



# BUREAU DE L'OMBUDSMAN de RBC

## Rapport annuel de 2018

### 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.

L'Ombudsman de RBC offre un processus volontaire et formel de règlement des différends ainsi qu'une voie d'appel impartiale pour les préoccupations 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/](http://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.

### Message de l'Ombudsman de RBC

Nous sommes heureux de vous offrir ce rapport sur nos activités pour l'exercice terminé le 31 octobre 2018. On peut trouver nos plus récents rapports annuels au [www.rbc.com/ombudsman-f/index.html](http://www.rbc.com/ombudsman-f/index.html).

Depuis 23 ans, le Bureau de l'Ombudsman de RBC met son expertise au service des clients et de RBC en vue de résoudre les différends de manière juste, professionnelle et efficace. 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 afin 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](http://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



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.

# Revue de l'année – 2018

Exercice financier 2018 (du 1<sup>er</sup> novembre 2017 au 31 octobre 2018)

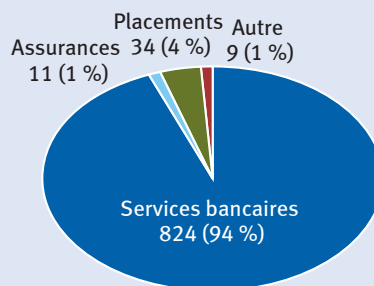
Veuillez consulter notre site Web au [www.rbc.com/ombudsman-f](http://www.rbc.com/ombudsman-f) pour prendre connaissance des rapports annuels précédents du Bureau de l'Ombudsman.

Au cours de l'exercice financier 2018, 4,011 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.

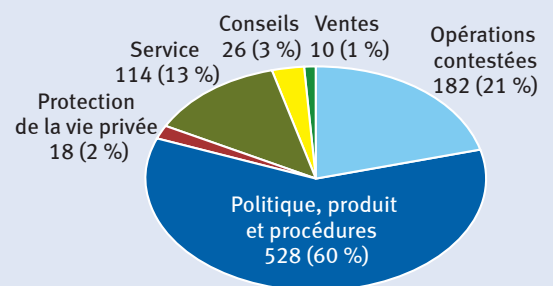
## Examen des dossiers

Pendant l'exercice financier, le personnel du Bureau de l'Ombudsman de RBC a ouvert 743 nouveaux dossiers d'enquête et a complété l'examen de 878 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.

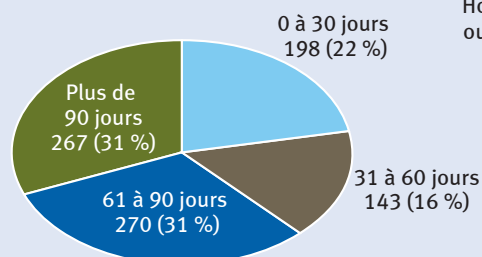
Dossiers examinés en 2018 – Par type de produit



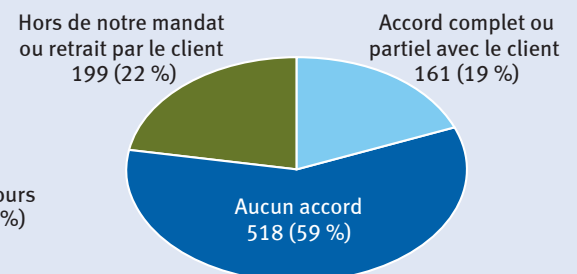
Dossiers examinés en 2018 – Par type de problème



Dossiers examinés en 2018 – Par délai de règlement\*



Dossiers examinés en 2018 – Par résultat



\* Le délai de règlement moyen des dossiers est de 69 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](http://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](http://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](http://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.