

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 les succursales RBC, le Centre de conseils, les Centres des services commerciaux et Banque privée	4
Organisme externe de traitement des plaintes	5
Pour RBC Marchés des Capitaux, y compris les activités de marchés des capitaux de RBC Banque Royale et de ses sociétés affiliées	7
Pour RBC Services aux investisseurs et de trésorerie	8
Pour 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
Pour les produits d'assurance offerts par Services financiers RBC Gestion de patrimoine inc.	17
Plaintes liées à l'assurance	18
Autres ressources en assurance	19
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 prenons très au sérieux les insatisfactions et les traitons 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. Vous trouverez dans la présente brochure les coordonnées des ressources à contacter pour que votre plainte soit traitée promptement et à votre entière satisfaction. Nous vous invitons à suivre le processus décrit aux pages suivantes.

Entités RBC

Cette brochure décrit la marche à suivre pour formuler une plainte à l'une des 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 et de trésorerie
- Services de fiducie et de succession offerts par la Compagnie Trust Royal ou la Société Trust Royal du Canada
- RBC Investissements[®], y compris :
 - Fonds d'investissement Royal Inc.
 - RBC Dominion valeurs mobilières Inc.
 - RBC Placements en Direct Inc.
 - RBC InvestiVite Inc.
 - RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements Inc.
 - Produits d'assurance offerts par Services financiers RBC Gestion de patrimoine inc.
- 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 Itée

Nota : 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 s'engagent à vous offrir 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 quelques recommandations à respecter pour que votre plainte reçoive toute l'attention nécessaire.

Commencez à la source du problème

Lorsqu'un problème survient, il vaut toujours mieux vous adresser d'abord à la source.

Pour vous épargner un temps précieux, rassemblez toute l'information pertinente avant de communiquer avec les intéressés :

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

Trois moyens de communiquer avec nous :

- Envoyez-nous un message par le Centre des messages de 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 pour chacune de nos sociétés.

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 par le même moyen que vous avez précédemment utilisé. 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 la conclusion de l'examen de votre plainte par Approche Client, vous pourrez demander qu'une **révision** soit effectuée par le Bureau de révision des plaintes clients. Ce bureau 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.

Organisme externe de traitement des plaintes

ADR Chambers – Bureau de l’Ombudsman des services bancaires (ADRBO)

Vous pouvez soumettre vos plaintes non résolues à ADR Chambers – ADRBO 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 ADRBO après avoir obtenu la réponse définitive de RBC ou si 56 jours civils se sont écoulés depuis la soumission de votre plainte.

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

ADRBO exerce ses activités en toute indépendance par rapport aux banques participantes. Ses services sont offerts sans frais pour les plaignants.

Coordonnées :

ADR Chambers Bureau des Services Bancaires
31 Adelaide Street East
C.P. 1006
31, rue Adelaide Est
Toronto (Ontario) M5C 2K4
Téléphone : 1-800-941-3655
Télécopieur : 1-877-803-5127
ombuds@servicesbancaires.ca
bankingombuds.ca

Agence de la consommation en matière financière du Canada

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 aux coordonnées suivantes :

Coordonnées :

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

fcac-acfc.gc.ca

Pour 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.

Veillez prendre connaissance de notre processus de soumission d'une plainte (en anglais seulement) à l'adresse rbccm.com/assets/rbccm/docs/legal/fixed-income/rbccm-making-a-complaint.pdf

Ou communiquez avec nous à l'attention de :

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

Pour RBC Services aux investisseurs et de trésorerie

Veillez nous contacter aux :

Clients de Banques, courtiers et bourses
Sans frais : 1 866 358-7326

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue là où le problème est survenu ou après avoir composé le numéro susmentionné, 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

rbcits.com/fr/who-we-are/governance/make-a-complaint.page

Ou communiquez directement avec notre équipe à l'attention de :

Conformité, RBC Services aux investisseurs et de trésorerie, Canada
RBC Centre
155, rue Wellington Ouest
C.P. 7500, succursale A
Toronto (Ontario) M5W 1P9
excoqu@rbc.com

Pour les 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® aux coordonnées suivantes :

À l'attention de :

Centre de contact clientèle RBC Trust Royal
RBC Centre
155, rue Wellington Ouest, 20^e 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 les options offertes 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 à l'adresse

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.

Veillez 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.

Veillez également consulter 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 Dominion valeurs mobilières Inc.

À l'attention de :

Gestionnaire des plaintes désigné
RBC Dominion valeurs mobilières, Conformité
RBC Centre
155, rue Wellington Ouest
C.P. 150
Toronto (Ontario) M5V 3K7
Téléphone : 416 842-8056
Télécopieur : 416 842-8055
rbc.com/fr/resolving-your-concerns

RBC Placements en Direct Inc.

À l'attention de :

Gestionnaire des plaintes désigné
Conformité, RBC Placements en Direct
RBC Centre
155, rue Wellington Ouest
C.P. 150
Toronto (Ontario) M5V 3K7
rbcplacements.com/pdf/complaint-and-resolution-policy-fr.pdf

RBC InvestiVite Inc.

C.P. 4288, succursale A
Toronto (Ontario) M5W 0J8
Numéro sans frais : 1 800 769-2531
rbcinvestease.com/fr/resolving-your-concerns/

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

À l'attention de :

Conformité, RBC PH&N Services-conseils
en placements
RBC Centre
155, rue Wellington Ouest
C.P. 150
Toronto (Ontario) M5V 3K7
rbcwealthmanagement.com/fr-ca/phn/resolving-your-concerns

Divulgarion de vos renseignements personnels

Si vous détenez un produit RBC auprès de certaines autres sociétés de RBC (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 ou votre compte 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.

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)

155, rue Queen Ouest, bureau 2400

C.P. 8

Toronto (Ontario) M5H 3R3

Téléphone sans frais : 1 888 451-4519

Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865

ombudsman@obsi.ca

obsi.ca

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.

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 l'entité RBC visée.

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 du commerce des valeurs mobilières

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) surveille l'ensemble des courtiers en valeurs mobilières et la négociation des titres sur les marchés canadiens des actions et des titres de créance. Les sociétés membres doivent respecter toutes les règles et tous les règlements pertinents de l'OCRCVM, et elles sont soumises à une supervision continue. L'OCRCVM établit les normes réglementaires et celles du secteur des placements, protège les investisseurs et consolide l'intégrité des marchés tout en veillant à un fonctionnement efficient et concurrentiel des marchés des capitaux.

Coordonnées :

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

121, rue King Ouest, bureau 1000

Toronto (Ontario) M5H 3T9

Téléphone : 416 364-6133

Téléphone sans frais : 1 877 442-4322

Télécopieur : 416 364-0753

InvestorInquiries@iiroc.ca

ocrcvm.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 :

Territoires et provinces autres que le Québec	Québec
ADR Chambers adrchambers.com/ca 1 800 856-5154	Canadian Commercial Arbitration Centre ccac-adr.org/fr 1 800 207-0685

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.

Coordonnées :

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

121, rue King Ouest, bureau 2000

Toronto (Ontario) M5H 3T9

Téléphone : 416 361-6332

Téléphone sans frais : 1 888 466-6332

complaints@mfd.ca

mfd.ca

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.

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

Pour les 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 :

rbcds.com/fr/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

C.P. 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

Veillez 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

Habitation et automobile

Compagnie d'assurance RBC du Canada

Sans frais : 1 800 263-8944

Nota : 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

C.P. 213, succursale A

Mississauga (Ontario) L5A 4N9

Téléphone sans frais : 1 888 728-6666

Télocopieur sans frais : 1 888 844-3331

feedback@rbcinsurance.com

rbcassurances.com

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

C.P. 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, 10^e étage

Toronto (Ontario) M2N 6K8

Sans frais : 1 877 225-0446

Télécopieur : 416 299-4261

giocanada.org

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

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.

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

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.

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

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 :

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

fcac-acfc.gc.ca.

Plaintes liées à la protection de la vie privée

Bureau du chef de la protection des renseignements personnels de RBC

C.P. 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.