



RAPPORT ANNUEL 2011

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 différends ont une formation en écoute, en médiation et en recherche des faits. L'approche qui est la nôtre est objective et indépendante des unités opérationnelles de RBC et, pour trouver des solutions viables, nous permettons à chaque partie en cause de défendre ses intérêts. Nous offrons des services de résolution de différends à tous les clients de l'ensemble des secteurs d'activité 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.

Notre responsabilité	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 2011	5	➤
C'est votre argent, utilisez-le judicieusement	9	➤
Que faire si votre plainte demeure non résolue après notre examen	11	➤



Notre responsabilité

Nous offrons des services de résolution de différends aux 15 millions de particuliers clients, d'entreprises clientes, de clients du secteur public et de clients institutionnels de RBC, ainsi qu'aux 74,000 employés de RBC à l'échelle mondiale.

La mission du service du Bureau de l'Ombudsman est d'offrir une voie d'appel impartiale pour les problèmes non résolus et de recommander des changements qui enrichiront l'expérience des clients et des employés. L'Ombudsman de RBC rend compte annuellement au comité de gestion des risques du Conseil d'administration de RBC, dans le respect de RBC relativement aux procédures efficaces concernant le traitement des plaintes.

Le service du Bureau de l'Ombudsman :

- › 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 que nous avons formulées, 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** – 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** – Offrir un service efficace et efficient en faisant montre de confidentialité, de transparence et d'impartialité.
- › **Stratégie** – Déceler les lacunes systémiques, proposer des solutions, faire preuve de leadership et composer avec l'ambiguïté.
- › **Stimulation** – Encourager la résolution de conflits, la mise en œuvre méthodique et le changement positif.

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/how-to-make-a-complaint.html

Chaque année, RBC peut enregistrer environ 50 000 demandes de clients (deuxième étape du règlement des plaintes) ; 99 % ont été réglées dans un délai de 30 jours, la majeure partie d'entre elles ayant été réglées en cinq jours ou moins (78 % dans les deux jours ouvrables). Les clients dont la plainte n'est toujours pas réglée après le deuxième point de contact peuvent s'adresser à notre Bureau.

- › La plupart des plaintes sont réglées 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.
- › Si votre plainte n'a pas été réglée, nous vous invitons à communiquer avec nous sans tarder lorsque vous aurez reçu votre réponse de RBC. Nous accuserons 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 l'intermédiaire de la formule de dépôt des plaintes en ligne, par courriel, par la poste ou par télécopieur. (Nous ne répondons pas aux messages 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. Nous ne divulguons

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 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. Notre expérience a démontré que consacrer le temps nécessaire à la recherche d'une solution augmente le taux de satisfaction.

Pour que nous puissions vous aider à porter plainte, veuillez consulter le site Web *Comment adresser une plainte de RBC*, à l'adresse : www.rbc.com/servicealaclientele/index.html. Ce site permet de déposer une plainte en ligne.

Si vous n'avez pas accès à Internet, veuillez acheminer votre plainte par écrit à l'adresse indiquée en page 11 du présent rapport.

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

Le site Web de RBC *Comment adresser une plainte*, au www.rbc.com/servicealaclientele/index.html, vous aiguillera tout au long du processus de traitement de la plainte et vous permettra de nous communiquer les renseignements nécessaires à l'examen du problème non résolu.

Si votre problème n'a toujours pas été résolu après avoir reçu une décision finale de l'unité, filiale ou société affiliée de RBC avec laquelle vous traitez, vous pouvez transmettre votre plainte à notre Bureau au moyen des liens vers les ressources en ligne indiqués ci-dessus ou par écrit, par voie postale ou par télécopieur. Avant d'évaluer votre problème, nous devons obtenir les renseignements suivants :

- › 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, y compris une copie de toute réponse écrite vous ayant été transmise.
- › 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, quand cela est justifié, recommander la contrepassation de certains frais, le remboursement de certaines charges financières chiffrables ou d'autres solutions de rechange au règlement du différend.

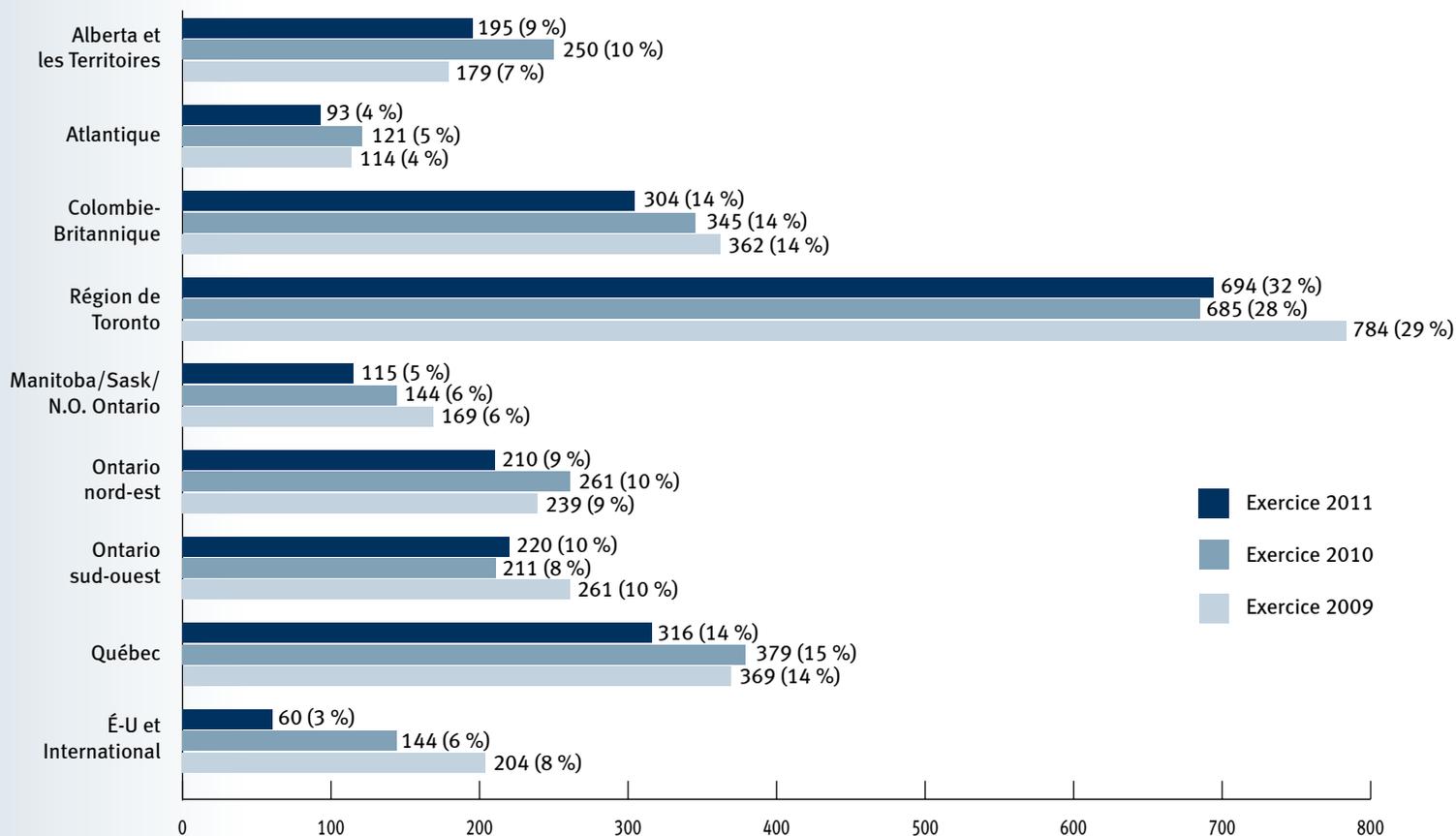
À la réception de votre plainte écrite, nous examinerons le problème pour déterminer s'il relève de notre compétence. Il est possible que nous communiquions avec RBC si nous jugeons que le litige peut être résolu sans entreprendre un examen détaillé de la plainte. En nous soumettant votre plainte, vous nous donnez la permission de discuter de votre cas avec toute unité, filiale ou société affiliée de RBC concernée, en vue de parvenir rapidement à une solution.

Comme nous sommes indépendants de RBC, nous n'avons pas automatiquement accès aux dossiers informatiques ou aux dossiers papier des clients sans leur consentement. Notre formule de dépôt des plaintes en ligne vous fournit les moyens de nous autoriser à demander le dossier complet de la plainte aux fins d'examen. Nous vous expliquerons ce processus plus en détail lorsque nous communiquerons avec vous pour discuter de votre plainte.

Points saillants	Exercice 2011
Clients qui se sont adressés à notre Bureau	2 230
Règlements rapides auprès des clients	77
Activité totale d'évaluation des dossiers pendant l'exercice financier	180
Ententes partielles ou totales acceptées par le client	79 (44 %)
Aucun accord avec le client	91 (51 %)
Plainte retirée par le client	10 (5 %)
Dossiers à l'étude à la fin de l'exercice	36

Clients qui se sont adressés à notre Bureau

D'où proviennent les demandes ?

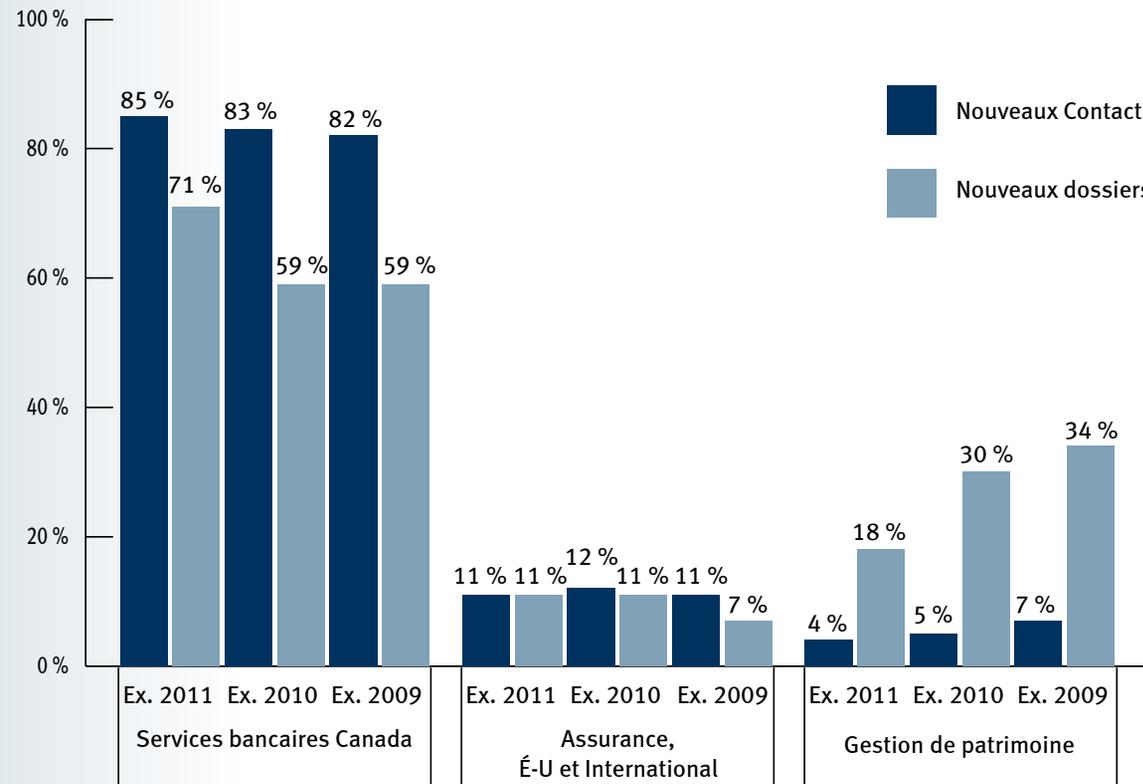


Pied de page :

Sur les 2 230 demandes envoyées à notre Bureau, 1 528 ont été transférées à RBC ; l'Ombudsman ne procède à aucun examen tant que RBC n'a pas d'abord eu l'occasion de résoudre le problème du client. Les demandes de 29 clients n'ont pas été examinées du fait qu'elles dépassaient le cadre de notre mandat. L'Ombudsman a traité les autres demandes par voie de règlement rapide, par l'examen complet du dossier ou par la communication d'autres précisions aux clients.

Examens

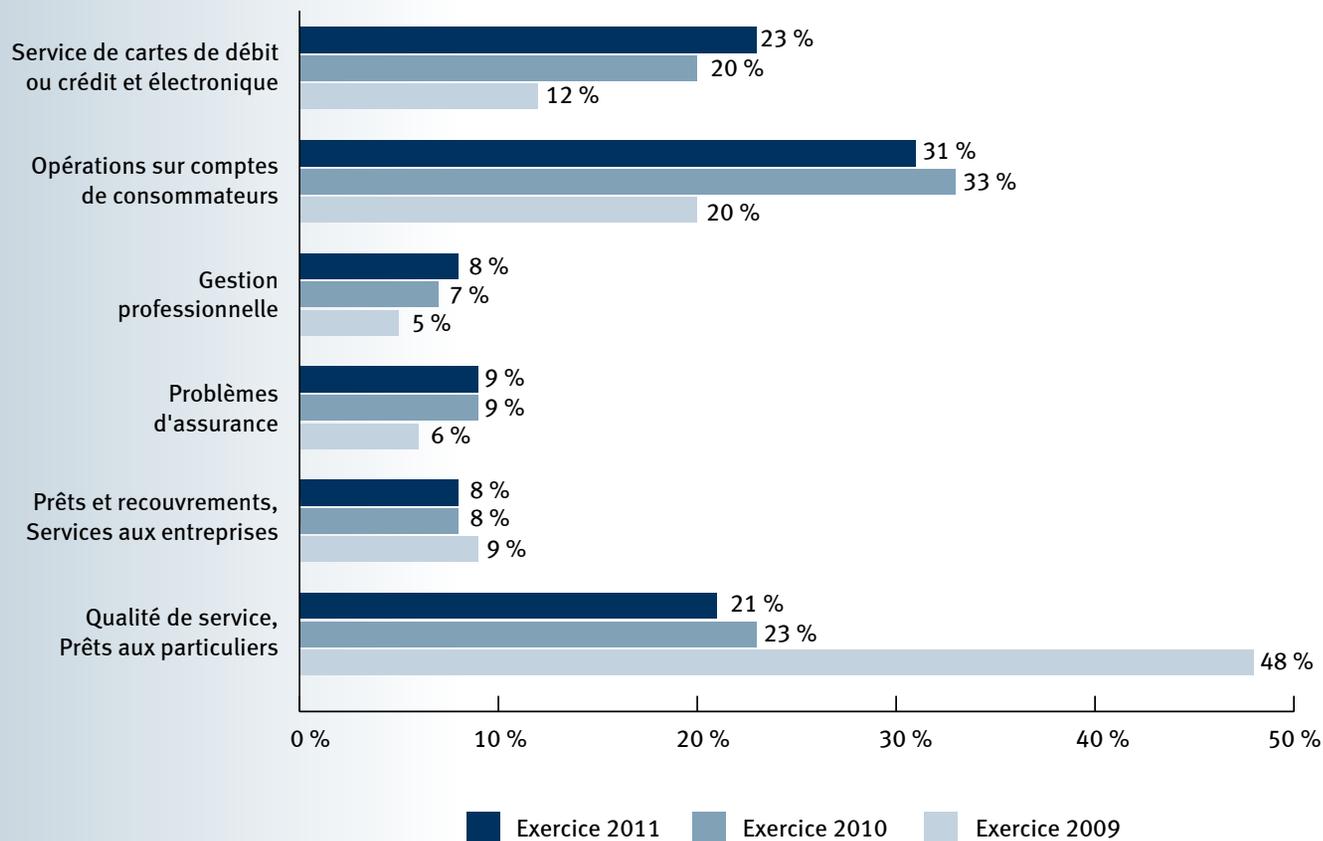
Quelles unités opérationnelles de RBC sont généralement concernées ?



	Exercice 2011	Exercice 2010	Exercice 2009
Contacts	2 230	2 564	2 681
Dossiers ouverts (dossiers fermés entre parenthèses)	192 (180)	211 (235)	238 (208)

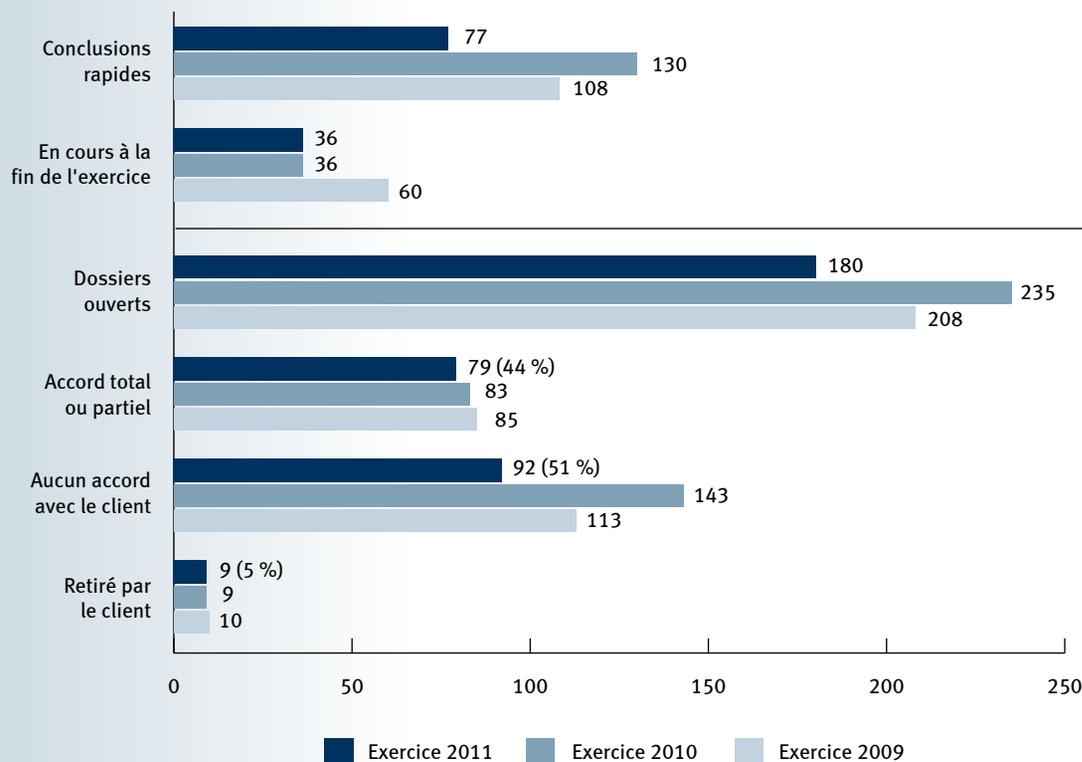
Examens (suite)

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



Examens (suite)

Quelles sont les dispositions liées à nos examens ?



- › **Dossiers liés aux services bancaires** – Des 128 dossiers clos, 59 se sont conclus par un accord. La plupart des plaintes non réglées portaient sur la protection inadéquate 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 (13 sur 16) et portaient sur une compréhension insuffisante de la couverture d'assurance voyage et des questions médicales par les clients. Les questions de cet ordre dépassent les limites de notre mandat.
- › **Dossiers liés aux services de placements** – Des 36 dossiers reçus, 17 ont conduit à une résolution pour le client. Les différends relatifs aux conseils de placement sont complexes et existent parce que les parties n'ont pas les mêmes souvenirs des conseils prodigués. Dans les cas non résolus, nos examens n'ont révélé aucune lacune dans le service offert.

Recommandations :

Au cours de cet exercice financier, à la suite de nos analyses des problèmes des clients, nous avons formulé 13 recommandations à RBC en vue de clarifier la politique ou le libellé des documents remis aux clients, d'améliorer les renseignements à l'intention des clients et de fournir des explications plus transparentes concernant les services aux particuliers, les hypothèques résidentielles, ainsi que les produits et les services de crédit.

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 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.

Comprenez :

- › Les conventions, notamment les documents sur les comptes de dépôt, les cartes-clients et les hypothèques.
- › 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.
- › Les polices d'assurance voyage, auto et habitation, les définitions qui s'y trouvent et la nécessité de communiquer 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. Nécessité d'être bien informé, avant de demander la mise en vigueur d'une police d'assurance.

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 représentants inscrits 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, représentant inscrit) 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 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, de même que sur celui de l'Association des banquiers canadiens au 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.
- › 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.

- › Comprenez les responsabilités et les pouvoirs liés à l'octroi d'une procuration à une personne en vue de s'occuper de vos affaires financières, et comprenez les engagements que vous acceptez si une personne vous accorde une procuration afin de l'aider relativement à ses besoins financiers.
- › Si vous êtes le parent, 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 ou des découverts à leur compte.

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. Après le télévirement en question, le montant du dépôt initial est contrepassé. 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 ?
- › Lisez les références visant à sensibiliser les consommateurs sur les sites Web ; elles vous conseillent toujours de ne traiter qu'avec des personnes que vous connaissez ou que vous pouvez identifier dans votre collectivité ou par l'entremise d'une association commerciale. Demandez-vous pour quelle raison un parfait inconnu vous presserait de virer des fonds à un tiers que vous ne connaissez pas.
- › 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 » (disponible en succursale, dans nos bureaux et à l'adresse www.rbc.com/servicealaclientele/how-to-make-a-complaint.html) 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
- › 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

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 règlement de plaintes :

- › Au Canada et à l'international : www.rbc.com/servicealaclientele

Ou communiquer par écrit avec l'Ombudsman de RBC, à l'adresse suivante :

L'Ombudsman de RBC

P.O. Box 1, 200 Bay Street, Toronto (Ontario) M5J 2J5

Télécopieur : 416 974-6922

1 800 769-2542

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.

Le site web de 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, l'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières et l'Institut des fonds d'investissement du Canada, 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.