

Banque Royale du Canada

Bureau de révision des plaintes clients

Rapport Annuel pour l'année 2024



Modèle de résolution de plaintes de 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 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 et raisonnables pour nos clients, tout en faisant des recommandations visant l’amélioration continue de la prestation des services et des produits de RBC.

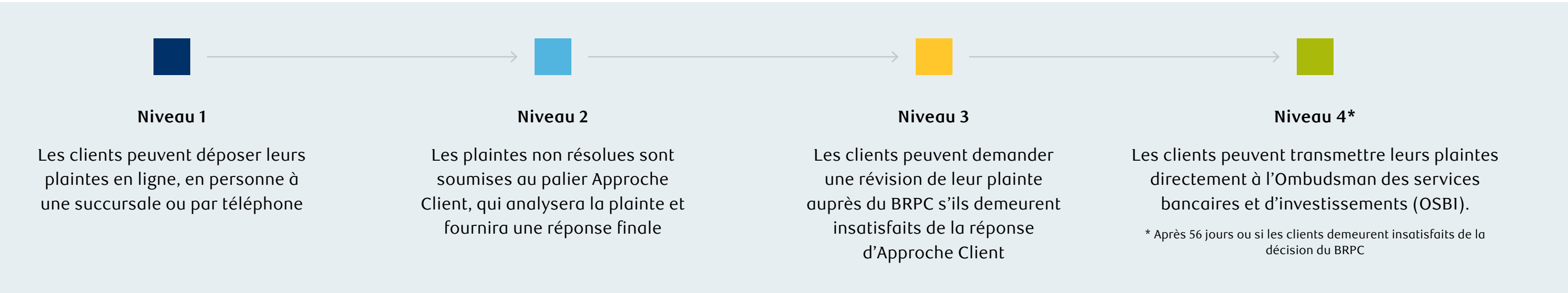
Notre priorité est de répondre aux besoins de nos clients tout en nous assurant que leurs préoccupations ont été entendues et rapidement traitées. Si leurs plaintes ne sont pas entièrement résolues, les clients ont le choix de diriger leur plainte vers d’autres ressources externes décrites dans ce rapport.

Placer nos clients avant tout

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

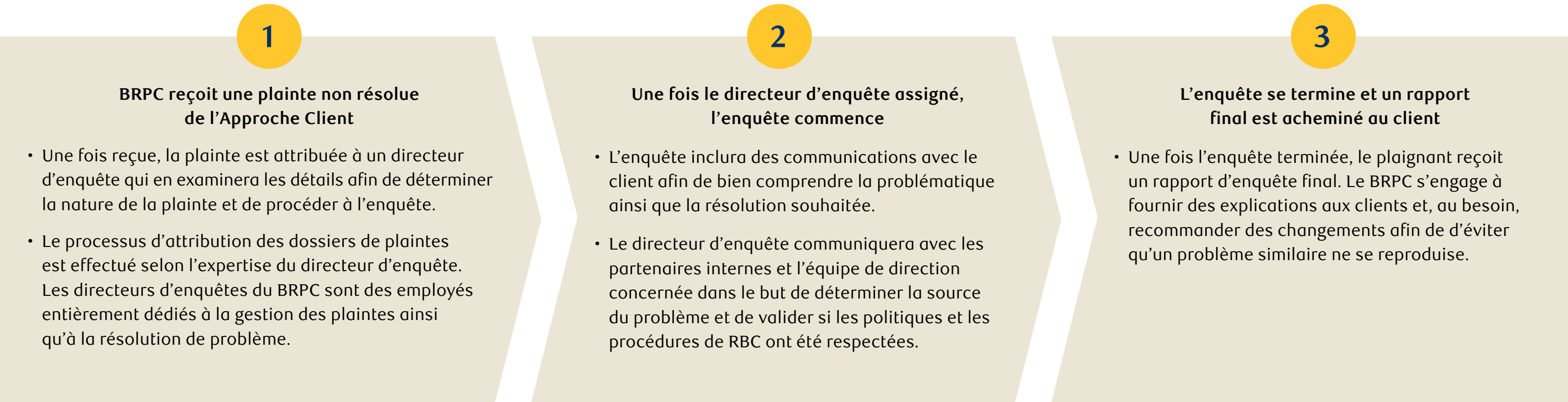
Approche de RBC pour la résolution des plaintes liées aux services bancaires canadiens

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 peut demander une révision de sa plainte liée aux services bancaires canadiens auprès du BRPC selon le modèle décrit ci-dessous.



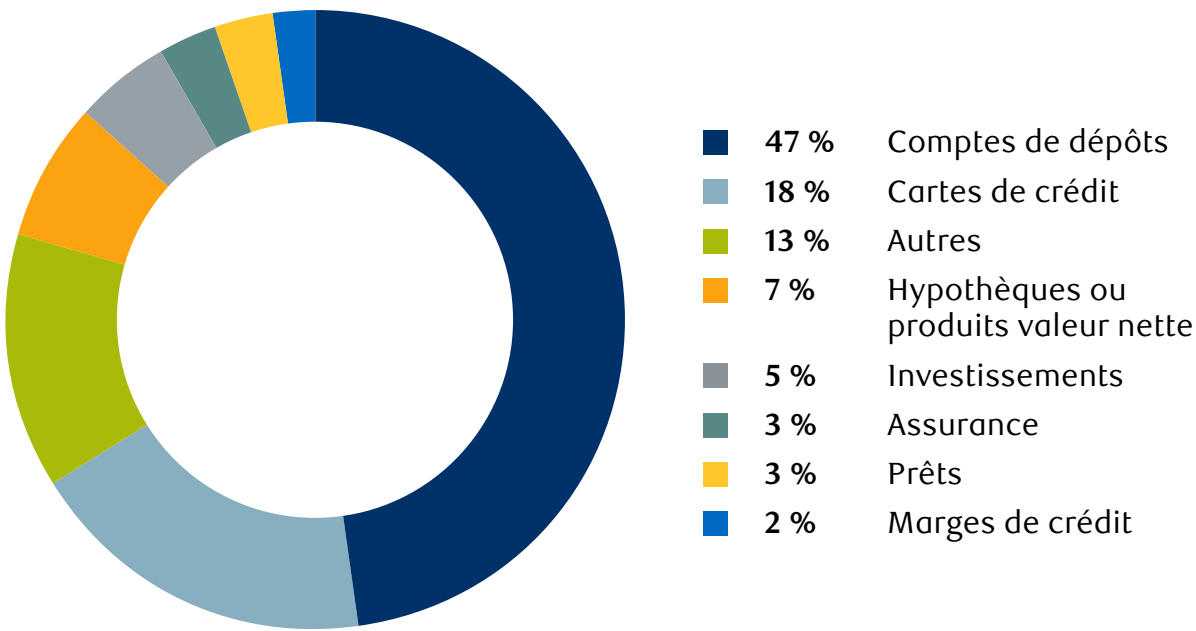
Plaintes reçues

En 2024, le BRPC a reçu 2 552 plaintes. En plus des Services bancaires canadiens, notre bureau a révisé des plaintes d’autres groupes d’affaires de RBC, y compris, mais sans s’y limiter, RBC Gestion de patrimoine®, RBC Assurances® et RBC Marchés des Capitaux®. De ce nombre, 2 256 plaintes étaient liées aux services bancaires et 341 ont été résolues à la satisfaction du client.

RBC investit des ressources importantes afin de continuellement améliorer les délais d’enquête des plaintes, et ce, du moment de sa réception jusqu’à sa conclusion. Le BRPC a réduit la durée totale moyenne d’une révision de 69 jours en 2023 à 30 jours en 2024. Un directeur d’enquête du BRPC a besoin en moyenne de 10 jours pour résoudre une enquête et produire le rapport final.

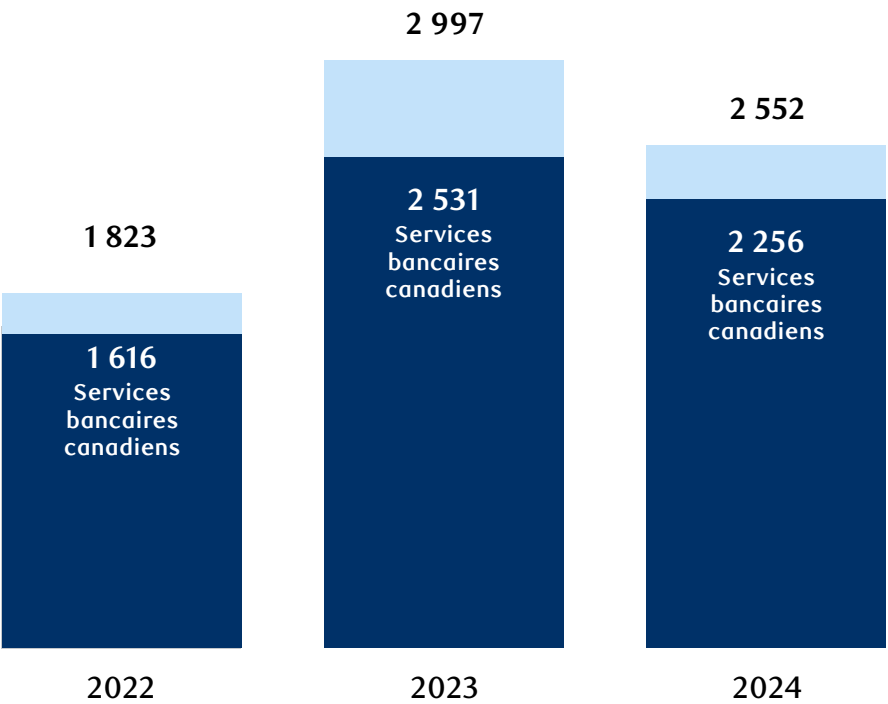
Types de produits liés aux plaintes des services bancaires canadiens – 2024

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 ». Ces plaintes sont souvent liées à des problèmes de service tels que le temps d’attente, le maintien de relations d’affaires et d’insatisfaction relevant de politiques générales tel que la perception de frais bancaires.



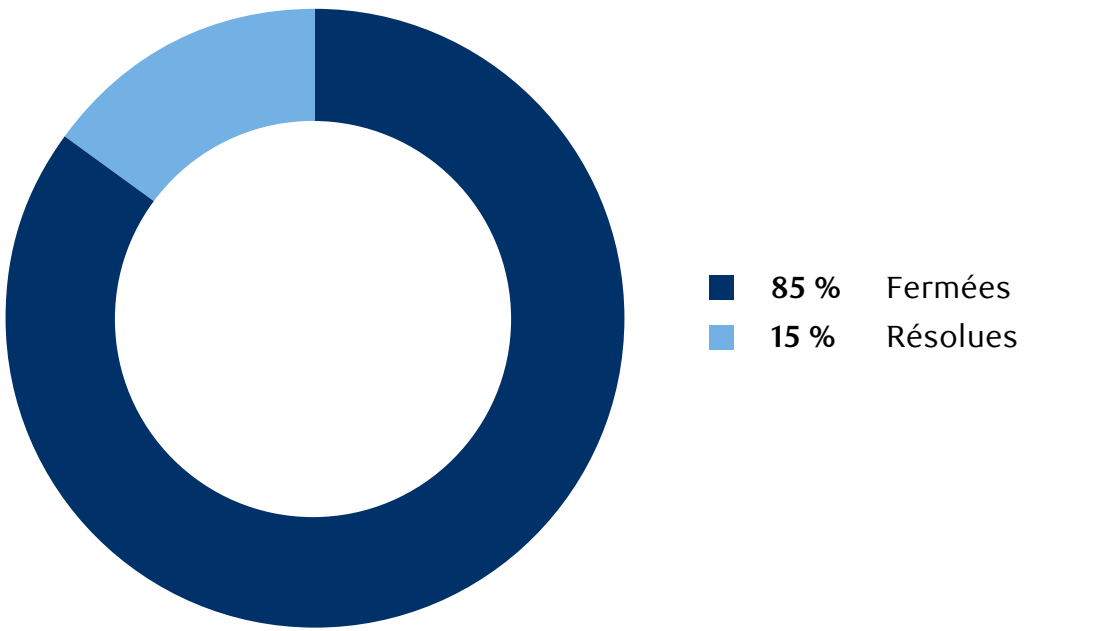
Nombre total de plaintes annuel

Le nombre de plaintes révisées au cours de l’année comprend celles de toutes les entreprises de RBC à l’échelle mondiale. La réduction de 14 % d’une année à l’autre est principalement attribuable à l’augmentation du nombre de règlements aux échelons précédents du processus de traitement des plaintes.



Les plaintes bancaires canadiennes selon la satisfaction de nos clients pour l’année 2024

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



Informations additionnelles

**Plaintes les plus fréquentes de 2024**



Comptes de dépôt personnels, y compris les préoccupations liées à la fraude telles que les escroqueries d'investissement, les transactions frauduleuses et l'ingénierie sociale.



Cartes de crédit – différends avec les commerçants, contestations liées aux opérations autorisées, couverture et réclamation d'assurance.



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

Comprendre les problèmes soulevés par nos clients

En 2024, nos clients ont continué de faire face à des défis en raison de l'environnement découlant des taux d'intérêt. Les plaintes liées aux taux d'intérêt hypothécaires et aux conseils hypothécaires représentent 7% du nombre total de plaintes.

Aussi, 13% du nombre total des plaintes reçues étaient liées à des aspects relevant de politique générale, incluant l'admissibilité aux offres promotionnelles, la détermination des taux d'intérêt, le maintien des relations d'affaires ou la facturation des frais de services.

De plus, les enjeux liés à la fraude demeurent problématiques dans la vie quotidienne des clients. Les courriels, les appels téléphoniques et les médias sociaux sont des moyens fréquemment utilisés par les criminels pour cibler les clients et leurs renseignements.

Comment nous protégeons les clients

La protection des renseignements personnels, commerciaux et financiers des clients ainsi que leur protection contre la fraude sont parmi nos plus grandes priorités.

- Des techniques de détection et de prévention de la fraude sont intégrées dans nos activités quotidiennes.
- RBC utilise des systèmes et des contrôles sophistiqués afin de détecter et prévenir la fraude.

Reportez-vous à Protection des renseignements et Sécurité (rbc.com/rensperssecurite/ca) pour plus d'informations sur la manière de reconnaître les activités frauduleuses et la façon de communiquer avec nous.

Comment les clients peuvent se protéger

RBC publie des ressources visant à informer les clients des meilleures pratiques telles que :

- Ne divulguez 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.
- Ne partagez jamais vos informations bancaires ou de carte de crédit, vos mots de passe ou toute information relative aux questions et réponses de vérifications avec d'autres personnes.

Assurez-vous de visiter le site de RBC sur la cybersécurité :

Liste de vérification de la cybersécurité : opérations bancaires en ligne sécuritaires – Mes finances d'abord

Ressources supplémentaires

En cas d'insatisfaction face à la résolution offerte par le BRPC, les clients peuvent soumettre leurs plaintes à :

- Pour les plaintes bancaires et d'investissements – l'Ombudsman des services bancaires et investissements : obsi.ca
- Pour les plaintes liées à l'assurance de personnes, l'Ombudsman des assurances de personnes : oapcanada.ca
- Pour les plaintes d'assurance habitation et automobile (SCAD) : scadcanada.org
- Si vous résidez au Québec, vous avez accès aux ressources offertes par l'Autorité des marchés financiers : lautorite.qc.ca

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 : fcac-acfc.gc.ca/

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.