

Banque Royale du Canada

Bureau de révision des plaintes clients (BRPC)

Rapport Annuel pour l'année 2022



Message du BRPC



Un Message de
Johanne Ardouin

Notre engagement envers l'amélioration continue

À RBC, nous travaillons activement avec nos clients et les collectivités que nous servons afin de mieux résoudre leurs préoccupations. En tant que banque ayant une culture fondée sur nos relations avec nos clients, nous prenons en compte chacun de vos commentaires dans le but d'améliorer la prestation de nos services et produits. Votre rétroaction nous permet d'identifier des secteurs d'activités que nous pouvons améliorer et de promouvoir des changements positifs. Le Bureau de révision des plaintes clients s'engage à ce que toutes les parties soient entendues, comprises et respectées afin de formuler une résolution juste et raisonnable.

Promouvoir un changement positif

Nous avons le plaisir de publier le rapport annuel du Bureau de révision des plaintes clients qui donne un aperçu de nos accomplissements durant l'exercice financier se terminant le 31 octobre 2022. Vous en apprendrez davantage sur notre processus de résolution des plaintes qui se rendent à notre Bureau ainsi que sur les défis auxquels nos clients ont dû faire face au cours de l'année dernière.

Nous souhaitons adresser vos plaintes le plus rapidement et professionnellement possible. Depuis juillet 2022, la réglementation exige que RBC traite les plaintes liées aux services bancaires canadiens en 56 jours calendaires à partir du moment où la plainte est déposée, l'ancienne échéance étant de 90 jours. Malgré ce changement, nous continuons à concentrer nos efforts sur le maintien d'une approche participative dans nos relations avec nos clients. Dans ce rapport, nous vous présentons les résultats de nos efforts à l'égard de la résolution des plaintes concernant les services bancaires canadiens. Vous y trouverez aussi des résultats concernant nos résolutions des plaintes de façon globale dans la section « Renseignements et ressources supplémentaires ».

Placer nos clients avant tout

Le site Web de RBC « Adresser une plainte » à l'adresse www.rbc.com/servicealaclientele vous mènera au processus de résolution des plaintes et à toutes les ressources disponibles.

Johanne Ardouin
Vice-Présidente
Bureau de révision des plaintes clients

Notre Rôle

Le Bureau de révision des plaintes clients (BRPC) s'engage à répondre aux plaintes de nos clients et à entretenir notre rapport de confiance grâce à nos techniques efficaces de résolution des plaintes.

Le BRPC est l'instance interne de dernier recours pour la révision du traitement d'une plainte, et ce, pour tous les groupes d'affaires de RBC.

Anciennement connu sous le nom du Bureau de l'Ombudsman de RBC, le BRPC collabore avec tous les groupes et partenaires d'affaires, pour tous les produits et services de RBC, afin d'identifier des solutions objectives pour nos clients, tout en faisant des recommandations visant l'amélioration continue de la prestation des services et des produits de RBC.

Nos Priorités

Notre objectif est de trouver des solutions justes et raisonnables aux plaintes de nos clients.

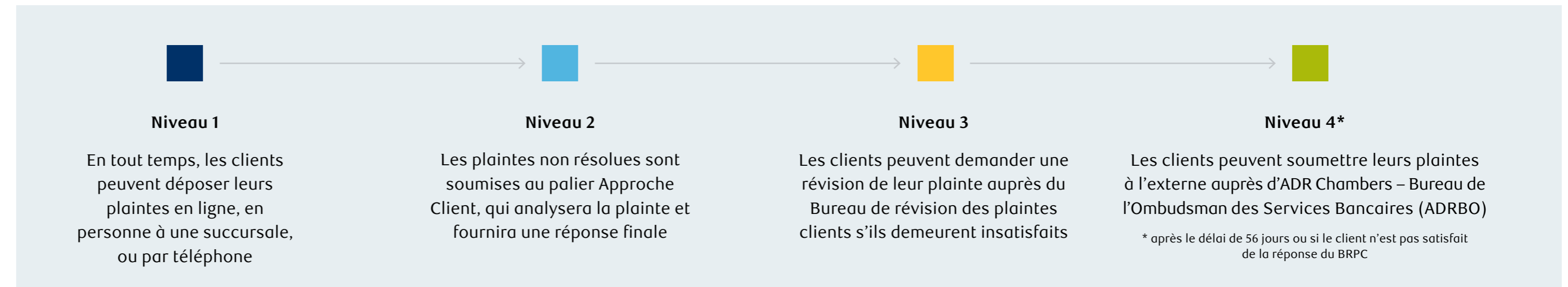
Notre priorité est de répondre aux besoins de nos clients tout en nous assurant qu'ils estiment que leurs préoccupations ont été entendues et rapidement traitées. Si leurs plaintes ne sont pas entièrement résolues, les clients peuvent être dirigés vers d'autres ressources externes décrites dans ce rapport

Nos services sont volontaires, gratuits et disponibles pour tous nos clients à l'échelle mondiale.

Modèle de résolution de plaintes de RBC

Approche de RBC pour la résolution des plaintes liées aux services bancaires canadiens

Le processus de résolution des plaintes de RBC est basé sur un modèle de progression hiérarchique ayant comme objectif de résoudre la plainte dès sa soumission au premier niveau.

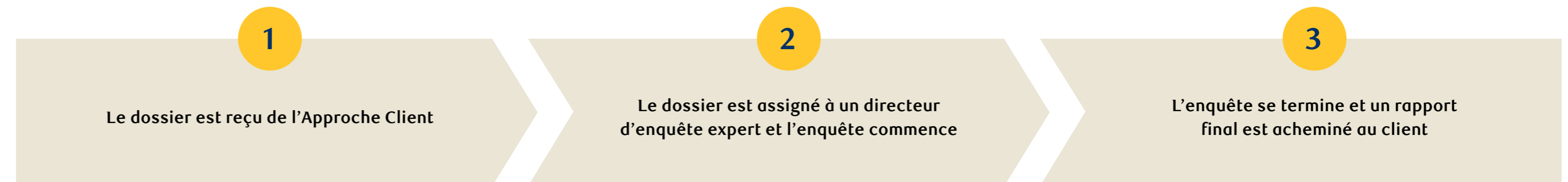


Demande de révision au BRPC (Niveau 3)

Si un client n'est pas satisfait de la conclusion de l'examen de sa plainte par l'Approche Client, il aura l'option de demander une révision de sa plainte liée aux services bancaires canadiens auprès du BRPC selon le modèle décrit ci-dessous. Notre objectif est de faire le lien entre nos clients, les autres niveaux de résolution de plaintes ainsi que les groupes d'affaires de RBC.

Bien qu'il n'ait aucun lien hiérarchique aux groupes d'affaires de RBC, le BRPC est un bureau interne employé par RBC.

Le BRPC n'intervient pas dans certains dossiers tels que les plaintes relatives aux décisions de crédit ou d'assurance, aux frais de service, aux taux d'intérêt, aux aspects relevant de politiques générales et aux dossiers en litige. Toutefois, et ce pour tous les dossiers soumis, notre Bureau examinera la conformité à la politique de RBC.



C'est l'équipe de l'Approche Client qui, au nom des clients qui le demandent, transmet les plaintes qui doivent être révisées par le BRPC. Nous examinons la plainte afin d'en déterminer la nature ainsi que le produit ou service dont elle fait l'objet afin de l'assigner au directeur d'enquête qui a l'expertise la plus pertinente en la matière.

En 2022, le BRPC a fermé ou résolu 1 823 plaintes à l'échelle mondiale, dont 1 616 étaient liées aux services bancaires canadiens. De ces plaintes, 237 ont été résolues à la satisfaction du client.

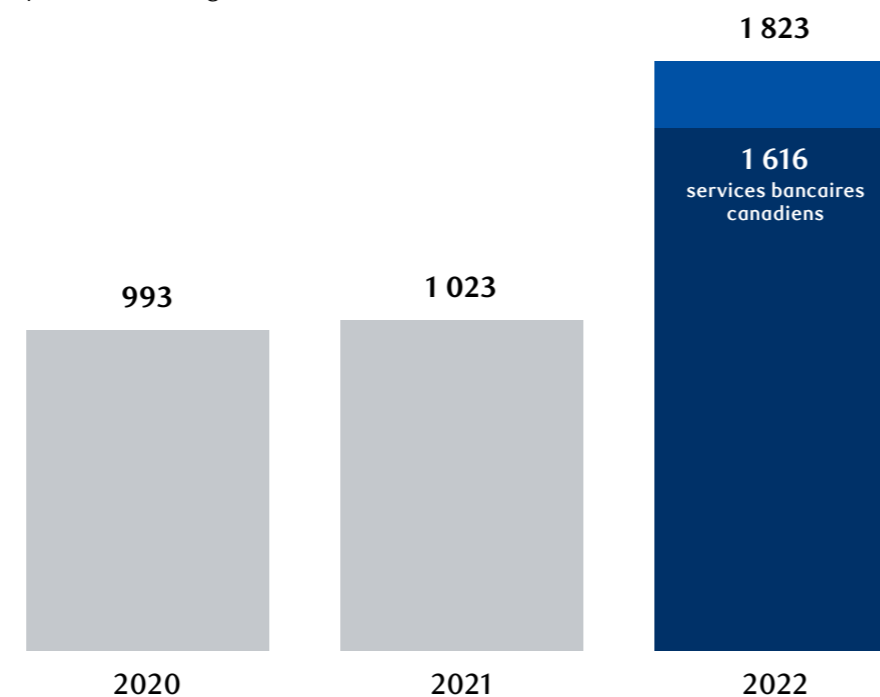
Nous avons observé qu'une portion considérable des plaintes est attribuable à des conditions économiques telles que les effets de

la hausse de l'inflation, l'augmentation des taux d'intérêt et la volatilité des marchés.

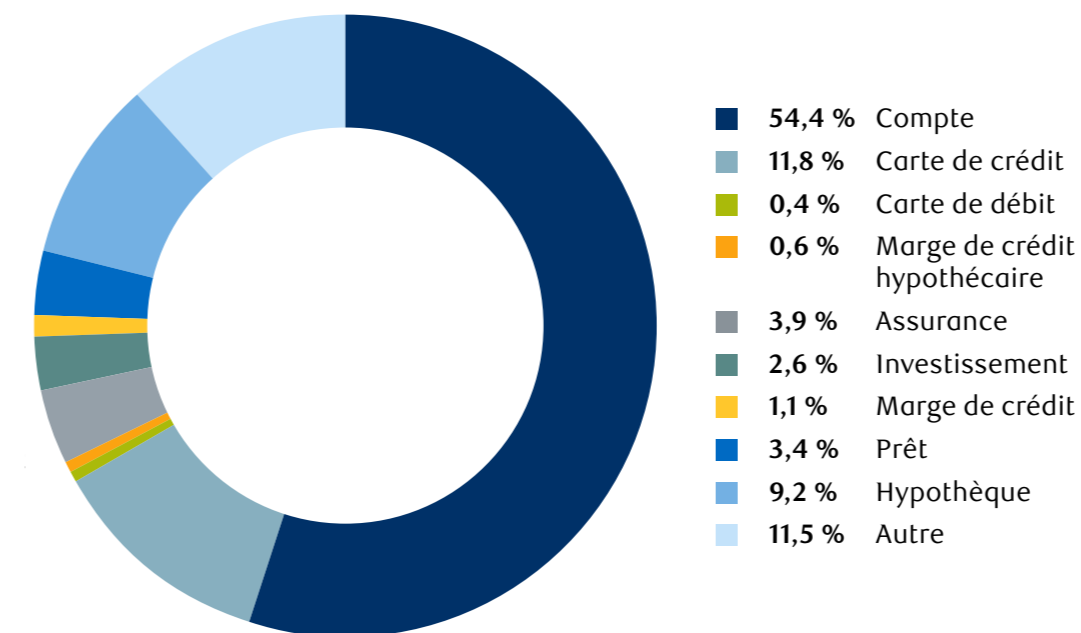
Les plaintes les plus fréquentes sont liées aux comptes de dépôt personnels, aux cartes de crédit et aux hypothèques et représentent 75,4% de l'ensemble des plaintes bancaires. Les plaintes qui ne sont pas liées à un produit spécifique ont été classées dans la catégorie « Autre » et sont le plus souvent liées à des problèmes de service tels que le temps d'attente, le maintien de relations d'affaires et l'insatisfaction avec des aspects relevant de politiques générales.

Nombre total de plaintes annuel

Toutes les plaintes révisées par le BRPC durant l'année, incluant les plaintes pour toutes les lignes d'affaires à l'échelle mondiale



Les types de produits liés aux plaintes de services bancaires canadiens pour l'année 2022



Des faits sur le taux hypothécaire :

- Jusqu'au deuxième trimestre fiscal pour l'année 2022, les clients de RBC ont dû faire face à des défis causés par un marché immobilier caractérisé par une hausse de prix des propriétés ainsi qu'une augmentation de la demande.
- De nombreux marchés font face à une pénurie de propriétés neuves ou existantes et ont de la difficulté à répondre à la demande.
- L'économie canadienne connaît actuellement un taux d'inflation élevé qui s'est traduit par une hausse des taux hypothécaires pour les propriétaires existants ainsi que les acheteurs potentiels.
- Une hausse des taux d'intérêt au cours de l'année 2022 a eu pour effet, pour les clients ayant un taux hypothécaire variable, une augmentation de la portion de leurs versements hypothécaires allouée aux intérêts courus ainsi qu'une diminution de la portion allouée au remboursement du capital. Lorsque le montant du versement réservé au paiement du capital diminue, la période d'amortissement augmente. Lorsqu'il est temps de renouveler l'hypothèque, la période d'amortissement sera ramenée à son échéancier initial.
- Dans certains cas d'hypothèques à taux variable, la hausse des taux a causé un dépassement du taux limite. C'est à ce moment que le versement périodique n'est plus suffisant pour couvrir la portion des intérêts de l'hypothèque.
- Les conseillers RBC peuvent vous offrir des conseils et répondre à vos questions pour vous aider à déterminer les coûts liés à la propriété et à gérer votre hypothèque en toute confiance. Vous pouvez également apporter des modifications à votre hypothèque directement sur RBC Banque en direct.

Pour plus d'informations veuillez visiter <https://www.rbcroyalbank.com/fr/hypotheques>

2^{ème} étape : L'enquête commence

Le dossier est assigné à un directeur d'enquête expert et l'enquête commence

Les dossiers sont assignés aux membres de notre équipe ayant l'expertise appropriée. Le directeur d'enquête communiquera avec le client pour discuter de la plainte et recueillir des renseignements ou des documents supplémentaires.

Le directeur d'enquête communiquera également avec des partenaires d'affaires internes et aura accès aux gestionnaires de haut niveau afin de déterminer l'origine du problème ainsi qu'identifier des solutions potentielles. Nous nous engageons à aider nos clients à comprendre ce qui a causé le problème et à effectuer des changements afin de prévenir la récurrence de tels problèmes.

Comprendre les problèmes soulevés par nos clients et les collectivités que nous servons

En 2022, nos clients ont dû faire face à d'énormes défis causés par la hausse des taux d'intérêt. Nous avons reçu des plaintes liées aux contestations du calcul des frais de remboursement hypothécaire anticipé, au processus de renouvellement de prêt ou à l'insatisfaction avec le temps requis pour obtenir une hypothèque.

Face à plusieurs défis économiques post-pandémiques, nos clients continuent à combattre les tentatives de fraudes et d'arnaques de toutes sortes. En outre, certains clients remettent en question les décisions concernant le remboursement de leur demande de règlement de fraude sur carte de crédit ou de débit ou contestent leur responsabilité financière lors d'une perte monétaire lorsqu'ils sont victimes d'arnaques.

Nous avons aussi observé une hausse des plaintes clients liées aux aspects relevant de politiques générales, incluant l'admissibilité aux offres promotionnelles, la détermination des taux d'intérêt, le maintien de relations d'affaires ou la facturation des frais d'administration.



Conseils pour nos clients: Comment mieux se protéger contre la fraude

Notre avenir collectif : une responsabilité partagée

D'une année à l'autre, la fraude reste un enjeu considérable pour nos clients. Ceci comprend :

- La fraude d'identité ayant une incidence sur votre rapport de solvabilité
- La fraude par courriel ou site Web où des renseignements confidentiels peuvent avoir été volés ou obtenus par un tiers sans votre consentement
- Les arnaques concernant les cryptomonnaies ou de faux investissements (ainsi que des offres « trop bonnes pour être vraies »)
- Les arnaques visant les aînés et les arnaques par hameçonnage qui tentent d'imiter un proche ou une personne d'autorité tel qu'un employé d'une banque ou de l'Agence du revenu du Canada.

Comment vous pouvez vous protéger

- Prenez le temps de vérifier l'identité de la personne qui vous demande des renseignements, de l'argent ou l'accès à vos comptes
- Ne cliquez pas sur les liens ou les pièces jointes inconnues et n'ouvrez jamais de courriels provenant d'une adresse que vous ne reconnaissez pas
- N'envoyez d'argent à personne et ne communiquez à personne vos renseignements financiers. Méfiez-vous particulièrement de toute demande d'argent provenant de quelqu'un que vous n'avez jamais rencontré en personne.
- Ne partagez jamais vos renseignements bancaires, votre carte de crédit, vos mots de passe ou vos questions (et réponses) d'identification avec d'autres personnes, y compris par texte ou par courriel.

Comment nous vous protégeons:

La protection des renseignements personnels et financiers de nos clients contre la fraude est l'une de nos plus grandes priorités.

- Nous incorporons à nos activités quotidiennes la détection et la prévention de la fraude.
- En plus de nos technologies, nous utilisons des systèmes et des mesures de contrôle sophistiqués pour détecter et prévenir les activités frauduleuses

Reférez-vous à www.rbc.com/rensperssecurite pour plus d'informations sur le repérage des activités frauduleuses ainsi que nos moyens de communication.



L'enquête se termine et le rapport final est acheminé au client

Une fois que nous avons terminé notre enquête et que nous avons communiqué avec toutes les parties, nous acheminons notre rapport final au client.

Les dossiers qui sont soumis au BRPC sont naturellement plus complexes et urgents puisqu'ils n'ont pas été résolus par les niveaux 1 ou 2. Pour l'année 2022, le temps moyen que le BRPC a pris pour compléter une enquête était de 59 jours calendaires du moment où la plainte a été déposée à RBC. Cependant, une fois qu'un dossier est assigné à un directeur d'enquête du BRPC, il terminera l'examen et un rapport final sera fourni au client dans un délai de 10 jours calendaires en moyenne.

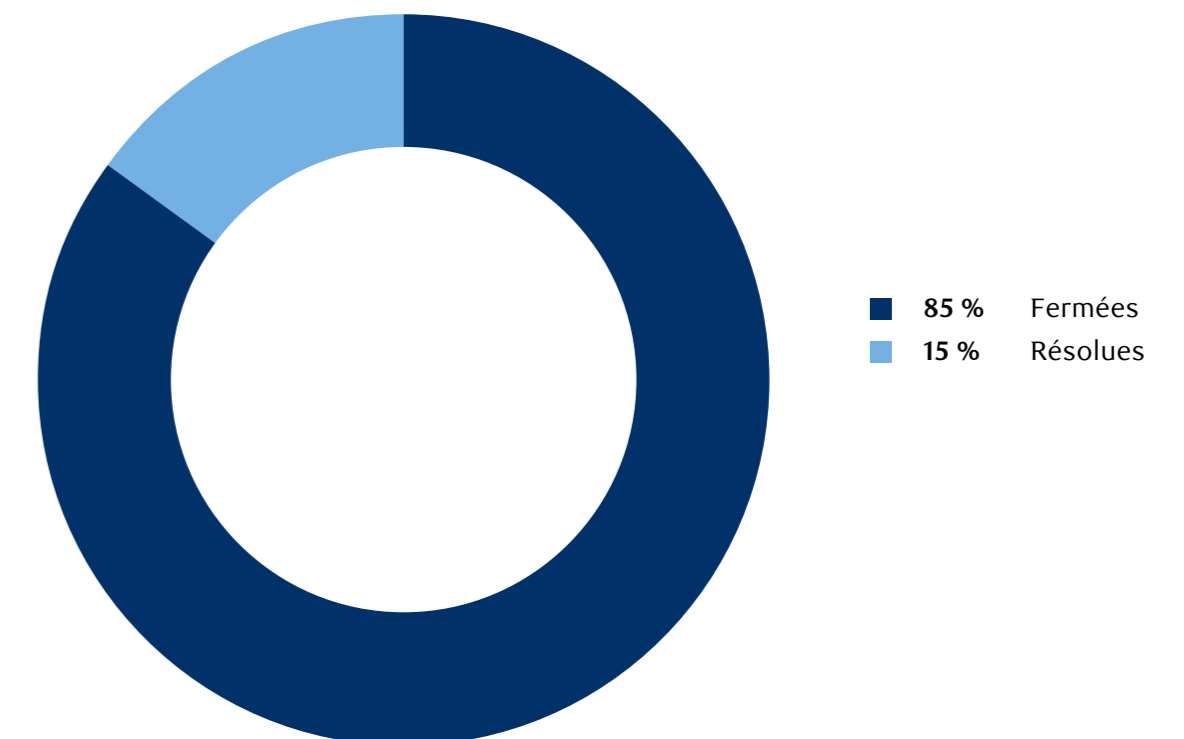
Les clients qui demeurent insatisfaits de la revue du BRPC peuvent soumettre leurs plaintes directement à ADR Chambers - Bureau de l'Ombudsman des Services Bancaires (ADRBO) si :

- le délai prescrit de 56 jours calendaires pour que RBC traite la plainte est expiré ; ou
- les clients ne sont pas satisfaits de la résolution offerte par le Bureau de révision des plaintes clients de RBC.

Nos clients ont jusqu'à 180 jours civils pour soumettre leurs plaintes à ADRBO après avoir obtenu la réponse définitive de RBC. L'ADRBO est réglementé à titre d'organisme externe de traitement des plaintes par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. ADRBO exerce ses activités en toute indépendance par rapport aux banques participantes. Ses services sont offerts sans frais pour les plaignants.

Les plaintes bancaires canadiennes selon la satisfaction de nos clients pour l'année 2022

Les plaintes résolues sont considérées comme ayant été complétées à la satisfaction des clients



Renseignements supplémentaires



En plus de plaintes concernant les produits ou services bancaires canadiens, notre Bureau traite aussi les plaintes d'autres groupes d'affaires de RBC, incluant mais, non limité à RBC Gestion de patrimoine, RBC Assurance et RBC Marchés des Capitaux. Durant l'année fiscale se terminant le 31 octobre 2022, le BRPC a examiné 1823 plaintes à l'échelle

Ressources

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a pour mandat d'assurer que les institutions financières sous réglementation fédérale respectent les lois fédérales sur la protection des consommateurs. L'ACFC ne règle pas les plaintes des consommateurs, mais si vous croyez que votre plainte découle d'une violation d'une loi fédérale sur la protection des consommateurs, vous pouvez la déposer auprès de l'ACFC :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Enterprise Building, 6^e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Téléphone: 1 866 461-3222
Site web: <https://www.fcac-acfc.gc.ca/>

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), 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 effectué par 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 aux consommateurs.

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

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution que nous vous offrons, les services externes suivants vous sont disponibles:

- Pour les plaintes bancaires, l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des Services Bancaires (ADRBO) <https://bankingombuds.ca>
- Pour les plaintes d'investissements, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissements <https://www.obsi.ca>
- Pour les plaintes liées à l'assurance de personnes, l'Ombudsman des assurances de personnes <https://oapcanada.ca>
- Si vous résidez au Québec, vous avez accès aux ressources offertes par l'Autorité des Marchés Financiers <https://lautorite.qc.ca>