

Banque Royale du Canada

# Bureau de révision des plaintes clients

Rapport Annuel pour l'année 2023



## Message du BRPC



### Un Message de Johanne Ardouin

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. Grâce à notre travail, nous appuyons des changements positifs en cernant les possibilités d'améliorer les politiques et les procédures de RBC.

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 2023. Vous en apprendrez davantage sur notre processus de résolution des plaintes ainsi que sur l'évolution des défis auxquels nos clients ont dû faire face au cours de l'année dernière. 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 ».

Johanne Ardouin  
Vice-Présidente  
Bureau de révision des plaintes clients RBC

#### Notre rôle

Le Bureau de révision des plaintes clients (BRPC) s'engage à traiter les plaintes des clients et à préserver la confiance de ceux-ci en effectuant un examen objectif de leurs préoccupations. 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.

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.

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 ont le choix de diriger leur plainte vers d'autres ressources externes décrites dans ce rapport.

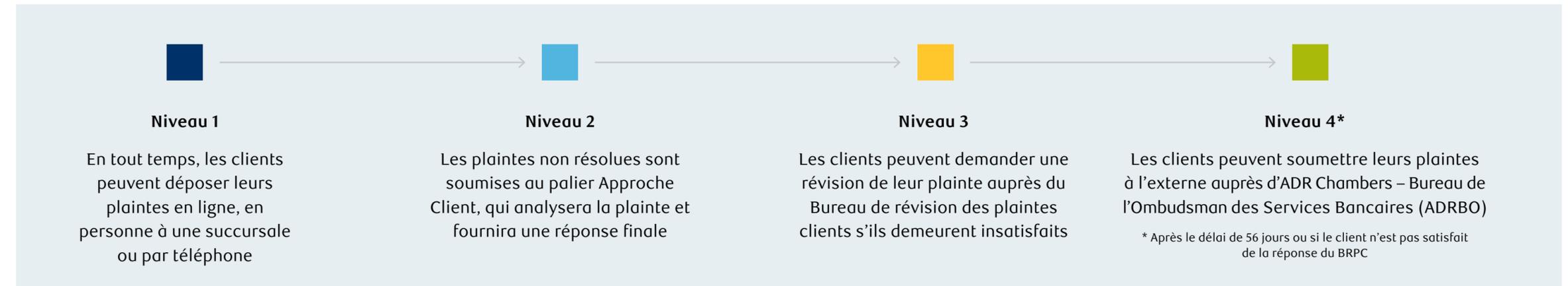
#### Placer nos clients avant tout

Le site web de RBC « Adresser une plainte » à l'adresse [rbc.com/servicealaclientele](https://www.rbc.com/servicealaclientele) vous mènera au processus de résolution des plaintes et à toutes les ressources disponibles.

## Modèle de résolution de plaintes de RBC

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

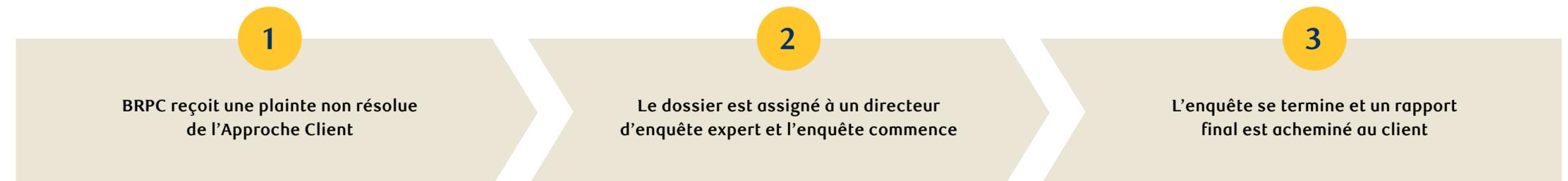
Le processus de résolution des plaintes de RBC est basé sur un modèle de progression hiérarchique ayant comme objectif de résoudre la plainte dès sa soumission au premier niveau.



### Demande de révision au BRPC (Niveau 3)

Si un client n'est pas satisfait de la conclusion de l'examen de sa plainte par RBC, 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. L'objectif du BRPC est de confirmer s'il y a eu des erreurs ou des omissions dans le traitement de la plainte et de faire le lien entre nos clients, les autres niveaux de résolution de plaintes ainsi que les groupes d'affaires de RBC.

Le BRPC n'intervient pas dans certains dossiers tels que les plaintes relatives aux décisions de crédit ou d'assurance, 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.



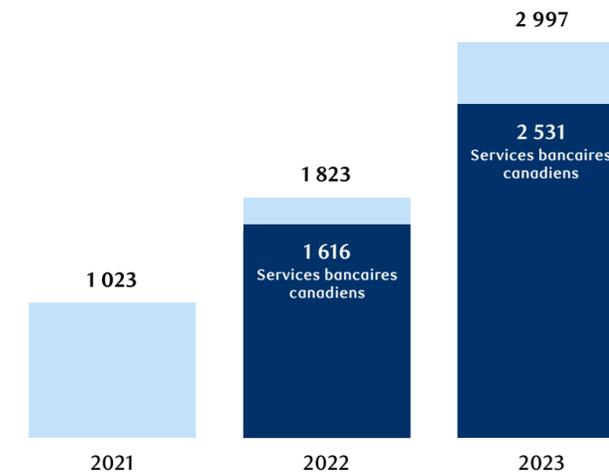
1<sup>ère</sup> étape :  
Le dossier est reçu

Une fois reçue, la plainte est assignée à un directeur d'enquête qui en examinera les détails et procédera à l'enquête. Les directeurs d'enquête sont des employés entièrement dévoués à la gestion de plaintes et à la résolution de problèmes. La plainte sera assignée au directeur d'enquête qui a l'expertise la plus pertinente en la matière en fonction du produit ou du service dont elle fait l'objet.

En 2023, le BRPC a reçu 2 997 plaintes à l'échelle mondiale. De ce nombre, 2 531 plaintes étaient liées aux services bancaires canadiens et 464 ont été résolues à la satisfaction du client.

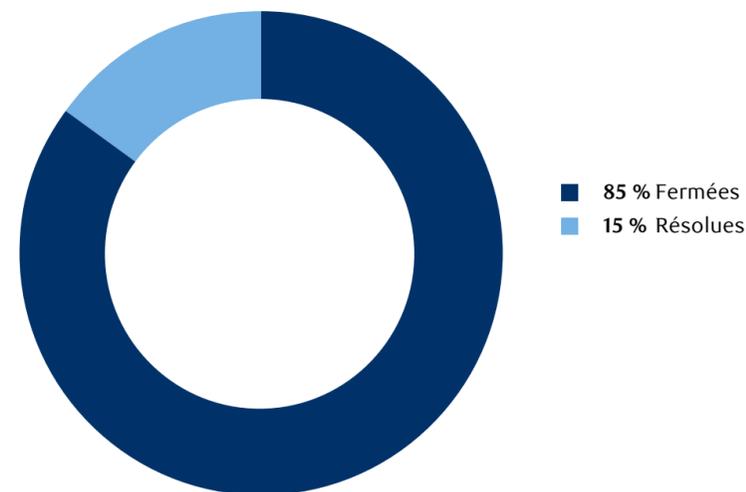
**Nombre total de plaintes annuel**

Toutes les plaintes révisées par le BRPC durant l'année, incluant les plaintes pour toutes les lignes d'affaires à l'échelle mondiale. L'augmentation du volume de plaintes peut être attribuée principalement aux plaintes concernant les prêts hypothécaires à taux variable, les fraudes et les escroqueries.



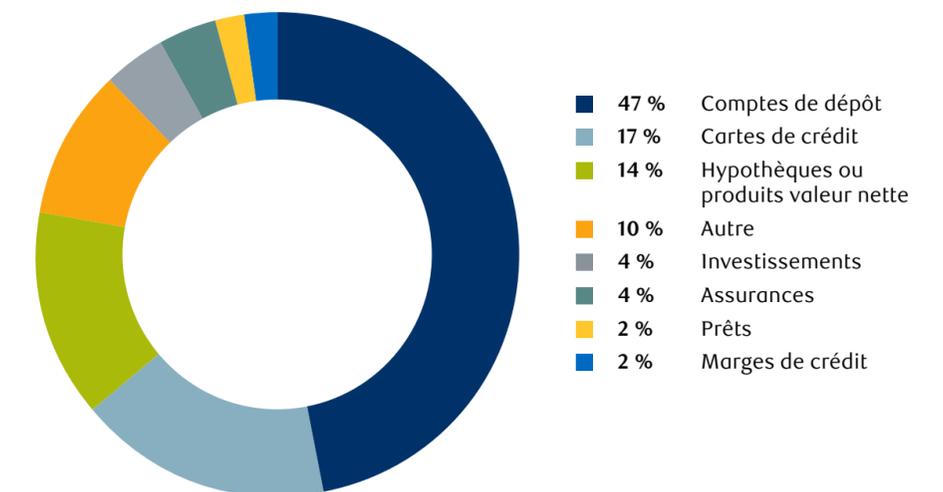
**Les plaintes bancaires canadiennes selon la satisfaction de nos clients pour l'année 2023**

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



**Les types de produits liés aux plaintes de services bancaires canadiens pour l'année 2023**

Les plaintes les plus fréquentes sont liées aux comptes de dépôt personnels, aux cartes de crédit et aux hypothèques. Les plaintes qui ne sont pas liées à un produit spécifique ont été classées dans la catégorie « Autres » 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.



### Le directeur d'enquête commence l'enquête

Une fois la plainte assignée, le directeur d'enquête communiquera avec le client afin de lui donner l'occasion de partager tout renseignement qu'il aimerait que nous examinions avant le début de l'enquête.

Le directeur d'enquête communiquera également avec des partenaires d'affaires internes et aura accès aux ressources et aux Cadres de haut niveau afin de déterminer l'origine du problème et de confirmer si les politiques et procédures de RBC ont été respectées.

### Comprendre les problèmes soulevés par nos clients

En 2023, nos clients ont continué de faire face à des défis en raison de l'environnement découlant des taux d'intérêt. Nous avons reçu des plaintes liées à des différends concernant les taux d'intérêt hypothécaires et les conseils hypothécaires offerts aux clients.

Nos clients combattent les tentatives de fraudes et d'escroqueries de toutes sortes, et de nombreux clients remettent en question les décisions de remboursement concernant les réclamations de fraude ainsi que la responsabilité à l'égard des pertes monétaires dues aux arnaques.

Nous continuons également de recevoir des plaintes clients liés aux aspects relevant de politiques générales, incluant l'admissibilité aux offres promotionnelles, la détermination des taux d'intérêt, le maintien des relations d'affaires ou la facturation des frais d'administration.

#### Comment se protéger

- Ne partagez jamais des mots de passe à usage unique à qui que ce soit. Les employés de RBC ne vous demanderont jamais de fournir un mot de passe ou un NIP – seul un fraudeur le ferait.
- Prenez le temps de vérifier l'identité de la personne qui vous demande des informations, de l'argent ou l'accès à vos comptes.
- Ne cliquez pas sur des liens ou des pièces jointes inconnus, et n'ouvrez jamais de courriels à partir d'adresses que vous ne reconnaissez pas.
- Soyez prudent lorsque vous envoyez ou recevez de l'argent, surtout lorsque vous traitez avec quelqu'un que vous ne connaissez pas bien.
- Ne partagez jamais vos informations bancaires ou de carte de crédit, vos mots de passe ou vos questions et réponses aux questions de vérification avec d'autres personnes.



### Plaintes les plus fréquentes de 2023



**Hypothèques** – plaintes liées aux conseils, aux modalités et conditions, aux caractéristiques du produit et la négociation des taux d'intérêt



**Fraude** – déception des clients à l'égard des décisions de remboursement pour les cas de débits non autorisés de leurs comptes bancaires, les transactions frauduleuses et l'insatisfaction à l'égard des efforts de prévention et de détection de la fraude par RBC



**Cartes de crédit** – différends en lien avec les frais d'intérêt ou à leurs calcul ou l'incompréhension du processus de règlement des contestations liés aux opérations autorisées

## 2<sup>e</sup> étape : L'enquête commence

#### Comment nous vous protégeons

Protéger les renseignements personnels, commerciaux et financiers de nos clients et vous protéger de la fraude sont parmi nos plus grandes priorités.

- Des techniques de détection et de prévention de la fraude sont intégrées dans nos activités quotidiennes.
- En plus des technologies, nous utilisons une surveillance sophistiquée en permanence des systèmes et des contrôles afin de détecter et prévenir la fraude.

Reportez-vous à [rbc.com/rensperssecurite](https://www.rbc.com/rensperssecurite) pour plus d'informations sur la façon de reconnaître les activités frauduleuses et la façon de communiquer avec nous.

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

Une fois l'enquête terminée, les clients reçoivent un rapport d'enquête final. Nous nous engageons à aider nos clients à comprendre la source du problème ainsi qu'à émettre des recommandations, lorsqu'applicable, afin d'éviter qu'une situation similaire se reproduise.

Pour l'année 2023, le BRPC a pris en moyenne 69 jours calendaires pour compléter les enquêtes à partir du moment où la plainte a été déposée à RBC. Nous avons déployé des efforts importants afin d'améliorer la rapidité d'exécution des enquêtes. Ainsi, nous avons réduit la durée moyenne des enquêtes à 43 jours pour le dernier trimestre de l'exercice 2023. Une fois le dossier assigné, le directeur d'enquête terminera l'examen et fournira le rapport final au client dans un délai moyen de huit jours calendaires.

#### Fraudes et escroqueries courantes

##### Qu'est-ce que la fraude ?

La fraude implique généralement l'accès non autorisé à des renseignements personnels sans que la victime n'en soit consciente ou consentante.

##### Tendances en matière de fraude

- **Ingénierie sociale** : la manipulation psychologique d'individus pour les contraindre à partager des informations confidentielles
- **Faux dépôts** : chèques, traites bancaires ou mandats contrefaits ou altérés
- **Piratage de compte** : prise de contrôle et utilisation frauduleuse d'un compte au détriment de son propriétaire légitime
- **Vol d'identité** : lorsque vos renseignements d'identification personnelle sont utilisés sans votre connaissance ou consentement
- **Exploitation financière et exploitation financière des aînés** : l'utilisation illégale ou inappropriée des fonds d'une autre personne, de son information, de ses biens, généralement sous pression
- **Clonage** : création d'une copie frauduleuse d'un mode de paiement valide (carte de débit, carte de crédit)

##### Le saviez-vous ?

Les formes les plus courantes d'exploitation et d'abus financiers sont souvent commises par des personnes connues du client, souvent exerçant une position de confiance (membres de la famille, aidants naturels, mandataires) – les aînés sont particulièrement vulnérables.

##### Qu'est-ce qu'une escroquerie ?

Il s'agit de manœuvres frauduleuses conçues afin de manipuler les victimes pour qu'elles partagent volontairement leurs informations.

##### Les escroqueries (et arnaques) les plus fréquentes

- **Tromperie** : l'acte de déguiser une communication provenant d'une source inconnue (malveillante) et la présenter comme si elle provenait d'une source légitime et connue
- **Arnaque romantique (Arnacœur)** : un stratagème frauduleux dans lequel un cybercriminel prétend avoir de l'intérêt romantique pour une personne vulnérable
- **Fausse offres d'emploi** : un cybercriminel, sous le prétexte d'un emploi qui vous est offert, vous demande d'accepter de l'argent dans votre compte bancaire pour ensuite transférer la somme (ou une partie) à une autre personne
- **Hameçonnage (Courriel)/Smishing (SMS)/Vishing (Voix)** : un cybercriminel tente de vous convaincre de fournir vos renseignements personnels en échange d'une action, comme le transfert d'argent à un autre compte ou l'achat de cartes-cadeaux
- **Arnaques d'investissement/cryptomonnaie** : un fraudeur offre à un individu la possibilité d'investir, souvent en utilisant une cryptomonnaie, et promet un taux de rendement élevé sur une courte période du temps

##### Le saviez-vous ?

**Exemple de tromperie** : L'appelant se fera passer pour un employé d'une organisation (ex : une banque) faisant semblant de mener une enquête sur une fraude. L'appelant peut vous demander de prendre de l'argent de votre compte, d'acheter des cartes-cadeaux, puis vous demander de fournir les informations qui leur donneront accès aux fonds sur la carte-cadeau.

## 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 Assurances® et RBC Marchés des Capitaux®. Durant l'année fiscale se terminant le 31 octobre 2023, le BRPC a examiné 2 997 plaintes à l'échelle mondiale.

## 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<sup>e</sup> étage  
427, avenue Laurier Ouest  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
Téléphone : 1 866 461-3222  
Site web : [fcac-acfc.gc.ca/](http://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 ([cba.ca](http://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) : [bankingombuds.ca](http://bankingombuds.ca)
- Pour les plaintes d'investissements, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissements : [obsi.ca](http://obsi.ca)
- Pour les plaintes liées à l'assurance de personnes, l'Ombudsman des assurances de personnes : [oapcanada.ca](http://oapcanada.ca)
- Si vous résidez au Québec, vous avez accès aux ressources offertes par l'Autorité des marchés financiers : [lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)