

Banque Royale du Canada

Bureau de révision des plaintes clients

Rapport annuel pour l'année 2025



Modèle de résolution de plaintes de RBC

Une approche centrée sur le client

Vous trouverez toutes les ressources disponibles concernant le processus de résolution de plaintes de RBC sur la page web "[Adresser une plainte](#)".

Notre rôle

Le Bureau de révision des plaintes clients de RBC (BRPC) est l'instance interne de dernier recours quant à la révision du traitement d'une plainte, et ce, pour tous les groupes d'affaires de RBC.

Les Directeurs d'enquête du BRPC qui révisent les plaintes sont des professionnels expérimentés ayant accès à toutes les ressources internes nécessaires pour mener des enquêtes approfondies.

Une communication claire et proactive avec nos clients nous permet d'identifier rapidement tout point de discord, favorisant ainsi une résolution efficace et directe des problèmes.

Nous communiquons également les renseignements obtenus lors de l'examen d'une plainte à la haute direction de RBC, sous forme de commentaires et de recommandations, afin d'améliorer la prestation des services et des produits RBC.

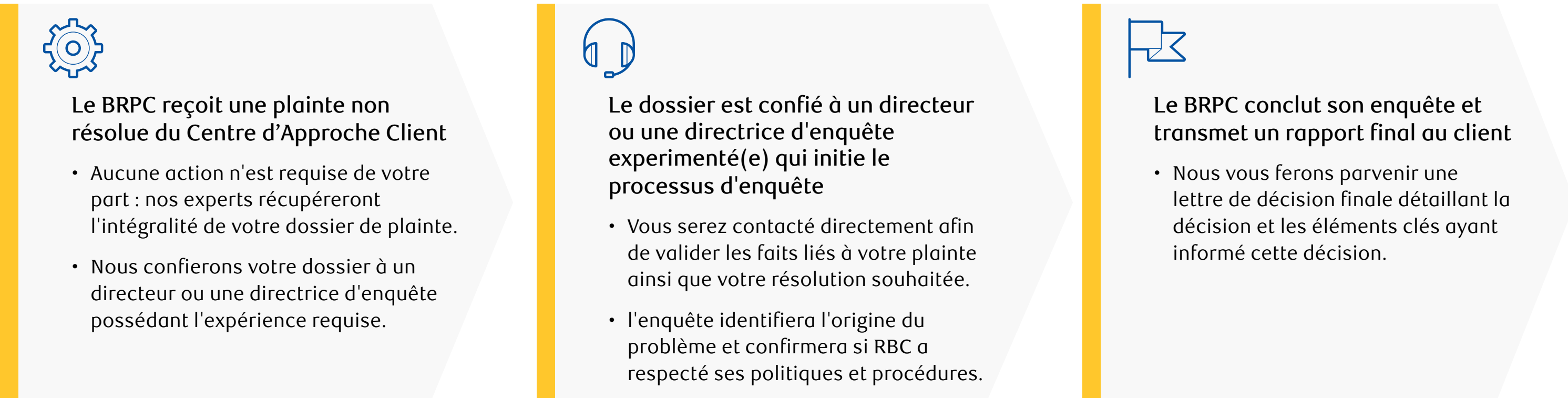
Approche de RBC pour la résolution des plaintes liées aux services bancaires canadiens

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 peut en demander la révision auprès du BRPC selon le modèle décrit ci-dessous.



Plaintes reçues

2978

Plaintes bancaires canadiennes révisées par le BRPC

46 jours

Délai moyen de révision

282 résolues | 2696 fermées

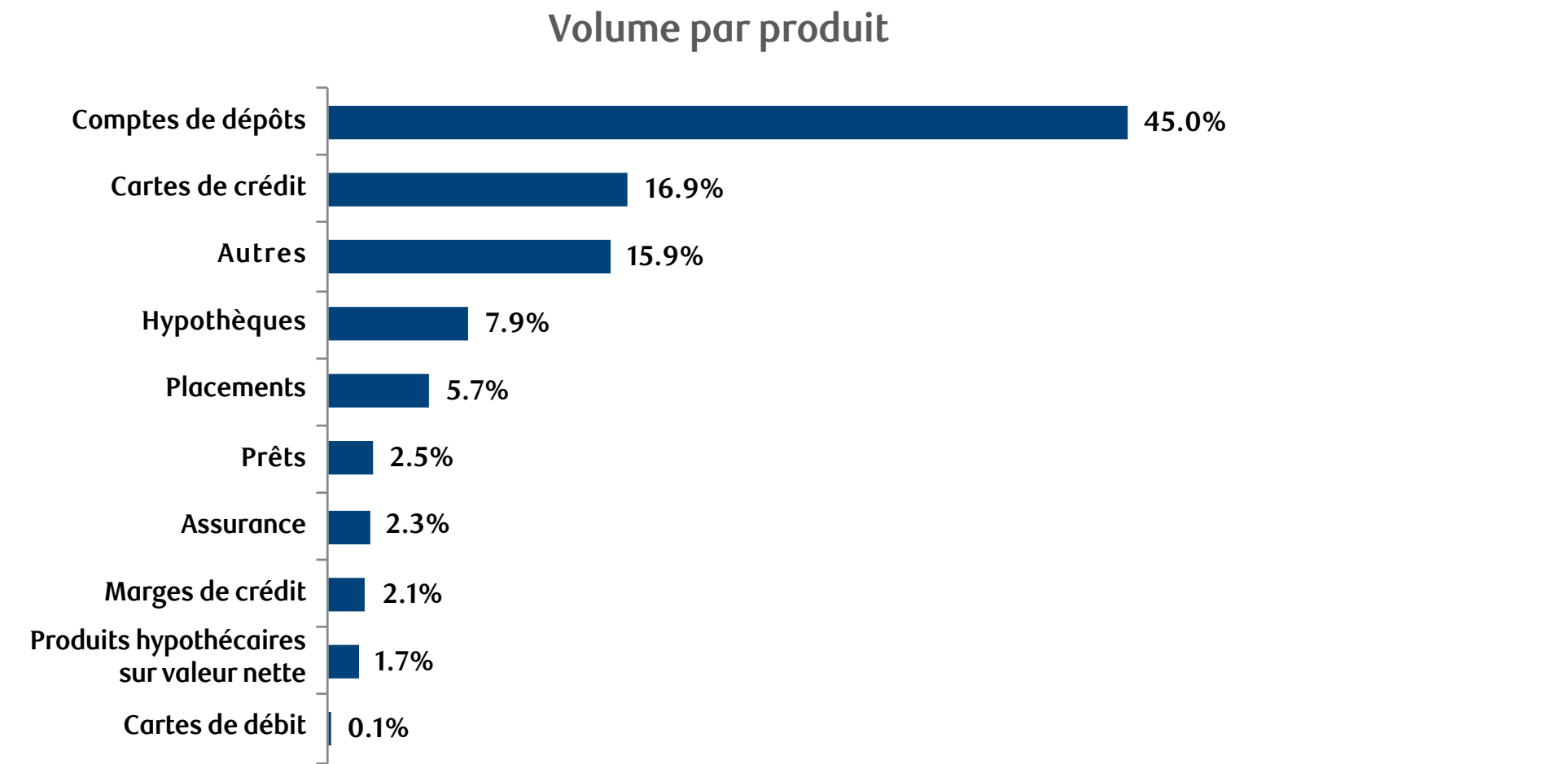
Une plainte est résolue lorsque RBC a traité la plainte à la satisfaction du client

314

Plaintes examinées pour d'autres groupes d'affaires de RBC (assurances, gestion de patrimoine, invstissements)

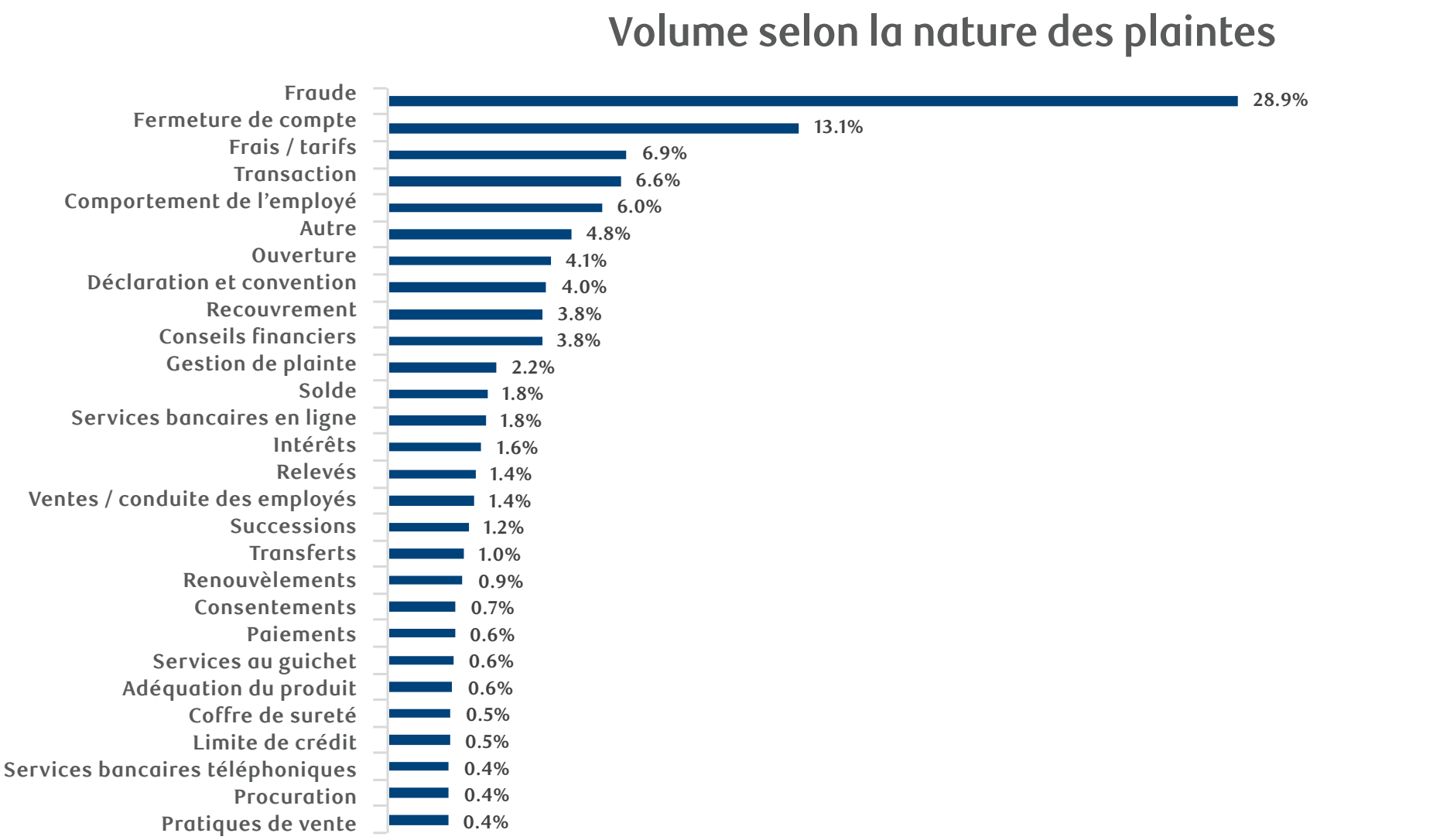
Volumes de plaintes liés aux services bancaires canadiens par produits – 2025

Les clients de RBC ont exprimé des préoccupations principalement liées aux comptes de dépôt personnels et aux transactions par carte de crédit. Les plaintes classées dans la catégorie « Autres » concernent souvent des problèmes de service, tels que les fermetures de comptes, le maintien des relations clients et le mécontentement lié à des politiques générales; notamment les frais bancaires.



Nature des plaintes - 2025

Près de la moitié des plaintes examinées par le Bureau de révision des plaintes clients étaient en lien avec les fraudes, les fermetures de comptes et les frais bancaires.



Informations additionnelles



À faire : Comportements à adopter

- **Soyez vigilant en matière de cybersécurité :** Protégez vos activités en ligne comme vous le feriez pour votre portefeuille. Informez-vous des arnaques actuelles et vérifiez les demandes inhabituelles.
- **Créez des mots de passe robustes :** Utilisez des séquences de mots complexes (ex.: "lesOrange\$vertes!") et envisagez l'utilisation d'un logiciel pour gérer vos mots de passe.
- **Vérifiez avant de partager :** Méfiez-vous de toute personne vous contactant pour vous demander des informations personnelles ou financières par téléphone, par courriel ou par message texte.
- **Utilisez des connexions sécurisées :** recherchez le protocole de sécurité « https » et l'icône de cadenas lors d'achats ou d'opérations bancaires en ligne. Évitez les réseaux Wi-Fi publics.
- **Gardez vos logiciels à jour :** Mettez régulièrement à jour vos appareils et vos applications pour corriger les failles de sécurité.
- **Déconnectez-vous et effacer la mémoire cache :** Déconnectez-vous après vos opérations bancaires et videz régulièrement le cache de votre navigateur.
- **Activer les Alertes :** configurez des notifications pour toute activité inhabituelle sur vos comptes (par exemple, pour des retraits importants).
- **Consultez les avis :** Vérifiez la légitimité des commerçants avant d'effectuer des achats en ligne.
- **Signalez toute activité suspecte :** Contactez immédiatement RBC en cas de fraude ou d'accès non autorisé.



À éviter : Comportements à risque

- **Ne cliquez pas sur des liens ou pièces jointes inconnus,** particulièrement dans les courriels, textos ou messages de sources non vérifiées.
- **Ne partagez pas d'informations sensibles :** Ne communiquez jamais vos mots de passe, NIP ou codes de vérification, que ce soit en personne, par courriel, message texte ou téléphone.
- **Évitez les mots de passe faciles à deviner :** Ne choisissez pas de mots courants, de dates de naissance ou de séquences comme « 1234 ».
- **Ne négligez pas les arnaques:** Soyez vigilant face à l'hameçonnage sous toutes ses formes (courriels, appels, messages texte) et aux fraudes fiscales. En cas de doute, supprimez le message suspect, raccrochez l'appel et vérifiez directement auprès de l'organisation légitime sans cliquer sur des liens..
- **Ne vous connectez pas via des liens:** Tapez directement l'adresse web de votre banque dans le navigateur au lieu de cliquer sur des liens fournis dans les courriels ou messages texte.
- **N'utilisez pas le même mot de passe partout:** Utilisez des mots de passe différents pour chaque compte, surtout pour les services financiers.
- **Ne réagissez pas aux pourriels:** Évitez de répondre ou de vous désabonner des courriels indésirables – cela confirme que votre adresse courriel est active.
- **Ne vous précipitez pas et ne paniquez pas:** Les fraudeurs créent un sentiment d'urgence pour vous insiter à agir sans réfléchir. Prenez le temps de valider les demandes reçues.
- **N'utilisez pas le Wi-Fi public pour vos opérations bancaires :** Privilégiez les réseaux fiables et sécurisés.

En respectant ces bonnes pratiques, vous réduirez considérablement le risque d'être victime de cybermenaces. Restez vigilant et privilégiez la sécurité dans toutes vos activités sur appareils mobiles, en ligne et par téléphone.



Ressources additionnelles

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques (institutions financières) afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs. Les institutions financières sont tenues par la loi de mettre en place un processus de traitement des plaintes. Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'institution financière responsable directement. Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 56 jours s'est écoulé depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez acheminer la plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) obsi.ca/fr/ ombudsman@obsi.ca Téléphone sans frais : 1 888 451-4519 Télécopieur sans frais : 1 888 422-28655	Adresse postale : 20, rue Queen Ouest Bureau 2400 CP 8 Toronto, ON M5H 3R3
--	---

Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements es consommateurs pour accomplir son mandat.

Site web : https://www.canada.ca/fr/agenceconsommation-matiere-financiere Formulaire en ligne : https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matierefinanciere/organisation/contactez-nous.html Service en français : 1-866-461-ACFC (2232) Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222) Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666 Téléscripateur (ATS) : 1-866-914-6097 / 613-947-7771	Adresse postale : Agence de la consommation en matière financière du Canada 427, avenue Laurier Ouest, 5e étage Ottawa (Ontario) K1R 7Y2
--	---

Service de relais vidéo :
L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/>

Les clients résidant hors du Canada, qui ne parviennent pas à résoudre leur plainte après une révision du BRPC, devraient soumettre leurs préoccupations à un organisme de réglementation du secteur bancaire ou des investissements de leur juridiction.