Comment adresser une plainte

Table des matières

Vos commentaires sont importants 1

Entités RBC 2

En cas de plainte ou de problème 3

Plaintes visant RBC Banque Royale, y compris toutes les succursales de RBC, le Centre de conseils RBC, les Centres des services commerciaux et Banque privée 4

Organisme externe de traitement des plaintes 5

Plaintes visant RBC Marchés des Capitaux, y compris les activités des marchés des capitaux de RBC Banque Royale et de ses sociétés affiliées 7

Plaintes visant RBC Services aux investisseurs 8

Plaintes visant les services de fiducie et de succession offerts par la Compagnie Trust Royal ou la Société Trust Royal du Canada 9

Plaintes liées aux placements 10

Plaintes liées aux produits d'assurance offerts par Services financiers RBC Gestion de patrimoine inc. 16

Plaintes liées à l'assurance 17

Autres ressources en assurance 18

Agence de la consommation en matière financière du Canada 20

Plaintes liées à la protection de la vie privée 21

Codes volontaires et engagements publics 21

Vos commentaires sont importants

Si vous souhaitez déposer une plainte, sachez que nous traitons toute insatisfaction très sérieusement et dans les plus brefs délais.

Notre objectif est avant tout de préserver la confiance que vous nous accordez. Votre plainte sera résolue selon les normes les plus élevées.

Si vous avez une plainte à formuler, veuillez le faire sans tarder. La présente brochure vous indiquera les coordonnées appropriées pour que votre plainte soit traitée ponctuellement et à votre entière satisfaction. Veuillez suivre le processus de dépôt d'une plainte qui y est indiqué.

Entités RBC

La présente brochure indique comment présenter une plainte aux entités RBC® suivantes :

- RBC Banque Royale®, y compris toutes les succursales, le Centre de conseils, les Centres des services commerciaux et Banque privée
- RBC Marchés des Capitaux®, y compris les activités de marchés des capitaux de RBC Banque Royale et de ses sociétés affiliées
- RBC Services aux investisseurs®
- Services de fiducie et de succession offerts par la Compagnie Trust Royal ou la Société Trust Royal du Canada
- Services d'investissement et de gestion de patrimoine offertes par les entités suivantes :
  - Fonds d'investissement Royal Inc.
  - RBC Placements en Direct Inc.
  - RBC InvestiVite Inc.
  - RBC Dominion valeurs mobilières Inc.
  - RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements Inc.
  - Services financiers RBC Gestion de patrimoine inc. (produits d'assurance)
- RBC Assurances®, y compris les entités suivantes :
  - Assurances de personnes :
    - Compagnie d'assurance vie RBC
  - Assurance voyage :
    - Compagnie d'assurance RBC du Canada
  - Assurance habitation et automobile :
    - Agence d'assurances RBC ltée

Remarque : Pour les plaintes liées à l'assurance crédit (Assure-Toit®, Plan Protection Plus®, etc.), veuillez communiquer avec les Services d'assurance RBC Inc. en appelant au numéro sans frais 1 800 769-2523.

Nos sociétés membres sont déterminées à vous fournir le meilleur service possible. Merci de faire affaire avec nous; c'est avec plaisir que nous recevons vos suggestions, commentaires et opinions.

En cas de plainte ou de problème

Nous souhaitons examiner votre plainte de la façon la plus efficiente et professionnelle possible.

Veuillez lire ce qui suit pour assurer que votre rétroaction reçoive toute l'attention qu'elle mérite.

Commencez à la source du problème

Lorsqu'un problème survient, il vaut toujours mieux vous adresser d'abord à la source. Avant de communiquer avec les intéressés, rassemblez toute l'information pertinente :

- Réunissez les pièces justificatives, en prêtant une attention particulière aux dates.
- Établissez clairement les éléments du problème et déterminez ce que vous désirez que nous fassions pour remédier à la situation.

Trois moyens de communiquer avec nous :

- Connectez-vous, puis envoyez-nous un message par le biais du Centre des messages de RBC Banque en direct.
- Appelez-nous au 1 800 769-2511.
- Rendez-vous à la succursale ou au bureau de RBC en cause.

Nos employés sont souvent en mesure de traiter une plainte rapidement et efficacement si vous leur en donnez l'occasion. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue, vous pouvez demander à parler à un directeur.

Veuillez consulter les pages suivantes pour obtenir des précisions sur le processus de traitement des plaintes de RBC.

Plaintes visant RBC Banque Royale, y compris les succursales RBC, le Centre de conseils, les Centres des services commerciaux et Banque privée

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue là où le problème est survenu, vous pouvez demander à ce que votre plainte soit **soumise au palier hiérarchique supérieur**. Pour ce faire, il suffit de communiquer avec nous et nous veillerons à ce que votre plainte soit transmise à Approche Client.

Vous pouvez communiquer avec RBC Banque Royale en :

- nous laissant un message dans le Centre des messages de RBC Banque en direct
- nous appelant au 1 800 769-2511
- vous rendant à l'une de nos succursales ou en communiquant avec votre directeur de comptes commerciaux ou votre banquier privé

Si le problème n'est toujours pas résolu après avoir été transmis à Approche Client, les options suivantes s'offrent à vous.

Bureau de révision des plaintes clients de RBC

Si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de l'examen par Approche Client, vous pourrez demander une **révision** par le Bureau de révision des plaintes clients. Le Bureau de révision des plaintes clients est le service de dernier ressort pour la révision du traitement d'une plainte à RBC. Si vous le souhaitez, nous transmettrons votre plainte au Bureau de révision des plaintes clients.

Organisme externe de traitement des plaintes

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Vous pouvez soumettre directement vos plaintes non résolues à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) si :

- le délai prescrit de 56 jours civils pour que RBC traite votre plainte est expiré, ou
- vous n'êtes pas satisfait de la résolution offerte par le Bureau de révision des plaintes clients de RBC

Vous avez jusqu'à 180 jours civils pour soumettre votre plainte à l'OSBI après avoir obtenu la réponse définitive de RBC ou si 56 jours civils se sont écoulés depuis la soumission de votre plainte.

L'OSBI exerce ses activités en toute indépendance par rapport aux banques participantes. Ses services sont gratuits pour les plaignants.

L'OSBI est réglementé à titre d'organisme externe de traitement des plaintes par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Coordonnées :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
20, rue Queen Ouest
Bureau 2400
CP 8
Toronto (Ontario)
M5H 3R3
Téléphone sans frais : 1 888 451-4519
Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865
ombudsman@obsi.ca
obsi.ca/fr/

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

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 à l'ACFC.

Coordonnées :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Enterprise Building, 5e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Téléphone : 1 866 461-2232
canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html

Plaintes visant RBC Marchés des Capitaux, y compris les activités de marchés des capitaux de RBC Banque Royale et de ses sociétés affiliées

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue là où le problème est survenu, demandez à parler au directeur, au chef d'équipe ou au supérieur présent. Si le problème n'est pas résolu, vous pouvez **soumettre votre plainte au palier hiérarchique supérieur** en communiquant avec l'équipe Conformité appropriée.

Vous trouverez notre processus de soumission d'une plainte à rbccm.com/assets/rbccm/docs/legal/fixed-income/rbccm-making-a-complaint-fr.pdf

Ou communiquez avec nous à l'attention de :

Conformité à la réglementation
RBC Marchés des Capitaux, Canada
RBC Centre
155, rue Wellington Ouest
CP 150
Toronto (Ontario) M5V 3K7
rbccmcmcompliance@rbccm.com

Plaintes visant RBC Services aux investisseurs

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue là où le problème est survenu, demandez à parler au directeur, au chef d'équipe ou au supérieur présent.

Si le problème n'est pas résolu, vous pouvez **soumettre votre plainte au palier hiérarchique supérieur** en communiquant avec l'équipe Conformité.

Coordonnées :

RBC Services aux investisseurs
À l'attention de : Conformité, Canada
RBC Centre
155, rue Wellington Ouest
15e étage
Toronto (Ontario) M5V 3L3
excoqu@rbc.com

Pour plus de détails sur le processus de traitement des plaintes, y compris les options disponibles si le problème n'est pas résolu à votre satisfaction, veuillez vous référer à notre processus « Porter plainte » à rbcis.com/fr/who-we-are/governance/make-a-complaint

Plaintes liées aux services de fiducie et de succession offerts par la Compagnie Trust Royal ou la Société Trust Royal du Canada

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue là où le problème est survenu, demandez à parler au vice-président régional responsable du bureau où vous détenez votre compte, ou communiquez avec le bureau national de RBC Trust Royal®.

Coordonnées :

À l'attention de : Centre de contact clientèle RBC Trust Royal
RBC Centre
155, rue Wellington Ouest, 20e étage
Toronto (Ontario) M5V 3K7
Téléphone : 1 855 833-6511
rbctru@rbc.com

Pour obtenir des précisions sur le processus de traitement des plaintes, y compris vos recours si vous n'êtes pas satisfait de la résolution proposée, consultez l'Aperçu de la politique d'examen et de résolution d'une plainte clientèle RBC Trust Royal au rbcwealthmanagement.com/fr-ca/royal-trust/resolving-your-concerns

Plaintes liées aux placements

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue là où le problème est survenu, demandez à parler au directeur, au chef d'équipe ou au supérieur présent. Si le problème n'est pas résolu, vous pouvez **soumettre votre plainte au palier hiérarchique supérieur** en communiquant avec l'équipe Conformité appropriée.

Fonds d'investissement Royal Inc.

Veuillez communiquer avec nous de l'une des façons suivantes et nous veillerons à ce que votre plainte soit transmise à notre service Conformité.

Vous pouvez communiquer avec nous en :

- nous laissant un message dans le Centre des messages de RBC Banque en direct
- nous appelant au 1 800 463-3863
- vous rendant à n'importe laquelle de nos succursales

Pour obtenir des précisions sur le processus de traitement des plaintes, y compris vos recours si vous n'êtes pas satisfait de la résolution proposée, consultez l'Aperçu de la politique sur l'examen et le règlement des plaintes de Fonds d'investissement Royal Inc. à rbc.com/firi-plaintes/.

RBC Placements en Direct Inc.

Veuillez communiquer avec l'Approche Client, RBC Placements en Direct pour nous faire part de vos préoccupations.

Vous pouvez communiquer avec nous en :

- composant le 1 800 769-2503
- envoyant une télécopie au 1 888 722-2388
- nous envoyant un message en ligne
- nous écrivant à l'adresse suivante :

  Conformité, Placements en Direct
  RBC Placements en Direct Inc.
  Royal Bank Plaza
  200, rue Bay, tour nord
  CP 75
  Toronto (Ontario) M5J 2Z5

Pour obtenir des précisions sur le processus de traitement des plaintes, y compris vos recours si vous n'êtes pas satisfait de la résolution proposée, consultez l'Aperçu de la politique sur l'examen et le règlement des plaintes de RBC Placements en Direct à l'adresse rbcplacementsendirect.com/pdf/complaint-and-resolution-policy-fr.html

RBC InvestiVite Inc.

Veuillez communiquer avec nous de l'une des façons suivantes et nous veillerons à ce que votre plainte soit transmise à l'équipe Approche client.

Vous pouvez communiquer avec nous en :

- composant le 1 800 769-2531
- nous écrivant un courriel à l'adresse questions@rbcinvestease.com
- nous écrivant à l'adresse suivante :
  RBC InvestiVite Inc.
  CP 4288, succursale A
  Toronto (Ontario) M5W 0J8

Pour obtenir des précisions sur le processus de traitement des plaintes, y compris vos recours si vous n'êtes pas satisfait de la résolution proposée, consultez l'Aperçu de la politique sur l'examen et la résolution d'une plainte clientèle de RBC InvestiVite Inc. à l'adresse rbcinvestease.com/fr/resolving-your-concerns/

RBC Dominion valeurs mobilières Inc.

Veuillez communiquer avec l'équipe Conformité, RBC Dominion valeurs mobilières pour nous faire part de vos préoccupations.

Vous pouvez communiquer avec nous en :

- nous appelant au 416 842-8056
- nous envoyant une télécopie au 416 842-8055
- nous écrivant un courriel à l'adresse rbcdsrc@rbc.com
- nous écrivant à l'adresse suivante :
  Gestionnaire des plaintes désigné
  Conformité, RBC Dominion Securities
  RBC Centre
  155, rue Wellington Ouest
  CP 150
  Toronto (Ontario) M5V 3K7

Pour obtenir des précisions sur le processus de traitement des plaintes, y compris vos recours si vous n'êtes pas satisfait de la résolution proposée, consultez le document RBC Dominion valeurs mobilières Inc. (RBC DVM) – Aperçu de la politique sur l'examen et la résolution d'une plainte de client à l'adresse rbcwealthmanagement.com/fr-ca/dominion-securities/resolving-your-concerns

RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements Inc.

Veuillez communiquer avec l'équipe Conformité, PH&N SCP pour nous faire part de vos préoccupations.

Vous pouvez communiquer avec nous en :

- nous écrivant un courriel à l'adresse rbcphniccompliance@rbc.com
- nous écrivant à l'adresse suivante :
  Conformité, RBC PH&N Services-conseils en placements
  RBC Centre
  155, rue Wellington Ouest
  CP 150
  Toronto (Ontario) M5V 3K7

  Pour plus de détails, veuillez consulter le site Web à rbcwealthmanagement.com/fr-ca/phn/resolving-your-concerns

Divulgation de vos renseignements personnels

Si vous détenez un produit RBC auprès de certaines autres sociétés de RBC (Fonds d'investissement Royal Inc., RBC Dominion valeurs mobilières Inc., RBC Placements en Direct Inc. et RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements inc.), ces sociétés peuvent utiliser vos renseignements pour traiter toute insatisfaction ou plainte que vous pourriez soumettre relativement à votre compte avec elles, y compris divulguer des renseignements sur vos placements, votre compte ou vos produits bancaires à une société de RBC.

Si le problème n'est toujours pas résolu après avoir communiqué avec les ressources susmentionnées, les options suivantes s'offrent à vous.

Organisme externe de traitement des plaintes – Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Vous pouvez soumettre une plainte liée aux placements directement à l'OSBI, sans vous adresser au Bureau de révision des plaintes clients de RBC, si vous ne recevez pas de réponse définitive à votre plainte dans un délai de 90 jours, ou si vous n'êtes pas satisfait de l'issue ou du processus d'examen de votre plainte. Après avoir reçu une réponse définitive, vous avez 180 jours pour déposer une plainte auprès de l'OSBI. L'OSBI est un service indépendant gratuit qui résout en toute impartialité les différends en matière de placements et peut recommander une indemnisation maximale de 350 000 $.

Coordonnées :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
20, rue Queen Ouest, bureau 2400
CP 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3
Téléphone sans frais : 1 888 451-4519
Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865
ombudsman@obsi.ca
obsi.ca/fr/

Bureau de révision des plaintes clients de RBC

Vous pouvez aussi demander une **révision** au Bureau de révision des plaintes clients de RBC, qui est le dernier ressort pour la révision du traitement d'une plainte à RBC. Si vous le souhaitez, nous transmettrons votre plainte au Bureau de révision des plaintes clients.

Si vous soumettez votre dossier au Bureau de révision des plaintes clients de RBC, les délais de prescription pour transmettre la plainte à l'ombudsman sectoriel ou pour intenter un recours civil continuent de courir pendant que le Bureau de révision des plaintes clients examine votre plainte. Cela pourrait avoir une incidence sur la possibilité

pour vous d'intenter une poursuite civile par la suite. Nous vous recommandons de consulter un conseiller juridique à ce sujet.

Le Bureau de révision des plaintes clients de RBC est une entité interne. Il ne s'agit pas d'un service de résolution de différends indépendant. Ses services sont offerts gratuitement, sans aucune obligation de votre part. Le Bureau de révision des plaintes clients peut étudier votre problème seulement une fois que vous avez reçu une réponse de la société RBC.

Vous devriez obtenir une réponse du Bureau de révision des plaintes clients dans un délai de 90 jours civils suivant la réception de votre plainte. Cependant, les examens plus approfondis peuvent prendre plus de temps.

Organismes de réglementation des valeurs mobilières et autres ressources

Vous pouvez également communiquer directement avec les organismes de réglementation des valeurs mobilières en tout temps.

Vous pouvez intenter une action en justice et consulter un conseiller juridique indépendant afin de vous renseigner sur vos recours et sur les délais de prescription applicables dans votre province ou territoire.

Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)

L'OCRI est l'organisme d'autoréglementation national qui supervise l'ensemble des courtiers en valeurs mobilières et des courtiers de fonds mutuels ainsi que la négociation des titres sur les marchés canadiens des actions et des titres de créance. L'OCRI a pour mission de protéger les investisseurs, de mettre en place une réglementation efficace et uniforme, et de conforter la confiance du public canadien à l'égard de la réglementation du secteur financier et des personnes qui gèrent leurs placements.

L'OCRI établit et fait respecter des règles régissant les activités et la conduite financière de courtiers en placement et courtiers en épargne collective canadiens et de leurs représentants partout au Canada.

Les clients de RBC Placements en Direct ou de RBC Dominion valeurs mobilières Inc. qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de déposer une plainte et de demander la résolution du problème. L'OCRI examine les plaintes visant ses sociétés réglementées et ses conseillers et prend des mesures correctives, au besoin. Bien que l'OCRI n'examine pas les problèmes liés au service à la clientèle, ses règles stipulent que les sociétés répondent à ces plaintes.

Coordonnées :

- Visitez le site Web de l'OCRI à l'adresse ocri.ca et remplissez le formulaire sécurisé ou à télécharger.
- Télécopieur : 1 888 497-6172
- Téléphone : 1 877 442-4322
- ocri.ca/bureau-des-investisseurs/depot-dune-plainte

En plus du processus habituel de traitement des plaintes de l'OCRI, l'arbitrage est une autre option offerte aux clients des membres courtiers en valeurs mobilières de l'OCRI (RBC Dominion valeurs mobilières et RBC Placements en Direct). Pour y avoir recours, adressez-vous à l'organisme d'arbitrage approprié de votre région indiqué dans le tableau ci-dessous.

Territoires et provinces autres que le Québec	Québec
ADR Chambers adrchambers.com/ca 1 800 856-5154	Centre canadien d'arbitrage commercial ccac-adr.org/accueil 1 800 207-0685

Autorité des marchés financiers (AMF)

Au Québec, l'Autorité des marchés financiers (AMF) est l'organisme de réglementation qui s'occupe de l'administration du cadre réglementaire et fournit des services d'étude de dossiers et de médiation.

Si vous résidez au Québec et que vous n'êtes pas satisfait de l'issue ou de l'examen d'une plainte liée aux placements, aux services de fiducie et de succession, à la planification financière ou à l'assurance, vous pouvez demander à ce que votre plainte soit transmise à l'AMF en tout temps. L'AMF examinera la plainte et, si elle le juge approprié, pourra offrir des services de résolution du différend.

Coordonnées :

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, Tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Téléphone : 418 525-0337
Télécopieur : 418 525-9512
information@lautorite.qc.ca
lautorite.qc.ca

Plaintes liées aux produits d'assurance offerts par Services financiers RBC Gestion de patrimoine inc.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue là où le problème est survenu, demandez à parler au directeur de la succursale ou au directeur régional des ventes. Si le problème n'est pas résolu, vous pouvez **soumettre votre plainte au palier hiérarchique supérieur** en communiquant avec l'équipe Conformité.

Veuillez consulter le lien ci-dessous pour obtenir des précisions :
rbcwealthmanagement.com/fr-ca/dominion-securities/ resolving-your-concerns

Services financiers RBC Gestion de patrimoine inc.

Coordonnées :

Conformité, Services financiers RBC Gestion de patrimoine inc.
RBC Centre
155, rue Wellington Ouest
CP 150
Toronto (Ontario) M5V 3K7
Téléphone : 416 842-8056

Bureau de révision des plaintes clients de RBC

Vous pouvez aussi demander une **révision** au Bureau de révision des plaintes clients de RBC, qui est le dernier ressort pour la révision du traitement d'une plainte à RBC.

Si vous le souhaitez, nous transmettrons votre plainte au Bureau de révision des plaintes clients.

Plaintes liées à l'assurance

Veuillez communiquer avec l'équipe appropriée pour déposer votre plainte :

Assurances de personnes

Compagnie d'assurance vie RBC
Sans frais : 1 800 461-1413

Voyages

Compagnie d'assurance RBC du Canada
Sans frais : 1 800 263-8944

Assurance habitation et automobile

Agence d'assurances RBC ltée
Sans frais : 1 800 769-2526

Remarque : Pour les plaintes liées à l'assurance crédit (Assure-Toit, Plan Protection Plus, etc.), voir la rubrique « Pour RBC Banque Royale, y compris les succursales RBC, le Centre de conseils, les Centres des services commerciaux et Banque privée ».

Transmission à RBC Assurances : Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue en communiquant avec la ressource susmentionnée, vous pouvez **soumettre**

votre plainte au palier hiérarchique supérieur en communiquant avec :

Approche Client
CP 213, succursale A
Mississauga (Ontario) L5A 4N9
Téléphone sans frais : 1 888 728-6666
Télécopieur sans frais : 1 888 844-3331
feedback@rbcinsurance.com
rbcinsurance.com/fr/

Bureau de révision des plaintes clients de RBC

Vous pouvez aussi demander une **révision** de votre plainte au Bureau de révision des plaintes clients de RBC, qui est l'instance interne de dernier recours pour la révision du traitement d'une plainte à RBC.

Si vous le souhaitez, nous transmettrons votre plainte au Bureau de révision des plaintes clients.

Autres ressources en assurance

Plaintes liées à l'assurance de personnes

Service de conciliation des assurances de personnes (SCAP)
20, rue Adelaide Est, bureau 802
CP 29
Toronto (Ontario) M5C 2T6
Sans frais : 1 888 295-8112
Sans frais (Québec) : 1 866 582-2088
oapcanada.ca

Plaintes liées à l'assurance habitation et automobile

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)
4711, rue Yonge, 10e étage
Toronto (Ontario) M2N 6K8
Sans frais : 1 877 225-0446
Télécopieur : 416 299-4261
scadcanada.org

Les services liés aux enquêtes de l'Ombudsman sont fournis sans frais.

Plaintes liées à l'assurance voyage

Service à joindre pour les plaintes liées à l'assurance médicale :

Service de conciliation des assurances de personnes (SCAP)
20, rue Adelaide Est, bureau 802
CP 29
Toronto (Ontario) M5C 2T6
Sans frais : 1 888 295-8112
Sans frais (Québec) : 1 866 582-2088
oapcanada.ca

Service à joindre pour les plaintes non liées à l'assurance médicale :

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)
4711, rue Yonge, 10e étage
Toronto (Ontario) M2N 6K8
Sans frais : 1 877 225-0446
Télécopieur : 416 299-4261
scadcanada.org

Autorité des marchés financiers (AMF)

Au Québec, l'Autorité des marchés financiers (AMF) est l'organisme de réglementation qui s'occupe de l'administration du cadre réglementaire et fournit des services d'étude de dossiers et de médiation.

Si vous résidez au Québec et que vous n'êtes pas satisfait de l'issue ou de l'examen d'une plainte liée aux placements, aux services de fiducie et de succession, à la planification financière ou à l'assurance, vous pouvez demander à ce que votre plainte soit transmise à l'AMF en tout temps. Une fois la plainte transmise, l'AMF examinera la plainte et, si elle le juge approprié, pourra offrir des services de résolution du différend.

Coordonnées :

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, Tour Cominar
2640, boulevard Laurier
Bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Téléphone : 418 525-0337
Télécopieur : 418 525-9512
information@lautorite.qc.ca
lautorite.qc.ca

Saskatchewan – Superintendent of Insurance

En Saskatchewan, le Superintendent of Insurance and Real Estate Division de la FCAA est chargé de la réglementation des produits financiers et des fournisseurs de service.

Coordonnées :

Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
1919, rue Saskatchewan
Bureau 601
Regina (Saskatchewan) S4P 4H2
Téléphone : 306 787-6700
fid@gov.sk.ca

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

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. Bien que l'ACFC ne règle pas les plaintes des consommateurs, si vous croyez que votre plainte découle d'une violation d'une loi fédérale sur la protection des consommateurs, vous pouvez la déposer à :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Enterprise Building, 5e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Téléphone : 1 866 461-2232
canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html

Plaintes liées à la protection de la vie privée

Bureau du chef de la protection des renseignements personnels de RBC

CP 7500, succursale A
Toronto (Ontario) M5W 1P9
Télécopieur : 416 955-2192

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si vous n'êtes pas satisfait de l'issue du processus ou de l'examen de votre plainte, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada enquête sur les plaintes liées à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. Les plaintes déposées au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada doivent être présentées par écrit :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 1H3

Codes volontaires et engagements publics

Le secteur bancaire canadien a élaboré plusieurs codes et engagements volontaires dans le but de protéger les consommateurs et de mieux les servir.

Nos engagements et codes volontaires ainsi que d'autres renseignements à ce sujet se trouvent à l'adresse rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments.html

Pour en savoir plus sur les produits et les services RBC, veuillez appeler au 1-800 ROYAL® 1-1 (1 800 769-2511) ou visiter notre site Web à rbc.com.

Les utilisateurs de téléimprimeur doivent composer le 1 800 661-1275. La présente publication est aussi offerte dans des formats adaptés aux personnes ayant une déficience visuelle ou une cécité partielle.

This document is also published in English.
® / MC Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada. RBC, Banque Royale et Trust Royal sont des marques déposées de Banque Royale du Canada.
VPS112895

57465 (11/2024)