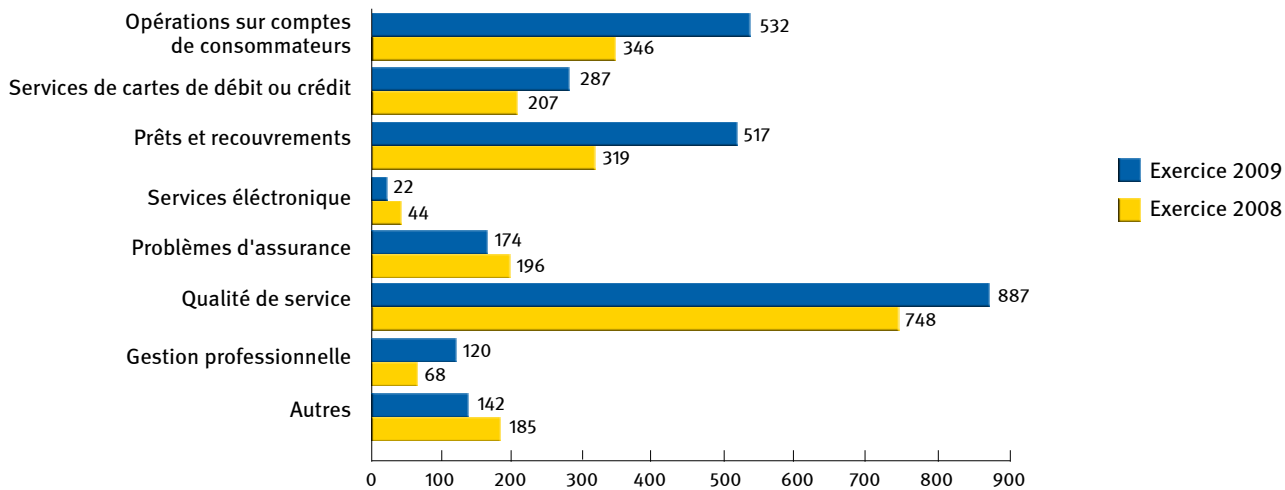
	Exercice 2009	Exercice 2008
Clients qui se sont adressés à notre Bureau	2 681	2 113
<ul style="list-style-type: none"> En 2009, 50 % des premiers contacts avec notre Bureau ont été établis par courrier électronique, 21 % par téléphone, et les 29 % restant par correspondance ou télécopieur. 2 475 clients (ou 92 % des clients) qui se sont adressés à notre Bureau provenaient du Canada, 85 (3 %) des États-Unis, 9 des Caraïbes et du Royaume-Uni ; 111 n'ont pas indiqué leur provenance. 37 % des contacts ont été effectués par des femmes, 60 % par des hommes (3 % n'ont pas indiqué quel était leur sexe). 		
Clients qui ont visité notre site Web (anglais et français)	65 400	94 534
Demandes renvoyées à RBC pour résolution :	1 639	1 354
<ul style="list-style-type: none"> Après une première évaluation, environ 60 % de l'ensemble des demandes reçues ont été renvoyées à des ressources spécialisées en résolution de plaintes pour les clients des services bancaires, d'assurance et de gestion de patrimoine de RBC. Un 6 % supplémentaire a été dirigé vers la Haute direction. 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. 3 % des demandes ont été jugées inadmissibles du fait qu'elles dépassaient le cadre de notre mandat. 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. 		
Conclusions rapides	130	108
<ul style="list-style-type: none"> Une conclusion rapide est une solution qui ne justifie pas une évaluation complète. En favorisant le dialogue entre le client et RBC, nous tentons rapidement d'aplanir les difficultés qui surgissent en raison d'un manque de communication, d'une explication insuffisante ou de lacunes dans les enquêtes. 		
ACTIVITÉ TOTALE D'ÉVALUATION DES DOSSIERS PENDANT L'EXERCICE FINANCIER :		
Dossiers traités au cours de l'exercice	269	220
Conclusions :	208	187
<ul style="list-style-type: none"> Accord total ou partiel 	85	88
<ul style="list-style-type: none"> Aucun accord avec le client 	113	92
<ul style="list-style-type: none"> Retiré par le client 	5	2
<ul style="list-style-type: none"> Rejeté en raison de renseignements contradictoires nécessitant une décision de justice 	5	5
Études de dossiers en cours à la fin de l'exercice	61	33
Dans l'ensemble, 41 % de nos examens de dossiers ont donné lieu à des solutions qui ont été acceptées par le client :		
Dossiers liés aux services bancaires – Des 131 dossiers clos, 70 se sont finalisés par un accord. Veuillez vous reporter à la section D du présent rapport pour un exposé concernant la protection des NIP et des cartes-clients.		
Dossiers liés aux assurances – Des 15 dossiers reçus, 10 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 de cet ordre dépassent les limites de notre mandat, nous avons rapidement dirigé les clients qui étaient aux prises avec un tel problème vers le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC), aux fins d'examen par des spécialistes qualifiés du secteur de la santé.		
Dossiers liés aux services de placements – Des 59 dossiers reçus, 28 ont conduit à une résolution pour le client. Les différends relatifs aux conseils de placement sont complexes : 47 dossiers portaient sur la qualité des conseils prodigués au client. Quant aux cas de différends non résolus, nos analyses ne nous ont pas permis de constater des lacunes de la part des représentants agréés. Veuillez vous reporter à la section D du présent rapport.		

C. Tendances

Contacts - par source

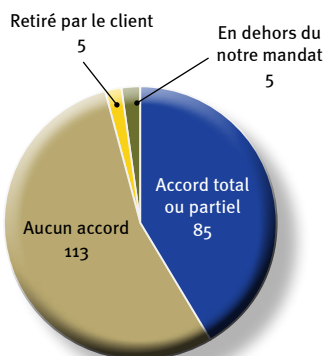


Principaux points soulevés

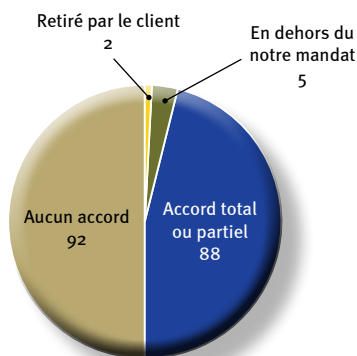


Résultats - Évaluations complètes

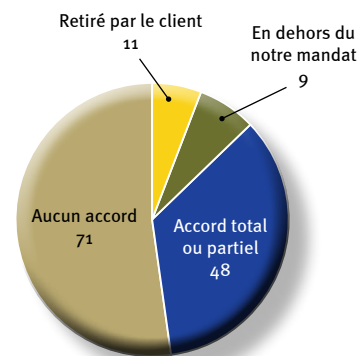
Conclusions FY09



Conclusions FY08



Conclusions FY07



D. Le saviez-vous ?

À l'échelle mondiale, RBC compte 18 millions de clients des services bancaires, d'assurance et de gestion de patrimoine, dont un demi-million de petites entreprises. Les clients des Services bancaires canadiens ont effectué, en 2008, plus de 2,1 milliards d'opérations. Les succursales et les centres d'appels sont les premiers points de contact pour les clients qui ont des questions et des problèmes.

Au cours de l'exercice financier de 2009, RBC a enregistré plus de 55 000 demandes de la part de clients qui n'avaient pas obtenu de réponses à leurs questions au premier point de contact (succursale ou centre d'appel). 99 % des problèmes bancaires ont été résolus dans un délai de trente jours, la majeure partie d'entre eux ayant été réglés en moins de trois à cinq jours. Étant donné la complexité des produits d'assurance et de gestion de patrimoine, la résolution des problèmes qui y sont relatifs exige des délais plus longs.

Si les clients ne sont pas d'accord avec la réponse qu'ils obtiennent de RBC, ils ont la possibilité de s'adresser à l'Ombudsman de RBC. Vous trouverez ci-dessous les problèmes les plus courants soumis à notre bureau cette année, ainsi que des conseils sur la protection de vos intérêts. 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 quels sont les risques et les avantages des décisions de placements.

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

L'Internet constitue un puissant outil pour chercher du matériel didactique afin d'accroître votre compréhension de la gestion financière. Les sites Web des organismes de réglementation contiennent des renseignements forts utiles à l'intention des consommateurs. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada présente d'excellents aperçus des responsabilités des consommateurs et des prestataires de services financiers. En outre, son site Web offre des documents de formation destinés aux consommateurs.

Prenez connaissance des sites Web des organismes de réglementation afin d'obtenir des renseignements pour les consommateurs. 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 (telles la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et l'Autorité des marchés financiers), secondent les investisseurs, en plus de leur donner, par l'intermédiaire de leurs sites Web, d'excellents aperçus des responsabilités propres aux investisseurs, aux conseillers en placements, aux planificateurs financiers ainsi qu'aux entreprises d'investissement. Ces outils nous servent de balise dans l'examen que nous faisons des différends portant sur les conseils de placement. D'autres participants du secteur, comme l'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (ACCVM) et l'Institut des fonds d'investissement du Canada ont également des sites Web informatifs.

Grâce à l'analyse des problèmes des clients, nous avons émis des recommandations, à l'endroit de RBC, dans les secteurs de l'assurance voyage, des hypothèques résidentielles et des processus d'enquête internes.

Services bancaires généraux et assurance :

Discutez avec votre représentant bancaire et votre spécialiste des assurances à propos de ce qui suit :

- La « politique de retenue » de votre institution financière, ce qu'elle signifie et le fait qu'elle n'écarte aucunement la possibilité qu'un effet déposé vous soit retourné.
- L'impact qu'ont sur vous le refus d'une opération de change et la conversion de la monnaie.
- L'incidence de vos produits de crédit et de vos obligations de remboursement sur vos liquidités.

- Les conditions de remboursement des hypothèques résidentielles et commerciales ainsi que les frais sur remboursement anticipé qui résultent des produits de financement à taux fixe.
- Prenez le temps de lire et de bien comprendre les dépliants d'assurance ; 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) – La divulgation de son NIP à une autre personne, et le fait de ne pas le protéger ou le cacher de façon appropriée, peuvent être considérés comme un partage volontaire du NIP et faire en sorte que vous soyez tenu responsable d'opérations que vous n'avez pas voulu effectuer. Ensemble, une carte et un NIP constituent une signature électronique qui autorise une opération. 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 sur le Code de pratique canadien pour les services de carte de débit (vous trouverez les liens pertinents sur le site Web de RBC, à l'adresse www.rbc.com, de même que sur celui de l'Association des banquiers canadiens à www.cba.ca).

Se protéger et sauvegarder ses actifs financiers :

- Lisez, comprenez et 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 relatives au choix d'un NIP.
- Si vous avez besoin d'aide, discutez avec votre banquier des options qui s'offrent à vous : s'il faut que des membres de votre famille ou des amis en qui vous avez confiance vous donnent un coup de pouce pour effectuer vos opérations bancaires quotidiennes, des processus, y compris des cartes et des droits spéciaux, sont prévus à cet effet.
- 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 qui leur promettent de l'argent facilement gagné en échange de leur carte de débit (qu'il s'agisse de l'emprunter ou de l'acheter). Si l'étudiant divulgue son NIP, l'on pourra dire qu'il a autorisé les opérations effectuées au moyen de sa carte-client. De ce fait, ils peuvent être tenus responsables des chèques refusés déposés à leur compte par des tiers.

Obligations financières :

Se protéger et sauvegarder ses actifs financiers :

- Consultez vos conseillers juridiques, bancaires et financiers et assurez-vous de connaître vos responsabilités financières individuelles et conjointes, surtout si vos relations personnelles évoluent. Nous enquêtons fréquemment sur des cas où plusieurs années après un divorce, l'un des époux cesse de rembourser une dette, l'autre époux se trouvant ainsi responsable du restant de la dette en question.
- Si vous êtes cosignataire d'un prêt ou d'une carte de crédit dont vous ne souhaitez plus être tenu responsable, étudiez la manière de vous retirer de cette responsabilité conjointe, prenez les dispositions pour rembourser votre dette en bonne et due forme, puis informez-vous de vos obligations futures. Demandez à la banque ou à l'agence d'évaluation du crédit de tirer la situation au clair et par écrit afin d'éviter d'éventuels malentendus.

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. Lorsqu'ils participent à des opérations où qu'ils acceptent de recevoir un montant dépassant la valeur réelle du bien ou du service, les clients finissent généralement par se faire demander d'effectuer un télévirement du « montant excédentaire » à un tiers. Quelques jours après le télévirement en question, le montant du dépôt initial est facturé de nouveau pour provision insuffisante ou parce qu'il s'agit d'un compte inconnu. Ce phénomène implique des opérations en dollars canadiens ainsi qu'un nombre de plus en plus grand d'opérations en monnaie étrangère, notamment des paiements en dollars US, en euros, de même que 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 ; est-il possible de confirmer l'identité de l'autre personne ou l'existence de son entreprise par l'entremise d'un organisme tel que le Bureau d'éthique commerciale ?
- Avant de déposer ou de transmettre des fonds à un tiers que vous ne connaissez pas, prenez connaissance de la politique de retenue sur les dépôts de votre banque et discutez à fond, avec votre banquier, des circonstances qui entourent les opérations ou les dépôts inhabituels. Sachez que s'il vous incite à la prudence, c'est qu'il tente de vous protéger contre le risque.
- Demandez-vous si vous feriez une telle opération si quelqu'un se présentait à votre domicile. Pour quelle raison un parfait inconnu vous enverrait-il une somme supérieure à celle qui a été convenue, quelle que soit son « explication » ? Selon vous, cette demande est-elle vraiment sensée ?
- Si l'occasion vous semble trop belle pour être vraie, c'est sans doute qu'il s'agit d'une imposture. Ne soyez pas le dindon de la farce.

Conseils de placement :

Comprenez quel est votre profil d'investisseur.

- Lorsque vous discutez de vos objectifs de placement et de votre niveau de tolérance au risque avec des conseillers, il vous est possible d'obtenir par écrit la confirmation de ce qu'ils entendent à ce sujet (c'est ce qu'on appelle la « formule d'identification du client »).
- Assurez-vous d'être à l'aise pour ce qui est de la manière dont ces renseignements sont consignés sur votre formule d'identification du client. Si certains conseillers vous en remettent une copie machinalement, d'autres peuvent vous envoyer une confirmation par courriel ; autrement, vous pouvez toujours leur en demander une.
- Une pratique exemplaire consiste à revoir vos objectifs de placement et votre tolérance au risque chaque année et d'informer votre représentant inscrit (conseiller en placement, planificateur financier,

conseiller en placements et en retraite) dans les plus brefs délais des changements majeurs à votre situation, financière ou autre. Prenez le temps de planifier cette rencontre et d'établir vos objectifs financiers. Consacrez le temps qu'il faut pour discuter en toute franchise avec votre représentant inscrit ; ainsi, vous saurez mieux comment réagir face aux variations des marchés financiers.

Comprenez quel est le rapport risque-rendement, à savoir qu'un placement non risqué procure un faible rendement, tandis qu'un rendement plus élevé suppose davantage de risques liés au marché. Comprenez quelle est notre responsabilité individuelle relativement à la lecture, à la compréhension et à la remise en question des rapports financiers, des prospectus et des relevés de compte.

E. Où obtenir de l'aide :

Les services de l'Ombudsman de RBC sont offerts à tous les clients de RBC partout dans le monde. Si les efforts déployés pour vous aider n'ont pu régler votre différend, la plupart des pays vous permettent de vous adresser à un organisme de résolution de différends.

Au Canada, les clients qui ne parviennent pas à régler leurs plaintes après avoir soumis leur cas à l'Ombudsman de RBC peuvent s'adresser au service de conciliation externe du secteur 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. Les services de conciliation offerts aux clients de RBC sont les suivants :

- ADRBO – ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (pour des plaintes reliées aux services bancaires) –
Site Web : www.adrchambers.com/bankingombuds
- SCAD – Service de conciliation en assurance de dommages –
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
- OAP – Ombudsman des assurances de personnes –
Site Web : www.olhi.ca/

Aux États-Unis, les clients qui ne parviennent pas à régler leurs plaintes après examen peuvent s'adresser à l'organisme de réglementation local ou fédéral du secteur bancaire ou des placements.

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

Au Canada et à l'international (à l'exception des États-Unis) :
<http://www.rbc.com/servicealaclientele/index.html>

RBC Bank (USA) : 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 vous n'avez pas accès à ces renseignements, veuillez communiquer avec l'Ombudsman de RBC :

P.O. Box 1, 200 Bay Street, Toronto (Ontario) M5J 2J5
1 800 769-2542
Télécopieur : 416 974-6922
ombudsman@rbc.com



F. Ce que nous devons savoir pour vous aider :

Veillez consulter le guide ci-dessous (ou visitez notre site Web) pour connaître les renseignements que vous devez nous fournir lorsque vous souhaitez que nous nous penchions sur un problème non résolu.

Comment porter plainte auprès du Bureau de l'Ombudsman

Vous pouvez porter plainte par écrit auprès du Bureau de l'Ombudsman après avoir reçu une décision finale de la filiale de RBC ou de la société affiliée avec laquelle vous traitez. Pour que nous ayons les renseignements nécessaires à la compréhension de l'origine et de 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 (à l'exception de l'accusé de 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 (incluant l'indicatif régional) de la personne avec qui communiquer.

Date du début de la plainte

Veillez indiquer toutes les dates pertinentes si la plainte porte sur plusieurs opérations ou événements.

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 en y inscrivant 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'en ait terminé l'examen et qu'elle ne vous ait fait part d'une réponse.

La solution que vous demandez

Il s'agit de ce que vous cherchez à obtenir pour la résolution du 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, lorsque justifié, recommander le remboursement de certains frais et de certaines pertes financières chiffrables.

Nature de votre plainte

Soyez précis pour ce qui est des dates, des montants demandés, des personnes concernées, et indiquez avec qui vous avez communiqué et à quel moment vous l'avez fait. Annexe 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 cas avec quelque entreprise ou filiale de RBC, en vue 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 indépendants de RBC, nous n'avons pas automatiquement accès aux dossiers informatiques ou aux dossiers papier des clients sans leur consentement. Celui-ci nous autorise à demander le dossier complet du client pour examen. Nous vous expliquerons ce processus plus en détail lorsque nous communiquerons avec vous pour discuter de votre plainte.