

# Même à distance, nous sommes là pour vous.

Alors que les mesures de distanciation sociale doivent être suivies à la lettre pour combattre la COVID-19, nous devons continuer de nous soutenir pour que notre pays sorte de cette épreuve. En cette période d'incertitude, nous avons plus que jamais besoin les uns des autres.

C'est pourquoi nous avons créé le **Programme de soutien aux clients RBC**. Plusieurs questions nous ont été posées, et de nombreuses autres se poseront à mesure que la situation évoluera. Sachez que nous sommes à l'écoute et que nous vous fournirons le soutien dont vous avez besoin, particulièrement si vous êtes dans une situation difficile.

**D'abord**, nous tentons d'alléger la pression quotidienne exercée sur vos finances en :

- reportant des paiements d'hypothèque, de carte de crédit, de prêt remboursable par versements et de prêt-auto pour une période pouvant aller jusqu'à six mois;
- fournissant la possibilité de reporter des paiements à partir de nos outils libre-service en ligne;
- faisant en sorte que les cotes de crédit ne soient pas affectées par les reports de paiements;
- annulant certains frais, comme les frais d'opposition au paiement de chèques et les frais de relevé au GAB.

**Ensuite**, nous sommes conscients que plusieurs de nos clients subissent une pression supplémentaire causée par une mise à pied, une perturbation majeure des activités de leur entreprise ou des circonstances familiales difficiles. Nos employés sont disponibles pour des consultations en direct et vous aideront à créer un plan personnalisé qui allégera la pression que vous vivez actuellement. Cela peut inclure une réduction de 50 % des frais d'intérêts pour les clients dont le paiement minimum des cartes de crédit est reporté.

Si vous êtes dans une situation financière critique, veuillez **prendre rendez-vous pour un appel téléphonique avec l'un de nos conseillers** à l'aide de notre service de réservation en ligne.

**Finalemment**, en ce qui concerne nos clients commerciaux et les petites entreprises – véritable moteur de l'économie canadienne –, vous pouvez compter sur RBC pour vous fournir un soutien immédiat. Ainsi, nous permettrons les reports de paiements et augmenterons temporairement les limites de crédit lorsque cela sera nécessaire. Nous supprimerons également temporairement les frais d'établissement pour l'inscription des entreprises clientes aux solutions de gestion électronique de trésorerie et de traitement des chèques à distance. Nous travaillons en étroite collaboration avec le gouvernement pour mettre en œuvre ses nouveaux programmes pour les entreprises, et nos conseillers sont là pour vous aider.

RBC est au service des Canadiens et des Canadiennes depuis plus de 150 ans, et nous sommes passés à travers de nombreuses épreuves au fil du temps. Les défis sont peut-être différents, mais la force et la détermination de nos employés sont toujours les mêmes. D'ailleurs, je souhaite remercier tous nos employés pour leur compassion et leur dévouement extraordinaire en cette période sans précédent.

Nous réévaluerons notre approche à mesure que la situation évoluera.

Nous sommes là pour vous.

Cordialement,



**Neil McLaughlin**

Chef de groupe, Services bancaires aux particuliers et aux entreprises  
RBC

Pour de l'information sur le **Programme de soutien aux clients RBC**, consultez le [rbc.com/covid19fr](https://www.rbc.com/covid19fr) ou prenez rendez-vous pour un appel téléphonique avec un conseiller à [rbc.com/reservation](https://www.rbc.com/reservation).

