

# Comment adresser une plainte



## Table des matières

<b>Votre opinion nous tient à cœur</b>	<b>3</b>
<b>Entités RBC</b>	<b>3</b>
<b>En cas de plainte ou de problème</b>	<b>4</b>
1 <sup>re</sup> étape – Commencer à la source du problème	4
2 <sup>e</sup> étape – Soumettre la plainte au palier hiérarchique supérieur	5
3 <sup>e</sup> étape – Faire appel au Bureau de l’Ombudsman de RBC	6
Médiation	7
Ressources supplémentaires	7
Étapes pour déposer une plainte	10
<b>Organismes de réglementation et autres ressources</b>	<b>11</b>
Agence de la consommation en matière financière du Canada	11
Codes volontaires et engagements publics	12
Autorité des marchés financiers	12
Saskatchewan – le Superintendent of Insurance	12
Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières	13
Association canadienne des courtiers de fonds mutuels	14

## Votre opinion nous tient à cœur

Nous pouvons tous tirer profit d'une communication ouverte. Que ce soit pour répondre à une question, pour régler un problème ou pour souligner une réussite, la communication est la clé.

Nous sommes toujours heureux de recevoir des commentaires positifs, mais nous tenons également à connaître vos problèmes pour trouver des solutions et conserver ainsi votre confiance. De plus, vous nous aidez, par vos observations, à améliorer constamment la qualité des produits et des services que nous offrons à la clientèle.

Il existe divers moyens pour nous faire part de vos préoccupations ou de vos commentaires positifs à l'égard d'une société de RBC®. N'hésitez surtout pas à passer nous voir ou à communiquer avec nous par téléphone, par courrier, par télécopieur ou par courriel.

## Entités RBC

- RBC Banque Royale® est une marque déposée de Banque Royale du Canada. RBC Banque Royale comprend toutes les succursales et tous nos centres d'affaires.
- RBC Assurances® englobe les entités suivantes :
  - Assurance vie et maladie :**  
Compagnie d'assurance vie RBC  
Sans frais : 1 800 461-1413
  - Assurance voyage :**  
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
  - Assurance crédit (assurance vie et invalidité sur un prêt ou une hypothèque) :**  
Services d'assurance RBC Inc.  
Sans frais : 1 800 769-2523

- Les services de fiducie et de succession de RBC sont offerts par la Compagnie Trust Royal ou la Société Trust Royal du Canada.
- Autres entités RBC :  
Fonds d'investissement Royal Inc.  
RBC Gestion mondiale d'actifs Inc.  
RBC Dominion valeurs mobilières Inc.  
RBC Placements en Direct Inc.  
RBC InvestiVite Inc.

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

## En cas de plainte ou de problème

Nous souhaitons traiter votre plainte de la façon la plus efficace et la plus professionnelle qui soit. Voici un outil de référence qui explique la marche à suivre étape par étape pour que votre plainte reçoive toute l'attention nécessaire.

### **1<sup>re</sup> étape – Commencer à la source du problème**

En règle générale, il est plus facile de vérifier les faits et d'apporter les correctifs sur les lieux où le problème est survenu. Un coup de téléphone ou une visite à votre succursale ou au bureau en cause pourrait même suffire. Avant de communiquer avec les intéressés, notez tous les faits pertinents pour vous épargner un temps précieux :

- Réunissez toutes les pièces justificatives concernant votre plainte et prêtez une attention particulière aux dates.
- Obtenez les noms des employés avec lesquels vous avez traité.
- Clarifiez la situation dans votre esprit et déterminez ce que vous désirez que nous fassions pour remédier à la situation.
- Téléphonnez-nous ou rendez-vous à la succursale ou au bureau RBC en question.

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. Cette personne a le pouvoir de régler la plupart des problèmes sur-le-champ. Plus vous communiquez avec les parties en cause rapidement, plus elles pourront commencer à élaborer une solution sans tarder.

## **2<sup>e</sup> étape – Soumettre la plainte au palier hiérarchique supérieur**

Si votre problème n'est pas résolu à votre entière satisfaction au premier point de contact, nous vous suggérons de soumettre votre plainte, par la poste, par télécopie ou par courriel, au centre concerné, dont les coordonnées figurent ci-dessous :

Dès que nous l'aurons reçue, nous ferons de notre mieux pour résoudre le problème rapidement, généralement dans les cinq jours ouvrables. Si jamais cela nécessitait plus de temps, nous prendrons contact avec vous et ferons le suivi qui s'impose.

Lorsque vous communiquez avec nous, veuillez indiquer un numéro de téléphone auquel nous pouvons vous joindre.

**Coordonnées pour toutes les unités opérationnelles de RBC, à l'exception de RBC Assurances, RBC Placements en Direct Inc., RBC Dominion valeurs mobilières Inc. et RBC InvestiVite Inc. (pour ces dernières, voir ci-après) :**

Centre des relations clientèle  
Royal Bank Plaza, case postale 1  
Toronto (Ontario) M5J 2J5  
Sans frais : 1 800 769-2540, option 2  
Numéro du service international  
sans frais : +8000-769-2511  
Télécopieur : 416 974-3561  
[www.rbc.com/servicealaclientele](http://www.rbc.com/servicealaclientele)

**Coordonnées pour RBC Assurances :**

Services d'assurance RBC Inc.  
Service Satisfaction à la clientèle  
Case postale 213, succursale A  
Mississauga (Ontario) L5A 4N9  
Téléphone sans frais : 1 888 728-4519  
Télécopieur sans frais : 1 888 844-3331  
feedback@rbcinsurance.com

**Coordonnées pour**

**RBC Dominion valeurs mobilières Inc. :**

RBC Dominion valeurs mobilières, Conformité  
RBC Centre, 155, rue Wellington Ouest  
Case postale 150  
Toronto (Ontario) M5V 3K7  
À l'attention de : Agent désigné à la résolution  
des plaintes  
Téléphone : 416 842-8056  
Télécopieur : 416 842-8055

**Coordonnées pour**

**RBC Placements en Direct Inc. :**

RBC Placements en Direct, Conformité  
RBC Centre, 155, rue Wellington Ouest  
Case postale 150  
Toronto (Ontario) M5V 3K7  
À l'attention de : Gestionnaire des  
plaintes désigné

**Coordonnées pour RBC InvestiVite Inc. :**

RBC InvestiVite Inc.  
Case postale 4288, succursale A  
Toronto (Ontario) M5W 0J8  
Sans frais : 1 800 769-2531  
www.rbcinvesticlic.com

**3<sup>e</sup> étape – Faire appel au Bureau de  
l'Ombudsman de RBC**

Si le problème n'est pas réglé à votre entière satisfaction par l'un de nos centres, nous vous invitons à écrire au Bureau de l'Ombudsman de RBC. L'Ombudsman de RBC peut étudier votre problème seulement une fois que vous avez reçu une réponse de RBC.

Veillez expliquer par écrit pourquoi le problème n'a pas été résolu de façon satisfaisante. Toutes les parties en litige sont entendues de façon

juste et équitable, et tous les échanges sont assurés de la plus stricte confidentialité. Les services de l'Ombudsman sont gratuits.

Pour nous permettre de débiter notre examen dès que possible, nous vous invitons à nous faire part de vos préoccupations de manière sécurisée, par voie électronique, au moyen de l'outil de soumission en ligne « Porter plainte » de RBC au [www.rbc.com/servicealaclientele](http://www.rbc.com/servicealaclientele).

Vous pouvez également communiquer avec nous à l'adresse suivante :

Bureau de l'Ombudsman de RBC

Royal Bank Plaza

Case postale 1

Toronto (Ontario) M5J 2J55

Téléphone sans frais : 1 800 769-2542

Télécopieur : 416 974-6922

[ombudsman@rbc.com](mailto:ombudsman@rbc.com)

Nota : Nous ne recommandons pas l'envoi de renseignements personnels ou financiers par courriel.

Si vous avez des questions ou avez besoin des accommodements pour soumettre votre plainte, veuillez nous contacter pour nous en informer.

## **Médiation**

Si vous n'arrivez pas à faire résoudre votre problème, il serait peut-être bon que vous optiez pour la médiation. Le médiateur aide les parties à trouver une solution qui leur convient en facilitant les communications et en examinant la nature du conflit, les intérêts en jeu et les solutions possibles. Dans certains cas, Le Bureau de l'Ombudsman de RBC peut suggérer – ou le client peut demander – les services d'un médiateur externe. Les honoraires du médiateur externe ou du tiers arbitre sont généralement partagés également entre le client et RBC.

## **Ressources supplémentaires**

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, les bureaux ci dessous peuvent vous fournir des renseignements et procéder à une nouvelle étude de votre plainte.

**Coordonnées pour les plaintes liées  
aux opérations bancaires :**

ADR Chambers – Bureau de l’Ombudsman  
des services bancaires

31, rue Adelaide Est

Case postale 1006

Toronto (Ontario) M5C 2K4

Téléphone sans frais : 1 800 941-3655

Télécopieur sans frais : 1 877 803-5127

contact@bankingombuds.ca

www.bankingombuds.ca

**Coordonnées pour les plaintes liées  
aux services d’investissement**

Ombudsman des services bancaires  
et d’investissement

20, rue Queen Ouest, bureau 2400

Case postale 8

Toronto (Ontario) M5H 3R3

Téléphone sans frais : 1 888 451-4519

Télécopieur sans frais : 1 888 422 2865

ombudsman@obsi.ca

www.obsi.ca

**Coordonnées pour les plaintes liées  
à l’assurance de personnes :**

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

20, rue Adelaide Est, bureau

Case postale 29

Toronto (Ontario) M5C 2T6

À l’attention du directeur général

Téléphone (Toronto) : 416 777-9002

Téléphone (Montréal) : 514 282-2088

Sans frais : 1 888 295-8112

<https://www.oapcanada.ca/>

**Coordonnées pour les plaintes liées  
à l’assurance automobile et habitation :**

Service de conciliation en assurance  
de dommages (SCAD)

10 Milner Business Court, bureau 701

Toronto (Ontario) M1B 3C6

Téléphone: 416 299-6931

Sans frais : 1 877 225-0446

Télécopieur : 416 299-4261

www.giocanada.org

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



**Coordonnées pour les plaintes liées  
à la protection de la vie privée :**

Bureau du chef de la protection des  
renseignements personnels  
Case postale 7500, succursale A  
Toronto (Ontario) M5W 1P9  
Télécopieur : 416 955-2192

Si la question n'est pas réglée à votre entière  
satisfaction, 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  
doivent être présentées par écrit :

Commissariat à la protection de  
la vie privée du Canada  
30, rue Victoria  
Gatineau (Québec) J8T 1G6

Pour toute demande de renseignements sur la  
protection de la vie privée ou d'information sur  
les pratiques de traitement des renseignements  
personnels, vous pouvez communiquer avec le  
Commissariat à la protection de la vie privée du  
Canada de l'une des façons suivantes :

Téléphone : 819 994-5444  
Sans frais : 1 800 282-1376  
Télécopieur : 819 994-5424  
Téléimprimeur : 819 994-6591  
[www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca)

## Étapes pour déposer une plainte

Services bancaires	
<b>ÉTAPE 1 :</b> Commencez là où l'événement s'est produit.	Succursale RBC, Télécentre Royal Direct® ou Centre d'affaires
<b>ÉTAPE 2 :</b> Communiquez avec le centre approprié.	Centre des relations clientèle
<b>ÉTAPE 3 :</b> Écrivez à l'Ombudsman de RBC.	Bureau de l'Ombudsman de RBC (communication par écrit)
Services de placement	
<b>ÉTAPE 1 :</b> Commencez là où l'événement s'est produit.	Votre planificateur financier, le directeur de succursale, le directeur de succursale de votre conseiller en placement, RBC Dominion valeurs mobilières ou votre centre RBC Placements en Direct local
<b>ÉTAPE 2 :</b> Communiquez avec le centre approprié.	Centre des relations clientèle, Conformité, RBC DVM, secteur détail Centre de liaison Placements en Direct
<b>ÉTAPE 3 :</b> Écrivez à l'Ombudsman de RBC.	Bureau de l'Ombudsman de RBC (communication par écrit)
Services d'assurance	
<b>ÉTAPE 1 :</b> Commencez là où l'événement s'est produit.	L'unité opérationnelle de RBC Assurances qui a émis votre contrat (voir page 3 pour obtenir les coordonnées)
<b>ÉTAPE 2 :</b> Communiquez avec le centre approprié.	Approche Client, Assurance
<b>ÉTAPE 3 :</b> Écrivez à l'Ombudsman de RBC.	Bureau de l'Ombudsman de RBC (communication par écrit)

Nota : Les unités mentionnées ci-dessus consultent au besoin le chef de la protection des renseignements personnels pour obtenir des directives spécifiques.

## Organismes de réglementation et autres ressources

Les organismes gouvernementaux de réglementation peuvent également renseigner les consommateurs et comptent des bureaux qui s'occupent du règlement des plaintes. Selon la nature du problème, vous pouvez aussi vous adresser à l'organisme de réglementation du gouvernement fédéral ou des provinces.

### **Agence de la consommation en matière financière du Canada**

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) veille à ce que toutes les institutions financières à charte fédérale respectent les dispositions des lois fédérales assurant la protection des consommateurs. Elle a également pour mission de sensibiliser les consommateurs et de surveiller le code de déontologie du secteur et les engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs.

Les lois sur la protection des consommateurs régissent les diverses pratiques commerciales touchant directement les consommateurs. Par exemple, les institutions financières sont tenues par la loi de renseigner leur clientèle sur leurs frais et leurs taux d'intérêt, ainsi que sur leur politique de traitement des plaintes.

L'ACFC examine individuellement les plaintes qui lui sont soumises par écrit en vue de déterminer s'il y a un problème de protection des consommateurs de compétence fédérale et, si c'est le cas, d'établir les mesures à prendre.

Les plaintes relatives à la réglementation doivent être transmises par écrit à l'adresse suivante :

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 sans frais : 1 866 461-3222  
[www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

## **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.

Vous trouverez sur notre site Web, à l'adresse [www.rbc.com](http://www.rbc.com), nos engagements et codes volontaires ainsi que d'autres renseignements à ce sujet.

## **Autorité des marchés financiers**

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.

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

## **Saskatchewan – le 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.

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

## Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) réglemente tous les courtiers en valeurs mobilières exerçant des activités au Canada et fournit des services de réglementation aux marchés boursiers canadiens. Les sociétés membres doivent respecter toutes les règles et tous les règlements pertinents de l'OCRCVM, et elles sont soumises à une supervision constante. Le mandat de l'OCRCVM est de protéger les investisseurs.

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

121, rue King Ouest, bureau 2000,

Toronto (Ontario) M5H 3T9

Téléphone : 416 364-6133

Sans frais : 1 877 442-4322

Télécopieur : 416 364-0753

InvestorInquiries@iiroc.ca [www.iiroc.ca](http://www.iiroc.ca)

Au processus normal de soumission de la plainte à l'OCRCVM s'ajoute une autre option : l'arbitrage. Pour y avoir recours, adressez-vous à l'organisme d'arbitrage approprié de votre région :

Provinces de l'Atlantique et Ontario	Québec
ADR Chambers a/s Administrateur du programme de l'OCRCVM 180, rue Duncan Mill, 4 <sup>e</sup> étage Toronto (Ontario) M3B 1Z6 <a href="mailto:adr@adrchambers.com">adr@adrchambers.com</a> <a href="http://www.adrchambers.com">www.adrchambers.com</a>	Centre canadien d'arbitrage commercial Place du Canada 1010, rue de la Gauchetière Ouest, bureau 950 Montréal (Québec) H3B 2N2 <a href="mailto:info@ccac-adr-org">info@ccac-adr-org</a> <a href="http://www.ccac-adr-org">www.ccac-adr-org</a>

### **C.-B., Prairies, T. N.-O., Nunavut et Yukon**

British Columbia International Commercial Arbitration Centre  
348 – 1275 avenue 6 Ouest,  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6H 1A6  
Téléphone : 604 684-2821  
Sans frais : 1 877 684-2821  
Télécopieur : 604 736-9233  
admin@bcicac.com bcicac.com

### **Association canadienne des courtiers de fonds mutuels**

L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) est l'organisme d'autoréglementation (OAR) national du secteur canadien de distribution de fonds communs de placement. En tant qu'OAR, l'ACCFM est chargée de réglementer les activités, les normes de pratique et la conduite professionnelle de ses membres et de leurs représentants en vue d'améliorer la protection des investisseurs et de renforcer la confiance du public dans le secteur canadien des fonds communs de placement. L'ACCFM exerce ses activités dans les territoires et provinces du Canada, sauf le Québec.

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

121, rue King Ouest, bureau 1000

Toronto (Ontario) M5H 3T9

Téléphone : 416 361-6332

Sans frais : 1 888 466-6332

complaints@mfd.ca www.mfd.ca



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 l'adresse [www.rbc.com](http://www.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.

® / <sup>MC</sup> Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada.  
RBC et Banque Royale sont des marques déposées de Banque Royale du Canada.