



RAPPORT ANNUEL 2010

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 mondiale. 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.

Pour en savoir plus, veuillez consulter notre site Web au www.rbc.com/ombudsman-f/index.html

Notre responsabilité envers les parties prenantes	2	➤
Ce que nous faisons pour vous aider, RBC et vous, à aborder une plainte non résolue	3	➤
Ce que nous devons savoir pour vous aider	4	➤
Revue de l'année – exercice 2010	5	➤
C'est votre argent, utilisez-le judicieusement	8	➤
Que faire si votre plainte demeure non résolue après notre examen ?	10	➤



Notre responsabilité envers les parties prenantes

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 efficaces 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.

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.
- › **Efficience opérationnelle** – Notre engagement à offrir un service efficace et efficient en faisant 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.

À l'échelle mondiale, RBC compte plus de 18 millions de clients des services bancaires, d'assurance et de gestion de patrimoine, dont un demi-million de petites entreprises. Dans la dernière année, les clients des Services bancaires canadiens de RBC ont effectué plus de 2,1 milliards d'opérations.

Chaque année, RBC peut enregistrer environ 45 000 demandes de clients qui n'avaient pas obtenu de réponse satisfaisante au premier point de contact. 99 % des plaintes adressées au Centre des relations clientèle de RBC (deuxième étape du règlement des plaintes) ont été résolues dans un délai de 30 jours, la majeure partie d'entre elles ayant été réglées en cinq jours ou moins. Les clients peuvent adresser leurs plaintes non résolues après le deuxième point de contact à notre Bureau.



Ce que nous faisons pour vous aider, RBC et vous, à aborder une plainte non résolue

RBC offre un processus de règlement des différends en trois étapes. Ce processus est décrit dans la brochure de RBC « Comment adresser une plainte », que vous trouverez à l'adresse suivante : www.rbc.com/servicealaclientele/plaintes.

- › La plupart des plaintes sont traitées efficacement par l'entremise de votre premier point de contact, que ce soit un représentant des services bancaires, des placements ou des assurances.
- › Si vous communiquez avec le Bureau de l'Ombudsman avant d'avoir obtenu une réponse définitive de RBC, nous transférerons votre plainte ou nous vous adresserons 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 fera 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 de réponse au client.
- › Nous vous invitons à communiquer avec nous rapidement lorsque vous aurez reçu votre réponse de RBC. 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, que ce soit par téléphone, par courriel, par la poste ou par télécopieur. (Nous ne répondons pas aux courriels qui semblent constituer un envoi de masse sur un sujet d'ordre général.)
- › 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 qu'Internet soit un

mode de communication accepté, nous ne divulguons aucun renseignement personnel ni aucune donnée sur les comptes par courriel, puisque nous ne pouvons pas 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 de 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 sur le site Web de l'Ombudsman et cliquez sur le lien « Envoyer un courriel » : www.rbc.com/servicealaclientele/plaintes-step3.html

Nous sommes heureux de vous aider à trouver une solution ; de plus, vos commentaires nous permettent de faire des suggestions à RBC afin qu'elle améliore les produits et services qu'elle offre à ses clients, c'est-à-dire vous.



Ce que nous devons savoir pour vous aider

Notre site Web comporte une mine d'information de même qu'une formule de dépôt des plaintes en ligne qui vous permet de nous transmettre aisément les renseignements nécessaires pour que nous examinions votre problème non résolu.

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. Voici les renseignements requis :

- › Nom, adresse postale, numéro de téléphone (y compris le code postal et l'indicatif régional).
- › 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.
- › Réponse de RBC, comprenant une copie de la réponse si elle vous a été donnée par écrit.
- › La solution que vous préconisez ou ce que vous cherchez à obtenir pour la résolution du problème. Le mandat de l'Ombudsman n'est pas d'accorder des dommages-intérêts punitifs ni des indemnités pour le stress ou les inconvénients subis. L'Ombudsman peut, lorsque la situation le justifie, recommander la contrepassation de certains frais, le remboursement de certaines dépenses financières quantifiables ou es mesures de bonne volonté en reconnaissance de la relation du client avec RBC.

À la réception de votre plainte écrite, nous examinerons le problème pour déterminer s'il 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 toute division, entreprise ou filiale de RBC concernée, en vue de parvenir rapidement à une solution.

Si nous établissons qu'une évaluation approfondie du dossier est nécessaire, nous vous demanderons de confirmer les conditions indiquées dans notre formule de consentement. 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.

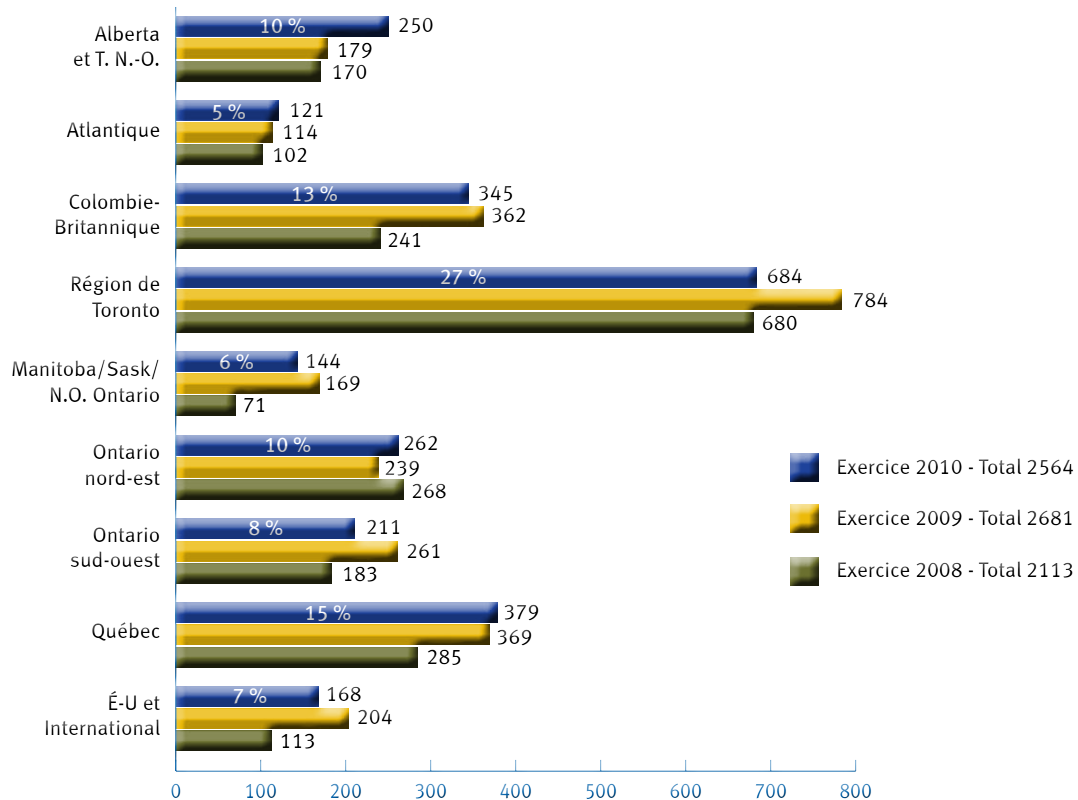


Revue de l'année – exercice 2010

Exercice financier 2010 (du 1^{er} novembre 2009 au 31 octobre 2010) avec données historiques comparatives.

Clients qui se sont adressés à notre Bureau

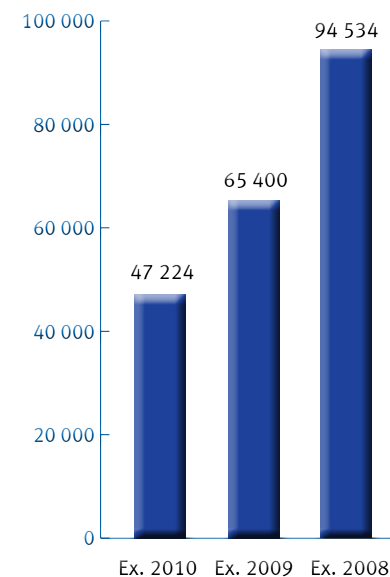
D'où proviennent nos contacts ?



Note :

Des 2 564 contacts à notre Bureau, nous avons référé 1 496 de retour à RBC comme l'Ombudsman n'entreprendra pas de revue jusqu'à ce que RBC a eu premièrement une occasion d'adresser les inquiétudes des clients. Un supplémentaire de 520 contacts n'ont pas été réexaminés comme ils étaient hors de notre mandat. Les contacts restants ont été traités par résolution immédiate, études de dossier ou en donnant autres explications plus informatives aux clients. S'il vous plaît se référer à la page 7 pour une disposition plus détaillée de nos revues de l'année 2010.

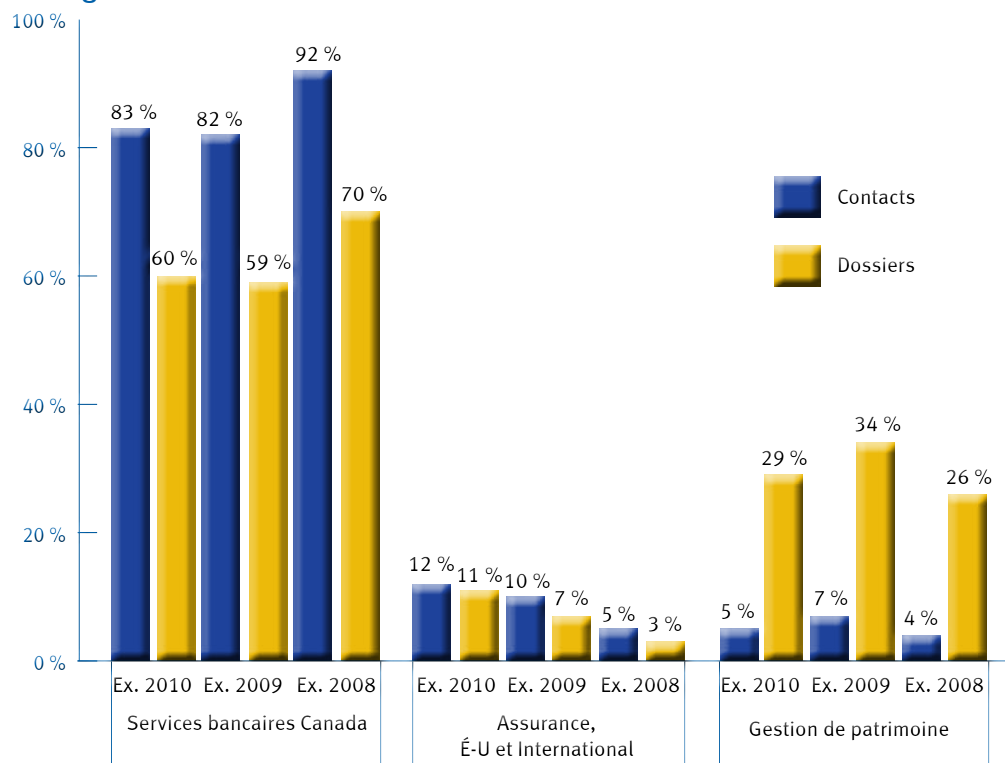
Visiteurs du site Web



Revue de l'année – exercice 2010 (suite)

Examens

Quelles unités opérationnelles de RBC sont généralement concernées ?

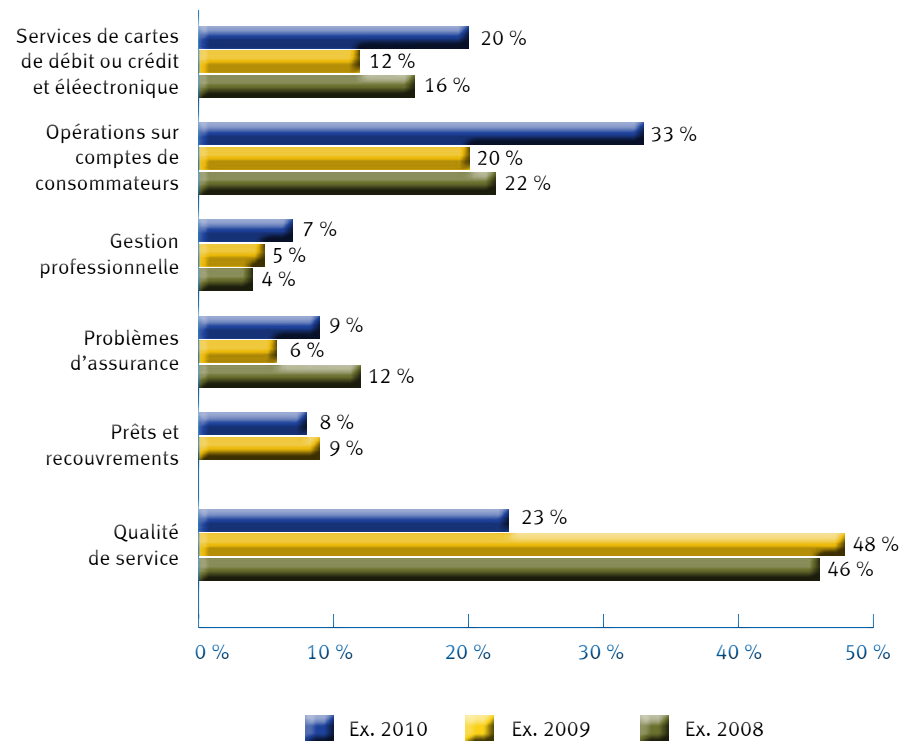


	Ex. 2010	Ex. 2009	Ex. 2008
Contacts	2 564	2 681	2 113
Dossiers ouverts (dossiers fermés entre parenthèses)	211 (235)	238 (208)	166 (187)

Note :

Une proportion plus élevée de plaintes liées aux placements entraînent un examen approfondi, comme on pourrait s'y attendre dans la conjoncture actuelle.

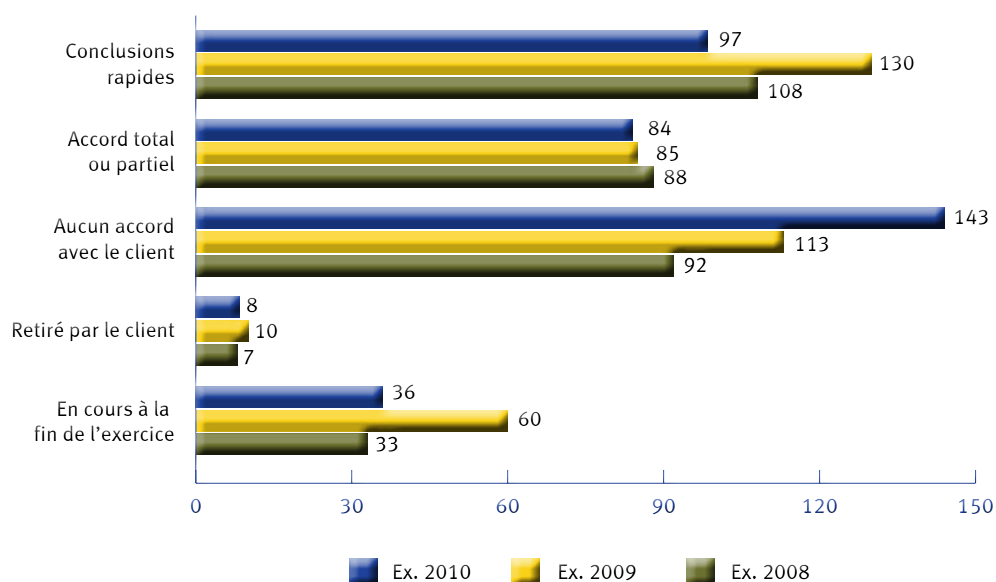
Quels sont les problèmes les plus couramment adressés à notre Bureau ?



Revue de l'année – exercice 2010 (suite)

Examens

Quelles sont les dispositions liées à nos examens ?



- › **Dossiers liés aux services bancaires** – Des 133 dossiers clos, 42 se sont conclus par un accord. La plupart des plaintes non résolues portaient sur la protection des renseignements financiers, des NIP et des cartes-clients.
- › **Dossiers liés aux assurances** – Comme par les années passées, la majorité de ces problèmes n'ont mené à aucune résolution et portaient sur la compréhension de la couverture d'assurance voyage et des questions médicales. Les questions de cet ordre dépassent les limites de notre mandat.
- › **Dossiers liés aux placements** – 30 dossiers sur 79 ont conduit à une résolution pour le client. Les différends relatifs aux conseils de placement sont complexes : les dossiers portent souvent sur la qualité des conseils prodigués au client. Dans les cas non résolus, nos examens n'ont pas révélé de lacunes dans le service offert par les représentants inscrits.

Au cours de cet exercice financier, à la suite de nos analyses des problèmes des clients, nous avons suggéré des améliorations à apporter aux renseignements à l'intention des clients dans le site Web de RBC et à la transparence des explications de certaines politiques et procédés concernant les services au consommateur, les prêts et les produits d'investissements.

C'est votre argent, utilisez-le judicieusement

Problèmes les plus courants soumis à notre Bureau

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 documents d'assurance ; lisez les définitions qui s'y trouvent et communiquez avec la compagnie d'assurance afin de mieux comprendre les modalités de votre couverture et de voir de quelle façon elles s'appliquent à votre situation.

Conseils de placement :

Comprenez quel est votre profil d'investisseur.

- › Lorsque vous parlez de vos objectifs de placement et de votre tolérance au risque avec des conseillers, posez-leur des questions et assurez-vous de bien comprendre le processus ; après tout, vous êtes en train de discuter de votre argent et de ce qui est le plus avantageux pour vous.
- › 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. Passez-la en revue fréquemment, au moins une fois par année, et assurez-vous d'informer votre représentant inscrit de tout changement dans votre profil d'investisseur ou votre position de trésorerie.

- › 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, planificateur en placements et 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 en quoi consiste le rapport risque-rendement, à savoir qu'un placement non risqué procure un rendement faible mais plus sûr, tandis qu'un rendement plus élevé suppose davantage de risques liés au marché. Soyez conscient qu'il vous incombe personnellement de lire et de comprendre les rapports financiers, les prospectus et les relevés de compte, de même que de vous questionner à leur sujet.

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 détenez un prêt ou une carte de crédit avec une autre personne (p. ex., relation de titulaire principal/secondaire ou de cosignataires) et que vous ne souhaitez plus en être 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 vous fournir une confirmation par écrit afin d'éviter d'éventuels malentendus.

Problèmes les plus courants soumis à notre Bureau *(suite)*

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/francais/canada.html de même que sur celui de l'Association des banquiers canadiens au www.cba.ca/fr).

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.
- › Prenez connaissance de vos droits relativement aux comptes et aux cartes (p. ex., limites quotidiennes de retrait) et restez à jour.
- › 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.

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 touche les 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.



Que faire si votre plainte demeure non résolue après notre examen ?

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

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 de consigner les discussions, de sorte que si des questions ou des problèmes surviennent, vous pourrez vous reporter aux données historiques conservées.

Nous conseillons aux clients et aux banquiers en situation de règlement de conflit de rassembler leurs renseignements et leurs documents, de comprendre leurs responsabilités ainsi que de se préparer à apprendre quelque chose de nouveau grâce à l'autre et à collaborer pour trouver une solution mutuellement satisfaisante.

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. Les clients de RBC peuvent adresser leurs plaintes non résolues à :

- ▶ ADRBO – ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (pour des plaintes reliées aux services bancaires) – www.bankingombuds.ca/complaint_fr.html
- ▶ SCAD – Service de conciliation en assurance de dommages – www.scadcanada.org
- ▶ OSBI – Ombudsman des services bancaires et d'investissement (pour des plaintes reliées à des conseils de placement) – www.obsi.ca
- ▶ OAP – Ombudsman des assurances de personnes – www.olhi.ca

Votre plainte sera traitée par ces services de conciliation si vous nous avez d'abord donné l'occasion de trouver une solution pour vous. Tous les services de conciliation vous sont offerts sans frais.

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 (seulement disponible en anglais)

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) (anglais seulement)

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

L'Internet constitue un puissant outil pour chercher du matériel didactique afin d'accroître votre compréhension de la gestion financière. Les sites Web d'organismes de réglementation des services financiers comportent des renseignements utiles pour les 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. De plus, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et les autorités provinciales en valeurs mobilières (telles que la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et l'Autorité des marchés financiers) offrent de l'aide aux investisseurs en plus de leur donner, par l'intermédiaire de leurs sites Web, un excellent aperçu des responsabilités qui incombent aux investisseurs, aux représentants inscrits et aux sociétés de placement. Ces outils nous servent de balise dans l'examen que nous faisons des différends portant sur les conseils de placement. D'autres entités du secteur des placements, tels que l'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières et l'Institut des fonds d'investissement du Canada, ont également des sites Web informatifs.