BUREAU DE

l'OMBUDSMAN de RBC

Rapport annuel de 2014

Message de l'Ombudsman de RBC

En 2013, le gouvernement du Canada a adopté le Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes) pour renforcer le cadre de résolution des différends à l'intention des clients du secteur bancaire au Canada. Conformément à ce règlement, les banques canadiennes et les banques étrangères autorisées sont maintenant tenues de produire chaque année un rapport public sur le fonctionnement et l'efficacité de leurs processus de traitement des plaintes.

Nous appuyons entièrement le nouveau règlement de même que la priorité accordée à la transparence. En fait, nous publions volontairement un rapport annuel portant sur nos activités depuis la création du Bureau de l'Ombudsman de RBC en 1995. Le nouveau protocole nécessitant des modifications au type de renseignements que contenait auparavant notre rapport, nous avons adopté un nouveau format simplifié pour le rapport de cette année. On peut trouver nos plus récents rapports annuels au www.rbc.com/ombudsman-f/index.html.

Au cours des 19 dernières années, le Bureau de l'Ombudsman de RBC a mis son expertise au service des clients et de RBC en vue de résoudre les problèmes de manière juste, professionnelle et efficace. Bien que je sois responsable de la gérance de ce bureau depuis trois ans seulement, j'ai pu observer, à maintes reprises, l'importance capitale d'un dialogue clair et d'une volonté d'écouter et d'apprendre. J'invite donc les clients à opter pour une conversation de qualité lorsqu'ils ont une plainte à formuler. Je recommande aux clients et au personnel de RBC de prendre le temps d'écouter le point de vue de l'autre et de trouver un terrain d'entente. Puis de s'employer à trouver une solution.

Idéalement, le dossier serait alors clos, mais dans les faits, ce n'est pas toujours le cas. Et c'est alors que peut intervenir notre bureau. Notre rôle ne consiste pas à imposer des décisions, mais plutôt à faciliter des conversations utiles. Notre objectif est atteint si nous sommes assurés que les points de vue de chacun ont été écoutés de manière juste et équilibrée.

Le site Web Porter plainte de RBC au www.rbc.com/servicealaclientele vous guidera dans votre démarche pour déposer une plainte, notamment en ce qui concerne le recours à l'Ombudsman au besoin.

Johanne Ardouin
Ombudsman de RBC

Le rôle du Bureau de l'Ombudsman de RBC

Si vous avez reçu une réponse finale d'un représentant de RBC, vous pouvez alors faire appel à l'Ombudsman de RBC. Nous pouvons examiner votre plainte uniquement après qu'elle a été étudiée par RBC.

Les clients de RBC peuvent faire appel à l'Ombudsman de RBC sur une base volontaire pour le traitement, de manière impartiale, des plaintes non résolues*. L'approche qui est la nôtre est objective et indépendante des unités opérationnelles de RBC et, pour trouver des solutions viables, nous permettons à la fois aux clients et à RBC de défendre leurs intérêts. Nous ne sommes les défenseurs d'aucune des parties. Notre rôle consiste à examiner les deux côtés d'une situation et à nous assurer que chacune des parties en cause a l'occasion de comprendre le point de vue de l'autre. Toutes recommandations de notre bureau en vue d'aider les parties en cause dans un conflit à trouver une solution équitable et raisonnable ne lient pas ces parties et celles-ci sont libres d'explorer d'autres possibilités si elles ne parviennent pas à une entente.

Nous offrons des services gratuits de résolution de différends à tous les clients de l'ensemble des secteurs d'activités 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/

* Nota : L'Ombudsman de RBC ne fait pas d'enquête sur les plaintes concernant les décisions de crédit, les frais d'administration, les taux d'intérêt et d'autres questions liées à la politique générale.

Revue de l'année – 2014

Exercice financier 2014 (du 1er novembre 2013 au 31 octobre 2014)

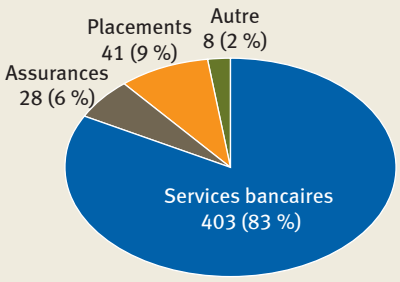
Veuillez consulter notre site Web au www.rbc.com/ombudsman-f pour prendre connaissance des rapports annuels précédents du Bureau de l'Ombudsman.

Au cours de l'exercice financier 2014, 2 798 clients ont communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman de RBC. Comme nous examinons les plaintes seulement une fois que RBC a eu l'occasion de faire une enquête à leur sujet, la vaste majorité de celles-ci ont été transmises à RBC afin qu'elle les examine et y réponde.

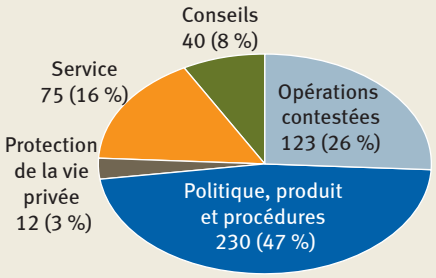
Examen des dossiers

Pendant l'exercice financier, le personnel du Bureau de l'Ombudsman de RBC a ouvert 489 nouveaux dossiers d'enquête et a complété l'examen de 480 dossiers. Des précisions concernant la nature des dossiers, le délai de règlement de ceux-ci et le résultat de notre examen sont fournies aux tableaux ci-après.

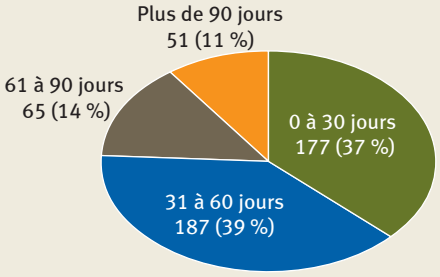
Dossiers examinés en 2014 – Par type de produit



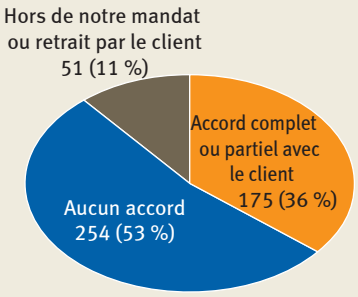
Dossiers examinés en 2014 – Par type de problème



Dossiers examinés en 2014 – Par délai de règlement*



Dossiers examinés en 2014 – Par résultat



* Le délai de règlement moyen des dossiers est de 47 jours

Éducation des consommateurs et autres ressources

La plupart des institutions financières, y compris RBC, mettent des outils et renseignements à la disposition des clients sur leur site Web (voir www.rbc.com) pour les aider à gérer leurs besoins en matière de services bancaires et financiers.

L'Association des banquiers canadiens (ABC) joue également un rôle de premier plan dans la transmission de renseignements au public. Par le truchement de son site Web (www.cba.ca/fr/consumer-information), les consommateurs pourront en apprendre davantage sur les banques et les services bancaires au Canada de même que sur les questions financières qui touchent tous les Canadiens.

Si les clients ne sont pas satisfaits du traitement de leur plainte par l'Ombudsman de leur institution financière, un service d'Ombudsman externe peut procéder à un examen subséquent de leur plainte. Tous les services d'Ombudsman externe offerts au Canada sont gratuits.

La brochure de RBC « Comment adresser une plainte » (offerte en succursale, dans nos bureaux et au www.rbc.com/servicealaclientele) contient des renseignements additionnels sur les services d'Ombudsman externe et d'autres organismes de réglementation au Canada.

Les clients à l'extérieur du Canada, dont les plaintes ne sont pas résolues après examen, peuvent s'adresser à l'organisme de réglementation du secteur bancaire ou des placements de leur juridiction.