

## CONTENU

### I. Déclaration de conflit d'intérêts RBC Placements en Direct Inc.

### II. Convention d'exploitation de compte et déclarations connexes de RBC Placements en Direct Inc.

#### I. DÉCLARATION DE CONFLIT D'INTÉRÊTS RBC PLACEMENTS EN DIRECT INC.

##### Introduction

Nous sommes tenus de fournir des renseignements sur les conflits d'intérêts importants existants et raisonnablement prévisibles qui peuvent nuire à vos intérêts en tant que client, notamment sur la façon dont nous traitons les conflits d'intérêts importants dans l'intérêt supérieur de nos clients. Ces déclarations et les obligations qui en découlent font partie de nos obligations réglementaires. Elles ne font pas partie de votre Convention d'exploitation de compte. Le présent document vous est fourni à titre indicatif, il n'a aucun caractère contractuel.

En règle générale, un conflit d'intérêts peut survenir lorsque :

- RBC Placements en Direct ou un représentant a des intérêts commerciaux ou personnels distincts qui diffèrent des intérêts du client.
- RBC Placements en Direct ou un représentant peut être amené à faire passer ses propres intérêts avant ceux du client.
- Les avantages ou les inconvénients monétaires ou non monétaires de RBC Placements en Direct ou d'un représentant pourraient compromettre la confiance raisonnable d'un client.
- Les clients ont des intérêts différents, ce qui fait que certains bénéficient d'un traitement préférentiel dans l'exploitation et la gestion de leur compte et l'exécution des opérations.

En règle générale, un conflit d'intérêts est important si on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il influence les décisions d'un client ou celles de RBC Placements en Direct ou de ses représentants dans les circonstances.

Si d'autres conflits d'intérêts importants sont décelés après l'ouverture du compte, nous vous en informerons en temps opportun.

En règle générale, RBC Placements en Direct détermine et traite les conflits d'intérêts importants au moyen de politiques et de procédures, notamment du Code de déontologie de la Banque Royale du Canada (RBC) qui stipule clairement que les représentants doivent éviter toute situation dans laquelle leurs intérêts personnels entrent ou semblent entrer en conflit avec leurs responsabilités. Les politiques et procédures de RBC, ainsi que le Code de déontologie de l'entreprise, s'appliquent aux représentants de RBC Placements en Direct, mais ils ne sont pas de nature contractuelle et ne font pas partie de notre Convention d'exploitation de compte et n'y sont pas intégrés. Les politiques et procédures de RBC Placements en Direct contiennent également une définition générale du terme « conflits d'intérêts », une procédure de recours hiérarchique définie pour traiter les conflits d'intérêts, une définition claire des responsabilités entre RBC Placements en Direct et ses représentants, des ressources appropriées et le pouvoir du chef de la conformité à la réglementation et d'autres fonctions de contrôle interne, des rapports internes réguliers et des évaluations périodiques de la structure de gestion des conflits. De plus, RBC Placements en Direct dispose d'un système qui permet de confirmer que les clients ont bien été informés des conflits d'intérêts importants.

### Renseignements sur la façon dont nous gérons les conflits d'intérêts importants dans votre intérêt supérieur

#### 1. Services d'entités affiliées, double inscription et activités externes

RBC Placements en Direct peut recevoir de la Banque Royale du Canada (Banque Royale) et de ses filiales, et leur fournir, des services de gestion, des services administratifs, des recommandations ou d'autres services concernant les activités ou les opérations commerciales. Certaines règles d'ordre législatif ou faisant partie de la réglementation du secteur s'appliquent à ces relations. Ces règles imposent des restrictions sur les opérations entre des sociétés inscrites liées et visent à minimiser le potentiel de conflits. RBC Placements en Direct a adopté des politiques et procédures internes en plus de ces règles, notamment des politiques concernant la confidentialité des renseignements.

Les personnes inscrites auprès de RBC Placements en Direct peuvent :

- être inscrites auprès d'une autre société enregistrée liée, et offrir des services aux clients de cette société; et/ou
- siéger comme administrateur d'une autre entité ou exercer des activités commerciales externes qui permettraient à ces représentants d'avoir accès à des renseignements privilégiés.

Nous gérons ces conflits d'intérêts :

- en nous conformant aux exigences légales et réglementaires qui imposent des restrictions sur les opérations entre des sociétés enregistrées et liées ou des individus doublement inscrits auprès de sociétés enregistrées et liées;
- en adoptant des politiques et procédures internes qui complètent les exigences réglementaires, notamment des politiques sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels; et
- en règle générale, en interdisant aux personnes physiques inscrites auprès de RBC Placements en Direct d'être employées par une autre personne, de participer aux activités d'une autre personne ou d'accepter une rémunération d'une autre personne hors du cadre de leur relation avec RBC Placements en Direct, sauf si elles obtiennent au préalable l'approbation de RBC Placements en Direct.

## 2. Relation entre RBC Placements en Direct et les autres sociétés membres de RBC, y compris les émetteurs liés et associés

Nous sommes membres du groupe de sociétés affiliées de la Banque Royale du Canada (sociétés membres de RBC). Banque Royale est une banque canadienne à charte qui exerce ses activités dans des succursales et par d'autres modes de prestation au Canada. Nous et nos sociétés de services financiers affiliées sommes des filiales entièrement détenues par la Banque Royale du Canada, et nous sommes tous membres du groupe de sociétés de la Banque Royale du Canada. Nous sommes des entités distinctes les unes des autres où l'information est cloisonnée et dont les systèmes de conformité sont personnalisés. Dans le cadre de notre prestation de services, nous pouvons de temps à autre conclure des opérations ou des ententes avec d'autres sociétés membres de RBC ou accepter des services d'autres sociétés membres de RBC ou d'autres personnes ou sociétés qui sont liées à nous.

Notre adhésion au groupe des sociétés membres de RBC, ainsi que les opérations et les ententes que nous concluons avec d'autres membres du groupe des sociétés membres de RBC, donnera lieu à des conflits d'intérêts, et nous avons adopté des politiques et des procédures pour déceler et régler ces conflits. Nous ne concluons ces opérations ou ententes que si les lois sur les valeurs mobilières applicables le permettent.

Dans tous les cas, nous reconnaissons que les conflits découlant d'opérations avec nos sociétés affiliées donnent l'impression que nous favoriserons les intérêts commerciaux des diverses sociétés membres de RBC, de sorte que vous pourriez avoir des préoccupations au sujet des produits et services que vous nous demandez de négocier et qui proviennent des sociétés membres de RBC ou qui sont fournis par celles-ci.

Comme d'autres sociétés de services financiers, nous et les autres sociétés membres de RBC sommes des entreprises commerciales cherchant à apporter de la valeur aux actionnaires, tout en offrant à nos clients des produits et des services équitables, honnêtes et appropriés. Nous pouvons également tirer des revenus d'autres sources, notamment de nos sociétés affiliées, dont certaines peuvent être perçues comme entraînant un conflit d'intérêts réel ou potentiel.

RBC Placements en Direct offre des produits d'émetteurs liés et associés, notamment à titre de courtier participant aux fonds communs de placement de RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. et à titre de distributeur de produits dont l'une de nos sociétés affiliées a prise ferme, ce qui donne lieu à un conflit d'intérêts important. Selon vos instructions, nous pouvons effectuer des opérations dans votre compte à l'égard de titres ou d'un dérivé ayant pour sous-jacent un titre, d'un émetteur lié ou associé de RBC Placements en Direct. L'étendue de ce conflit dépend de la mesure dans laquelle vous nous demandez de négocier des titres d'émetteurs liés et associés.

Pour gérer ce conflit, RBC Placements en Direct :

- utilise habituellement sa gestion des conflits découlant de produits exclusifs;
- communique de façon détaillée ces relations et les activités offertes aux clients au moment de l'ouverture du compte; et
- reçoit des instructions de votre part pour toute opération dans votre compte, y compris des émetteurs liés et associés, ou sur un dérivé comprenant un intérêt sous-jacent dans un émetteur lié et associé.

Un émetteur de titres est « lié » à RBC Placements en Direct si, en raison de la propriété des titres, de son influence ou de son contrôle sur des titres avec droit de vote, RBC Placements en Direct exerce un contrôle sur cet émetteur ou si cet émetteur exerce un contrôle sur RBC Placements en Direct ou si la même tierce partie exerce un contrôle à la fois sur l'émetteur et RBC Placements en Direct.

RBC Placements en Direct est une filiale en propriété exclusive de la Banque Royale. Banque Royale Holding Inc. (BRHI), une filiale entièrement détenue par la Banque Royale, est le propriétaire de l'ensemble des actions en circulation de RBC Placements en Direct. RBC Placements en Direct est une société distincte de BRHI et de la Banque Royale. La Banque Royale est un émetteur assujéti selon les lois sur les valeurs mobilières applicables et elle est un émetteur lié par rapport à RBC Placements en Direct.

Un émetteur est « associé » à RBC Placements en Direct si, du fait d'un endettement ou d'un autre lien, un souscripteur éventuel des titres ou dérivés de l'émetteur associé a des doutes sur l'indépendance de RBC Placements en Direct à l'égard de l'émetteur.

Pour obtenir une description d'un émetteur lié ou associé et pour consulter la liste à jour de nos émetteurs liés ou associés, veuillez visiter [www.rbc.com/fr/issuers-disclosure](http://www.rbc.com/fr/issuers-disclosure) ou communiquer avec un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct.

## 3. Produits exclusifs

RBC Placements en Direct offre des produits exclusifs élaborés par nos sociétés affiliées, notamment :

- des certificats de placement garantis, des billets à capital protégé et des comptes d'épargne à intérêt élevé offerts par RBC; et
- des fonds communs de placement et des fonds négociés en bourse (FNB) offerts par RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. (RBC GMA).

RBC Placements en Direct offre également des produits exclusifs élaborés par Gestion d'actifs BlackRock Canada Limitée (« BlackRock Canada »), connus sous le nom de FNB iShares. RBC Placements en Direct offre la négociation sans commission pour un nombre limité de FNB iShares. BlackRock Canada et RBC GMA ont conclu une alliance stratégique concernant leurs activités liées aux FNB au Canada. En vertu de cette alliance, les FNB RBC offerts par RBC GMA et les FNB iShares offerts par BlackRock Canada sont regroupés sous une seule marque – RBC iShares (l'« alliance stratégique »). Dans le cadre de l'alliance stratégique, RBC GMA et BlackRock Canada se fournissent mutuellement un soutien et certains services liés à l'administration, au soutien à la distribution, à la commercialisation et à la gestion des FNB RBC et des FNB iShares, ainsi que certains droits limités d'information, d'examen et de consentement en ce qui concerne ces FNB. En outre, en contrepartie de ces services mutuels fournis dans le cadre de l'alliance stratégique, RBC GMA et BlackRock Canada acceptent de partager les revenus tirés des frais de gestion de ces FNB. Ainsi, les FNB iShares gérés par BlackRock Canada, qui sont offerts dans le cadre de la négociation sans commission par RBC Placements en Direct, sont des émetteurs associés et considérés comme des produits exclusifs de RBC Placements en Direct. RBC GMA et RBC Placements en Direct sont des entités affiliées et des filiales en propriété exclusive de la Banque Royale du Canada.

L'offre de produits exclusifs est considérée comme un conflit d'intérêts important. Toutefois, puisque RBC Placements en Direct n'offre que des services d'exécution d'ordre, elle ne recommande aucun produit aux clients ni n'évalue la pertinence de ces produits.

RBC Placements en Direct gère ce conflit d'intérêts de différentes façons, notamment :

- Nous obtenons des instructions des clients pour les opérations sur tous placements, y compris les produits exclusifs.
- Dans la plupart des cas, nous offrons des produits tant exclusifs que non exclusifs. Toutefois, en ce qui a trait aux comptes d'épargne à intérêt élevé, à la négociation sans commission, aux certificats de placement garanti encaissables, aux certificats de placement garanti dont le terme est inférieur à un an et aux billets à capital protégé, pour lesquels nous offrons des produits exclusifs, nous effectuons régulièrement des revues diligentes de produits et des comparaisons de marchés, selon le cas, afin de déterminer si ces produits exclusifs devraient être inclus dans l'offre de produits de RBC Placements en Direct aux clients et sont concurrentiels par rapport à des produits non exclusifs de tiers comparables.
- Dans les cas où nous offrons des produits exclusifs (tels que les produits énumérés ci-dessus), nous nous assurons que l'offre de produits de RBC Placements en Direct aux clients comprend d'autres produits non exclusifs conçus pour atteindre des objectifs de placement similaires.
- Nous informons les clients des relations avec des émetteurs reliés et associés.

#### 4. Cadeaux et divertissements

Les représentants de RBC Placements en Direct peuvent se voir offrir ou recevoir un cadeau ou des divertissements qui pourraient compromettre ou donner l'impression de compromettre leur indépendance. Par exemple, un représentant de RBC Placements en Direct, comme un directeur, Clientèle fortunée, peut offrir à des clients, ou recevoir de ceux-ci, des cadeaux qui peuvent avoir une influence sur les services fournis par les représentants.

RBC Placements en Direct gère ce conflit d'intérêts :

- en adoptant des politiques et procédures internes qui complètent les exigences réglementaires, y compris des politiques concernant les cadeaux et les divertissements pour, notamment, faire un suivi des cadeaux et des divertissements reçus par les représentants; et
- en interdisant aux personnes inscrites auprès de RBC Placements en Direct d'accepter une rémunération de toute autre personne, en dehors de leur relation avec RBC Placements en Direct, à moins qu'elles n'obtiennent l'approbation préalable de RBC Placements en Direct.

#### 5. Opérations personnelles

Les représentants de RBC Placements en Direct peuvent avoir accès à des renseignements confidentiels sur les opérations des clients. Ils pourraient alors utiliser ces renseignements pour leurs opérations personnelles, ce qui pourrait nuire aux clients puisqu'ils pourraient passer leurs opérations avant celles de leurs clients (c.-à-d. faire des opérations en avance sur le marché).

RBC Placements en Direct gère ce conflit d'intérêts :

- en se conformant aux exigences légales et réglementaires qui imposent des restrictions sur les opérations personnelles;
- en adoptant des politiques ou procédures internes qui complètent les exigences réglementaires pour traiter les opérations personnelles; y compris
  - o au moment de l'embauche et chaque année, en obtenant d'un représentant de RBC Placements en Direct concerné la déclaration des comptes de négociation (c.-à-d. comptes PRO); et
  - o en surveillant et en examinant régulièrement les opérations dans les comptes PRO.

#### 6. Acheminement des ordres et réception des paiements pour le traitement des ordres

Notre société affiliée, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., établit des ententes pour l'acheminement des ordres avec certaines bourses, certains courtiers/cambistes ou d'autres centres de marché (collectivement, les « centres du marché ») ou agit à titre de centre du marché pour le compte de RBC Placements en Direct. Ces ententes ont été conclues en vue de garantir la qualité d'exécution perçue offerte par ces centres de marché et elles sont évaluées en fonction des exigences de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) et des directives des organismes de réglementation des valeurs mobilières du Canada.

Tous les ordres des clients qui sont assujettis à ces ententes d'acheminement des ordres sont envoyés aux centres de marché assujettis aux principes de la meilleure exécution. RBC Placements en Direct peut percevoir des paiements en espèces ou sous la forme de rabais ou de crédits sur les frais en retour de l'acheminement des ordres du client, conformément à ces ententes d'acheminement des ordres. Toute rémunération que touche RBC Placements en Direct pour l'acheminement des ordres vers les centres du marché réduit les coûts d'exécution de RBC Placements en Direct, et toute réduction des coûts ne sera pas portée au crédit de votre compte.

RBC Placements en Direct peut tirer profit des ententes d'acheminement des ordres en recevant des rajustements favorables des erreurs commises par les centres du marché auxquels elle achemine des ordres. Une société affiliée de RBC Placements en Direct agit à titre de centre du marché pour certains titres et négocie fréquemment pour son propre compte les ordres des clients de RBC Placements en Direct et peut réaliser des profits et des pertes en raison de ces activités. Bien qu'il n'existe pas d'entente officielle, une société affiliée de RBC Placements en Direct peut recevoir un nombre disproportionné d'ordre des centres du marché auxquels RBC Placements en Direct achemine les ordres des clients.

RBC Placements en Direct gère ces conflits d'intérêts au moyen de politiques et de procédures de la meilleure exécution. Nous continuons de privilégier l'exécution au mieux des ordres et ne nous laisserons pas influencer par les avantages ou les paiements que nous pourrions recevoir pour l'acheminement des ordres de nos clients vers un centre de marché en particulier. RBC Placements en Direct et notre courtier exécutant, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., prendront toutes les mesures raisonnables pour obtenir la meilleure exécution lorsqu'ils exécutent un ordre en votre nom, conformément à la réglementation applicable sur les valeurs mobilières. Pour avoir un aperçu de la politique de RBC Dominion valeurs mobilières en matière d'exécution des ordres et de sa démarche pour assurer la « meilleure exécution » des ordres, veuillez consulter le document figurant au <https://www.rbccm.com/assets/rbccm/docs/legal/rbccm-best-execution-policy-client-disclosure-canada-fr.pdf>

## 7. Rémunération de parties apparentées et de tiers

RBC Placements en Direct reçoit une rémunération d'entités apparentées et de tiers relativement à certains produits offerts sur sa plateforme (collectivement, la rémunération de tiers).

RBC Placements en Direct traite la rémunération des tiers en appliquant un processus d'examen des produits non subjectif au moment de la sélection des produits qui rémunèrent des tiers, et tient compte de divers facteurs, comme les services fournis aux clients relativement à ces produits.

RBC Placements en Direct n'offre pas de fonds communs de placement qui rapportent des commissions de suivi, conformément à la nouvelle réglementation interdisant de tels versements aux courtiers n'offrant que des services d'exécution d'ordre entrée en vigueur le 1er juin 2022. Dans la mesure où les fonds communs de placement qui rapportent des commissions de suivi sont transférés à RBC Placements en Direct, toutes les commissions de suivi qui nous sont versées sont remises aux clients.

## 8. Ententes de rémunération et incitatifs internes

Les représentants de RBC Placements en Direct peuvent recevoir une rémunération qui tient compte de facteurs liés au rendement, tels que les actifs sous administration, l'acquisition de clientèle et la présentation de clients à des partenaires.

Voici comment RBC Placements en Direct gère ce conflit :

- Rémunérer les représentants principalement au moyen d'un salaire de base.
- Ne pas fonder la rémunération sur des placements ou des titres particuliers détenus ou négociés dans les comptes des clients, ni sur des types de comptes particuliers.
- Déterminer les primes selon des critères fondés sur des objectifs et des normes de conduite qui sont conformes au Code de déontologie RBC et qui ne dépendent pas uniquement des objectifs de vente, des recommandations ou des actifs sous administration.
- Examiner régulièrement les interactions avec les clients afin de s'assurer que les renseignements fournis sont exacts et pertinents.
- Procéder à des examens réguliers du programme de rémunération de RBC Placements en Direct par des personnes dont la rémunération n'est pas influencée par les résultats de l'examen.

## 9. Écart sur intérêts et opérations de change

RBC Placements en Direct ou ses sociétés affiliées perçoivent des intérêts ou des revenus sur les soldes en espèces de votre compte et peuvent conserver les fonds en excédent des intérêts qu'ils vous versent, le cas échéant. Les taux d'intérêt actuels de RBC Placements en Direct et le solde créditeur minimal requis pour gagner des intérêts sont disponibles au [www.rbccplacementsendirect.com/tarification/](http://www.rbccplacementsendirect.com/tarification/).

RBC Placements en Direct ou ses sociétés affiliées profitent d'un écart dans le cas des opérations de change effectuées dans votre compte. Cet écart est la différence entre le taux obtenu par RBC Placements en Direct ou ses sociétés affiliées et celui que vous recevez. Les taux correspondant à l'écart des cours de change sont disponibles au [www.rbccplacementsendirect.com/tarification/](http://www.rbccplacementsendirect.com/tarification/). RBC Placements en Direct gère ce conflit des façons suivantes :

- Les taux d'intérêt et les taux correspondant à l'écart des cours de change vous sont communiqués.
- Les taux correspondant à l'écart des cours de change sont calculés en fonction d'un certain nombre de facteurs, dont les conditions du marché, ainsi que le montant, la date et le type d'opération de change.
- Les taux d'intérêt sont modifiés à l'occasion en fonction de divers facteurs, notamment, mais sans s'y limiter, les analyses du marché, les taux de la Banque du Canada et d'autres taux repères ou taux sur les liquidités.

## 10. Ententes de recommandation

RBC Placements en Direct peut recevoir une recommandation de la Banque Royale du Canada, de l'une de ses entités affiliées ou d'une autre partie. RBC Placements en Direct dispose de politiques et de procédures pour cerner et gérer d'éventuels conflits d'intérêts qui pourraient découler de sa participation à des ententes de recommandation. Tous les services qui nécessitent une inscription en vertu des lois sur les valeurs mobilières seront fournis par RBC Placements en Direct à titre de courtier en placement inscrit ou par un de ses représentants dûment inscrits. Vous trouverez tous les renseignements sur les ententes de recommandation conclues par RBC Placements en Direct dans la section sur les déclarations de la Convention d'exploitation de compte RBC Placements en Direct. Dans la mesure où il existe une entente de recommandation entre RBC Placements en Direct et une autre partie exigeant une déclaration qui ne figure pas dans le présent document, RBC Placements en Direct fournira la déclaration appropriée aux parties concernées avant que la recommandation soit faite.

## II. CONVENTION D'EXPLOITATION DE COMPTE ET DÉCLARATIONS CONNEXES DE RBC PLACEMENTS EN DIRECT INC.

Le présent livret contient des renseignements importants au sujet de votre compte, notamment les modalités de votre entente avec nous, des explications sur la façon dont nous administrons votre compte, notre barème de frais et de commissions et notre engagement envers la protection de vos renseignements personnels. Il comprend aussi de l'information sur la protection des investisseurs, qui provient du Fonds canadien de protection des investisseurs et de l'Organisme canadien de réglementation des investissements. Veuillez en conserver un exemplaire dans vos dossiers afin de pouvoir le consulter ultérieurement.

**Pour savoir comment RBC Placements en Direct Inc. recueille vos renseignements personnels, les utilise et les communique, veuillez consulter la section Protection des renseignements personnels.**

- Partie A – Information sur le risque lié à l'effet de levier
- Partie B – Document d'information sur les risques liés aux dérivés
- Partie C – Information sur les obligations à coupons détachés
- Partie D – Information sur le Growth Enterprise Market (marché boursier des entreprises de croissance)
- Partie E – Risques associés aux opérations sur les marchés internationaux
- Partie F – Dépliants de l'OCRI
- Partie G – Information sur les relations
- Partie H – Fonds canadien de protection des investisseurs
- Partie 1 – Interprétation
- Partie 2 – Application
- Partie 3 – Exploitation du compte
- Partie 4 – Frais, commissions et charges
- Partie 5 – Divulgations
- Partie 6 – Consentements
- Partie 7 – Responsabilité et endettement
- Partie 8 – Comptes conjoints
- Partie 9 – Communications avec les actionnaires
- Partie 10 – Services automatisés
- Partie 11 – Dispositions générales
- Partie 12 – Garantie personnelle sur les dettes de la société
- Partie 13 – Dispositions concernant les entités sans personnalité morale
- Partie 14 – Dispositions concernant les opérations sur marge
- Partie 15 – Dispositions concernant les opérations sur dérivés
- Partie 16 – Protection des renseignements personnels

En contrepartie de l'engagement de RBC Placements en Direct Inc. (ci-après désignée par les termes « nous », « notre », « nos » ou « RBC Placements en Direct ») à acheter, à vendre et, d'une manière générale, à négocier et à traiter des valeurs mobilières, le titulaire de compte auprès de nous et toute personne autorisée à faire des opérations dans le compte par le titulaire de compte ou légalement autorisée à agir au nom du titulaire du compte (ci-après collectivement désignés par les termes « vous », « votre », « vos » ou « titulaire de compte ») conviennent que la présente convention et tout autre accord applicable en la matière régissent toute question concernant tous vos comptes à RBC Placements en Direct, y compris vos futurs comptes ou les comptes dans lesquels vous avez une participation, seul ou conjointement.

### PARTIE 1 – INTERPRÉTATION

**1.1 Définitions :** À moins qu'ils ne soient définis autrement dans la

présente, tous les termes mentionnés ci-dessous ont la signification suivante :

« bien affecté en garantie » signifie tout solde créditeur, tout titre ou tout contrat relatif à des titres, actuels ou futurs, détenus ou maintenus dans votre compte, y compris tout bien dans lequel vous détenez une participation, ainsi que les dividendes ou tout autre revenu qui en découle;

« Centre des messages » signifie notre centre de communication en ligne situé sur notre site sécurisé. Il permet la transmission sécurisée d'information entre vous et nous;

« compte » signifie le compte tenu par nous au nom du titulaire de compte aux termes des modalités de la présente convention;

« conjoint » signifie toute personne avec laquelle vous êtes marié(e), ou de toute personne qui réside dans la même maison que vous et avec qui vous vivez dans une relation conjugale hors du mariage;

« demande de cote » signifie toute demande faite au moyen de notre service automatisé concernant les actions, les options, les indices ou d'autres cotations du marché telles que les cours acheteurs et vendeurs, les derniers cours et les variations de cours;

« documents de compte » signifie la présente convention, nos formulaires d'ouverture de compte, les soumissions en ligne ou les conditions qui s'appliquent à votre utilisation d'un service automatisé, ainsi que toutes les autres conventions et formulaires et tous les autres documents relatifs à votre compte, qu'ils aient été créés ou signés avant ou après la date de la présente convention;

« documents fiscaux » signifie les formulaires, les feuillets, les reçus fiscaux ou autres documents émis à des fins fiscales (notamment les relevés T1, T3, T4 et T5, T4FHSA ou les reçus de cotisation à un REER, etc.) que nous pourrions être tenus ou autorisés à vous faire parvenir relativement à votre compte ou à ses avoirs;

« FCPI » signifie le Fonds canadien de protection des investisseurs;

« fournisseur d'information » signifie toute société ou personne qui nous fournit, directement ou indirectement, de l'information, notamment des données sur les titres et le marché provenant des bourses et des autres marchés de valeurs, des courtiers et émetteurs de titres;

« groupe des sociétés de RBC » signifie toutes ces sociétés;

« impôts » signifie tous les impôts, cotisations, intérêts et pénalités applicables;

« notice d'offre » signifie un prospectus, toute modification au prospectus, le document « Aperçu du fonds », le document d'information ou tout document d'information similaire sur un produit spécifique.

« ordre d'opération » signifie tout ordre d'achat, de vente, d'opération ou de transfert sur actions, fonds communs de placement, options (le cas échéant), espèces ou autres valeurs mobilières ou instruments financiers qui sont créés et transmis par vous et reçus par nous par l'intermédiaire de notre service automatisé lorsque nous fournissons ce service. L'ordre d'opération désigne également une demande de virement de tout solde créditeur de votre compte à un autre compte pour lequel vous avez accès à des services automatisés, sous réserve des restrictions ou approbations établies par RBC Placements en Direct, à sa seule discrétion;

« NAS » signifie le numéro d'assurance sociale;

« OAR » signifie les organismes d'autorégulation qui ont le pouvoir d'établir des règlements, y compris l'OCRI, le FCPI et le Groupe TMX Inc. ainsi que les sociétés membres de son groupe et ses filiales;

« OCRI » signifie l'Organisme canadien de réglementation des investissements;

« RBC » signifie la Banque Royale du Canada;

« règlements » signifie l'ensemble des lois en vigueur, ainsi que l'ensemble des règles, des règlements, des statuts, des principes directeurs et avis en vigueur émis par tout organisme de réglementation ou OAR compétent;

« service automatisé » signifie tout service que nous fournissons, ou que nous fournirons à l'avenir, et qui vous permet d'accéder à votre compte, ou à vos futurs comptes, aux renseignements ou aux autres services que nous fournissons et qui vous permet de fournir des instructions sur votre compte ou vos futurs comptes par l'un des moyens suivants : communications téléphoniques régulières ou automatisées, reconnaissance vocale interactive, téléphone cellulaire, sans fil ou portatif, appareil mobile, dispositif interactif, télécopieur, courriel, ordinateur, vidéo, télévision à terminal intelligent, modem, Internet, communication en ligne ou autres systèmes de télécommunication ou de communication électronique ou autres technologies similaires. Un service automatisé inclut le service mobile. Renseignements désigne tout renseignement que vous recevez ou fournissez au moyen d'un service automatisé, y compris les demandes de cotes et les ordres d'opération que vous passez;

« service d'identification biométrique » signifie le service d'identification biométrique par les empreintes digitales, le visage ou autre fourni par RBC ou d'autres tiers;

« service mobile » signifie un service automatisé qui donne accès à votre compte, à vos renseignements ou à d'autres services au moyen d'une application téléchargeable que nous vous offrons lorsque vous utilisez certains appareils mobiles;

« signature électronique » signifie l'information électronique que vous créez en cliquant sur le bouton « Soumettre », ce qui englobe la date et l'heure courantes, le numéro d'identification de la session et votre numéro de client;

« société membre de RBC » signifie toute société membre du groupe de RBC ou toute société détenue directement ou indirectement par RBC,

« tiers prestataire de services » signifie tout tiers dont nous utilisons les services pour agir en notre nom afin de vous donner accès aux logiciels et aux services automatisés ou de nous aider à le faire.

« titres » ou « valeurs mobilières » signifie les actions, certificats d'actions, certificats provisoires, reçus de dépôt, bons de souscription, droits de souscription, obligations, débetures, billets et tout autre type de titres, y compris de marchandises et de contrats à terme, d'options sur titres et d'options sur marchandises et sur contrats à terme; et autres contrats ou instruments dérivés similaires;

« Trust Royal » signifie la Société Trust Royal du Canada et la Compagnie Trust Royal.

## **PARTIE 2 – APPLICATION**

**2.1 Convention de compte générale :** En remplissant les formulaires d'ouverture de compte applicables, y compris les soumissions en ligne applicables à votre utilisation de tout service automatisé, et en effectuant des opérations dans votre compte, vous acceptez les conditions énoncées dans les formulaires d'ouverture de compte, la présente Convention d'exploitation de compte et toute autre convention applicable, y compris toute condition qui s'applique à votre utilisation de tout service automatisé. La présente convention s'applique également :

- si votre compte est fermé temporairement ou rouvert, ou si nous lui donnons un numéro différent; et
- s'il y a plus d'un titulaire de compte ou si un des titulaires de compte est une société ou une autre personne morale.

De plus, la présente convention reste en vigueur et votre compte n'est pas considéré comme un nouveau compte lorsque votre régime enregistré d'épargne-retraite RBC Placements en Direct est converti en fonds enregistré de revenu de retraite RBC Placements en Direct, ou lorsque votre compte devient, après votre décès, un compte de succession.

Nonobstant ce qui précède, votre compte peut être assujéti à des conditions supplémentaires conformément à nos politiques et à toute loi et exigence réglementaire applicables.

## **PARTIE 3 – EXPLOITATION DU COMPTE**

**3.1 Instructions relatives au compte :** Nous pouvons, à notre discrétion, honorer les instructions présentées comme étant les vôtres et données à nos employés inscrits, par téléphone, télécopieur ou autre mode de transmission électronique, y compris, sans s'y limiter, les instructions données à RBC Placements en Direct par l'intermédiaire d'un service automatisé ou par tout autre moyen que RBC Placements en Direct pourrait déterminer, sans vérification ni enquête autre que le numéro d'identification que RBC Placements en Direct vous a fourni. Nous pouvons, à notre discrétion, enregistrer toute conversation téléphonique entre vous ou vos mandataires (y compris les personnes détenant une autorisation d'opération ou les assistants nommés) ou fondés de pouvoir et nous. Nous pouvons utiliser ces enregistrements pour : valider vos instructions; évaluer la qualité de notre service; répondre aux demandes de responsables de la réglementation ou d'autres personnes habilitées à soumettre de telles demandes; ou confirmer que nous nous conformons à nos politiques. Nous traiterons vos instructions données par l'intermédiaire d'un service automatisé telles que reçues par le service automatisé.

Nous pouvons, mais nous n'en avons pas l'obligation, refuser d'exécuter des instructions relatives à votre compte ou modifier celles-ci, y compris, tout ordre d'achat ou de vente de titre ou encore tout dépôt ou retrait de titres ou d'argent de votre compte, lorsque nous jugeons nécessaire ou souhaitable de promouvoir l'intégrité du marché ou de nous conformer à nos devoirs ou obligations en vertu des lois ou des exigences réglementaires applicables. Un rejet ou une modification peut être effectué directement par nous ou en notre nom par notre courtier exécutant, RBC Dominion valeurs mobilières Inc. (« **RBC Dominion valeurs mobilières** »). Nous ne sommes pas responsables des pertes, des dépenses ou des dommages que vous subissez si nous refusons d'exécuter des instructions relatives à votre compte, ou si nous y apportons des modifications à condition que le refus ou la modification soit conforme à nos devoirs et nos obligations en vertu des lois et des règlements applicables sur les valeurs mobilières.

**3.2 Aucun conseil :** Vous reconnaissez que RBC Placements en Direct ne fournit pas de conseils de placement ni de recommandations sur l'achat ou la vente de tout titre ou de tout produit bancaire, notamment des comptes d'épargne à intérêt élevé, des certificats de placement garanti et des billets à capital protégé offerts par des banques apparentées ou des banques externes, dans votre compte et, par conséquent, nous n'acceptons aucune responsabilité quant à la pertinence de vos décisions ou opérations de placement (« reconnaissance de dispense des exigences en matière de pertinence »). Vous êtes entièrement responsable, et nous ne sommes en aucun cas responsables, des décisions relatives aux produits et services de placement que vous êtes autorisé à négocier, de votre capacité ou de votre autorisation pour effectuer une opération, et des décisions de placement que vous prenez, de même que des pertes et profits découlant de ce qui précède.

De plus, vous devez vous tenir au fait de tout événement susceptible d'avoir une incidence sur les titres et les autres placements, comme des

produits bancaires, détenus dans votre compte. Cela comprend, sans s'y limiter, les opérations stratégiques sur le capital et les réorganisations touchant tout émetteur des titres détenus dans votre compte ainsi que toute directive pour réinvestir automatiquement dans de tels titres. Bien que nous ferons des efforts raisonnables pour vous communiquer de tels renseignements, si nous en sommes informés, nous ne pourrions être tenus responsables d'aucune façon, des pertes dans votre compte découlant du fait que vous avez reçu ces renseignements en retard ou du traitement des opérations connexes effectuées à votre compte.

Vous avez accepté cette reconnaissance de dispense des exigences en matière de pertinence au moment où vous avez ouvert votre compte, que ce soit par voie électronique dans le site Web sécurisé de RBC Placements en Direct, ou par téléphone, par l'entremise d'un représentant des services d'investissement, ou au moyen de toute autre méthode d'ouverture de compte. Nous consignons la date à laquelle vous avez accepté la reconnaissance de dispense des exigences en matière de pertinence et la méthode que vous avez utilisée à cet effet. En continuant d'utiliser votre compte ou d'y détenir des fonds ou des valeurs mobilières, vous reconnaissez et acceptez notre politique « Aucun conseil » indiquée ci-dessus et continuez de renoncer aux exigences en matière de pertinence conformément à votre reconnaissance de dispense des exigences en matière de pertinence.

Les notifications ou messages publiés sur notre site Web ne constituent en aucun cas des recommandations émises par RBC Placements en Direct. Vous êtes entièrement responsable de vos décisions de placement relativement à l'achat ou à la vente de titres. Pour obtenir des conseils ou des réponses sur des questions d'ordre juridique ou fiscal, veuillez consulter votre conseiller juridique ou fiscal.

Afin de nous conformer aux règlements, nous pouvons effectuer des opérations dans votre compte sans votre consentement. Ces opérations pourraient figurer dans votre prochain relevé de compte. Celles-ci ne constituent ni des conseils ni des recommandations aux fins de placement.

**3.3 Autorisation d'effectuer des opérations :** En remplissant un formulaire d'autorisation d'opération, tout document qui accorde le pouvoir de faire des opérations ou tout autre document tel qu'il a été approuvé par RBC Placements en Direct, à son entière discrétion, vous pouvez donner l'autorisation à un tiers d'effectuer des opérations sur titres ou de négocier d'autres placements, comme des produits bancaires, dans votre compte, notamment l'achat et la vente sur marge, la vente à découvert (le cas échéant), de débiter les comptes à la Banque Royale désignés par écrit par vous de temps à autre, de virer des titres et des fonds entre vos comptes et vos comptes à la Banque Royale (sous réserve de restrictions raisonnables imposées par nous de temps à autre à l'égard des régimes enregistrés et des lois applicables). Nous exécuterons les instructions de cette personne sans faire d'enquête ou de vérifications sur le bien-fondé de telles instructions. Si vous donnez votre autorisation à plusieurs personnes, chacune d'elle peut traiter directement avec nous sans le consentement des autres. Le tiers autorisé peut retirer de l'argent ou des titres de votre compte si vous en êtes le créancier ou si les titres sont immatriculés à votre nom. Il aura accès à tous les documents de compte qui peuvent être consultés au moyen d'un service automatisé à l'exception des documents fiscaux électroniques, tant que l'autorisation d'effectuer des opérations sera en vigueur. Si vous souhaitez retirer l'autorisation que vous avez donnée à un tiers, vous devez nous envoyer un préavis écrit à cet égard. Le préavis prend effet cinq jours ouvrables après le jour ouvrable où nous le recevons. Nous pouvons exécuter les instructions que nous avons reçues du tiers autorisé avant que le préavis prenne effet. Vous assumez tous les risques associés aux opérations dans votre compte décidées par un tiers autorisé. Vous acceptez de nous indemniser des

dettes, frais, dommages-intérêts et pertes, y compris les frais juridiques, que nous pourrions avoir à supporter à la suite d'une opération dans votre compte impliquant un tiers autorisé. RBC Placements en Direct peut, à son entière discrétion, déterminer qu'une autorisation d'opération dans un compte est invalide et décider de la retirer.

**3.4 Mandataire ou contrepartiste :** Nous agissons comme votre mandataire pour acheter, vendre et, plus généralement, négocier des valeurs mobilières ou effectuer des opérations visant des produits bancaires en votre nom. Nous pouvons également effectuer des opérations dans votre compte pour respecter les instructions que vous pourriez nous donner de temps à autre concernant les titres d'un émetteur relié ou associé. Vous consentez, relativement à votre compte, à l'achat ou à la vente des titres d'émetteurs qui sont reliés ou associés à RBC Placements en Direct. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les émetteurs liés ou associés, veuillez consulter le document d'information sur les conflits d'intérêts et le site Web suivant :

[www.rbc.com/fr/issuers-disclosure](http://www.rbc.com/fr/issuers-disclosure)

Parfois, nous pouvons aussi agir à titre de contrepartiste, ce qui signifie que nous pouvons vous acheter ou vous vendre des valeurs à partir de notre propre compte ou d'un compte d'une entité associée.

**3.5 Vos renseignements et les renseignements de tiers :** Vous confirmez que les renseignements que vous nous donnez sur les formulaires d'ouverture de votre compte RBC Placements en Direct et tous ceux que vous nous donnez verbalement, par écrit, par voie électronique, par un service automatisé ou par tout autre moyen, sont exacts et complets. Ces renseignements comprennent votre numéro de téléphone et toute information relative à toute opération. Vous acceptez de nous prévenir, par écrit, de tout changement important de votre situation financière, ou si vous ou votre conjoint faites l'acquisition d'un bloc de contrôle ou devenez initié d'un émetteur assujéti ou encore devenez ou cessez d'être associé, administrateur, dirigeant ou employé d'un membre de l'OCRI ou si vous nouez un lien de parenté avec un tel associé, administrateur, dirigeant ou employé faisant partie du même ménage. Vous convenez en outre de nous aviser de tout changement d'adresse, d'emploi ou d'état matrimonial. Vous garantissez que toute valeur mobilière que vous nous livrez ou qui nous est livrée en votre nom est libre de toute charge y compris des droits de rétention ou des hypothèques. Vous reconnaissez et convenez que (i) le compte ne doit pas être utilisé par un tiers ou en son nom sans notre consentement préalable; (ii) si nous autorisons l'utilisation du compte par un tiers ou en son nom, vous aurez obtenu le consentement du tiers pour le partage de ses renseignements avec nous, et ces renseignements seront visés par la Partie 16 « Protection des renseignements personnels » de la présente convention.

**3.6 Mesures concernant les assistants :** Si vous avez nommé une personne ayant le droit d'agir à titre d'intermédiaire pour communiquer des décisions et recevoir de l'information en votre nom concernant votre ou vos comptes aux termes des lois provinciales applicables (un « assistant »), RBC Placements en Direct reconnaîtra sa nomination, à condition que nous jugions, à notre discrétion, être apte à l'identifier et à vérifier la validité de la nomination. RBC Placements en Direct communiquera avec votre assistant et acceptera des communications de sa part concernant vos décisions dans la mesure où nous sommes convaincus, en l'absence de tout doute raisonnable, que l'assistant agit conformément à son mandat et à ses obligations. RBC Placements en Direct ne sera pas tenue responsable d'accepter ou d'exécuter une décision découlant d'une information fournie par votre assistant sans votre autorisation, votre consentement ou votre capacité après avoir vérifié l'identité de l'assistant et la validité de sa nomination.

**3.7 Règles applicables aux opérations :** Toutes les opérations

effectuées dans le compte sont assujetties aux règlements, y compris, sans s'y limiter, les règles de l'OCRI. Si une opération est effectuée sur une place boursière ou un marché, la constitution, les règlements, les règles, les réglementations, les pratiques courantes et les usages qui s'appliquent à cette place boursière ou à ce marché, ainsi qu'à sa chambre de compensation, s'appliquent. Si l'opération n'est pas effectuée sur une place boursière ou un marché, les règles, les usages et les pratiques courantes respectés par les courtiers pour des opérations similaires, y compris les procédures de règlement, s'appliquent.

Vous acceptez et comprenez que si un titre que vous détenez dans votre compte auprès de nous fait l'objet d'une interdiction d'opérations sur valeurs émise par une autorité provinciale en valeurs mobilières, nous pouvons, à notre entière discrétion, interdire tout ordre d'achat ou de vente sur ce titre jusqu'à ce que l'interdiction d'opérations sur valeurs soit révoquée ou modifiée, et que nous n'aurons aucune obligation de vous aider à faciliter les transactions sur ces titres.

**3.8 Opérations sur titres :** Vous devez régler tous les titres à partir des fonds détenus dans votre compte à la date de règlement ou à toute autre date que nous pouvons fixer, laquelle sera indiquée sur votre avis d'exécution. Les périodes de règlement varieront selon le type de titres que vous détenez. Nous créditerons dans votre compte les dividendes, les intérêts ou toute autre somme d'argent produite par vos titres, ainsi que le produit d'une vente ou d'une disposition, après déduction des frais.

Nous pouvons immatriculer vos valeurs mobilières dans un compte de prête-nom ouvert auprès de nous ou de notre mandataire. Le cas échéant, nous créditerons les dividendes, les intérêts et le produit de la vente de titres à ce compte puis nous les transférerons dans votre compte.

Nous conservons une copie de tous les reçus et bordereaux de livraison des valeurs mobilières et des positions du compte.

**3.9 Meilleure exécution :** RBC Placements en Direct et notre courtier exécutant, RBC Dominion valeurs mobilières, prendront toutes les mesures raisonnables pour obtenir la meilleure exécution lorsqu'ils exécutent un ordre en votre nom, conformément à la réglementation en valeurs mobilières applicable. Pour avoir un aperçu de la politique de RBC Dominion valeurs mobilières en matière d'exécution des ordres et de sa démarche pour assurer la « meilleure exécution » des ordres du secteur détail, veuillez consulter le document figurant au

<https://www.rbccm.com/assets/rbccm/docs/legal/rbccm-best-execution-policy-client-disclosure-canada-fr.pdf>

**3.10 Relevés, avis d'exécution, rapports et autres avis :** Votre numéro de compte figurera sur tous les relevés de compte, avis d'exécution, rapports annuels et reçus aux fins de l'impôt que nous vous enverrons. Les relevés, les avis d'exécution, les avis, les documents, les rapports, les renseignements et toute autre communication que nous vous envoyons en vertu des règlements ou pour d'autres motifs (collectivement les « documents ») par courrier affranchi de première classe sont présumés être livrés et reçus le cinquième jour ouvrable suivant leur envoi.

Tous les documents que nous vous donnons en personne, par télécopie ou par voie électronique, notamment par l'intermédiaire d'un service automatisé, sont réputés être livrés et reçus le jour même de leur transmission, et non le jour où vous les consultez.

Vous recevrez rapidement une confirmation d'opération après chaque opération effectuée dans votre compte. Selon le niveau d'activité de votre compte, vous recevrez un relevé de compte mensuel ou trimestriel. Vous pouvez également demander de le recevoir tous les

mois. Votre relevé de compte indiquera le coût des placements, leur valeur marchande et l'activité au compte. Vous recevrez un rapport sur le rendement et un rapport sur les frais et la rémunération annuellement, selon l'activité dans votre compte. Votre rapport sur le rendement comprendra un taux de rendement du compte en pourcentage. Nous présumons que vos relevés sont exacts et complets, sauf si vous constatez des erreurs et que vous nous les indiquez dans les 30 jours suivant la première des dates suivantes : la date imprimée sur les relevés ou la date à laquelle nous présumons que vous les avez reçus.

Nous présumons que les documents (autres que les relevés) que nous vous envoyons par écrit, par téléphone, par ordinateur personnel, par voie électronique ou par tout autre moyen de télécommunication, y compris un service automatisé, sont exacts et complets, sauf si vous nous indiquez le contraire dans les cinq jours suivant leur réception.

**3.11 Certificats d'action :** Quand nous immatriculons vos valeurs mobilières dans un compte de prête-nom, nous n'avons pas l'obligation de vous de remettre les certificats d'action que nous recevons ou qui sont déposés dans notre institution lorsque nous achetons des valeurs mobilières en votre nom. Nous pouvons vous fournir à la place le même genre de valeurs mobilières ou de certificats pour un montant équivalent.

Vous pouvez choisir de recevoir des certificats (à condition que l'on puisse se les procurer auprès de l'agent des transferts) de valeurs mobilières immatriculées à votre nom et les confier à un service de garde situé ailleurs. Si vous voulez vendre ces valeurs mobilières, vous devez signer les certificats et nous les remettre, sous forme négociable (transférable par endossement ou livraison), à la date de demande de l'opération inclusivement ou avant.

Si vous n'avez pas remis les certificats à la date prévue, ou si vous ne les avez pas correctement signés, nous pourrions essayer d'emprunter ou d'acheter le même montant et le même type de valeurs mobilières et de les livrer à l'acheteur. Il vous incombe alors de payer les pertes que nous subissons ou les dépenses que nous engageons en raison de cette démarche.

**3.12 Solde créditeur :** Les fonds que vous détenez dans votre compte représentent votre « solde créditeur ». Ils vous sont payables sur demande. Ce ne sont pas des fonds distincts ni des fonds gérés comme des fonds en fiducie, et ils correspondent à notre dette envers vous. Nous pouvons donc utiliser ces soldes créditeurs pour nos activités. Vous convenez que la relation qui vous lie à RBC Placements en Direct est une relation entre débiteur et créancier uniquement.

**3.13 Titres sans valeur :** Pour les besoins de cette convention, un titre sans valeur est une action ou un titre de créance émis par une société qui:

- (i) a été radiée de la cote, dans la mesure où une année s'est écoulée depuis la radiation;
- (ii) a fait faillite, a été mise sous séquestre ou a fait l'objet d'une liquidation, et dont les actions n'ont aucune valeur (ou une valeur symbolique) quel que soit la bourse, la cote ou le marché non réglementé;
- (iii) a été liquidée et intégrée à sa société mère et les actionnaires de la société liquidée n'ont pas reçu de paiement ni de participation dans la société mère;
- (iv) existe, mais n'est plus en activité et les actions n'ont aucune valeur (ou une valeur symbolique) quel que soit la bourse, la cote ou le marché non réglementé, ou il est impossible de démontrer de façon raisonnable qu'elles ont une quelconque valeur; ou

(v) connaît des difficultés juridiques importantes qui, selon l'estimation raisonnable de RBC Placements en Direct, font en sorte que les actions n'ont pas de valeur ou ont une valeur symbolique (un « titre sans valeur »). Cependant, n'entrent pas dans cette catégorie les titres faisant l'objet d'une interdiction d'opérations sur valeurs, d'un arrêt des opérations ou d'une suspension des opérations.

En ce qui concerne uniquement un compte détenant seulement un ou plusieurs titres susceptibles d'être considérés comme titres sans valeur, vous reconnaissez et acceptez que RBC Placements en Direct aura, à son entière discrétion, le droit de juger les titres comme étant sans valeur. Cette discrétion sera exercée de façon raisonnable. Dans ce cas, RBC Placements en Direct peut, sans vous donner de préavis, retirer les titres sans valeur de votre compte, à une valeur nulle ou symbolique. Ce retrait sera traité à des fins fiscales comme une disposition des titres à RBC Placements en Direct.

Conformément à ce qui précède, vous convenez que RBC Placements en Direct déclinera toute responsabilité à votre égard si, dans le futur, une valeur est attribuée au titre sans valeur ou si des distributions sont versées en espèces ou en nature. Au retrait définitif du titre sans valeur du compte, si celui-ci ne comporte aucun actif autre qu'un faible solde en espèces, nous pourrions résilier la présente convention et fermer votre compte, conformément à la Partie 11.3 (Fermeture de compte) de cette convention. Si un titre réputé sans valeur fait partie d'un portefeuille de titres détenu dans votre compte, vous aurez le droit, mais non l'obligation, de traiter ce titre comme un titre sans valeur. Vos instructions seront alors requises pour que nous puissions retirer le titre selon les présentes dispositions. Pour en savoir plus sur le traitement d'un titre jugé sans valeur ou le retrait de ce titre de votre compte, veuillez communiquer avec nous au 1 800 769-2560. Pour obtenir des précisions sur la déclaration d'une perte découlant d'un titre sans valeur, le cas échéant, veuillez consulter votre fiscaliste ou votre comptable.

**3.14 Fiabilité des instructions concernant les opérations stratégiques sur le capital prises par les sociétés :** Lorsque nous recevons vos instructions ou vos choix relativement à une opération stratégique sur le capital d'une société, à un dividende ou à d'autres distributions, nous ne demanderons pas de confirmation d'instructions ni ne chercherons pas à en obtenir d'autres de vous advenant que l'offre pertinente soit modifiée et que le seul changement important porte sur la période pendant laquelle un choix peut être fait ou une offre peut être acceptée.

**3.15 Conversion monétaire des dividendes :** Lorsque le versement d'un dividende s'effectue dans une devise autre que celui du volet de votre compte où est détenu le titre sous-jacent, nous convertirons le dividende dans la devise du volet de votre compte où est détenu le titre sous-jacent, selon les dispositions stipulées à l'article 4.6 « Opérations de change » de la présente convention (par exemple, si le dividende est versé en dollars américains et que le titre sous-jacent est détenu dans le volet en dollars canadiens de votre compte, le dividende sera converti en dollars canadiens).

**3.16 Retards d'exécution des ordres :** Sous réserve de l'article 3.1 « Instructions relatives au compte » de la présente convention, nous suivrons vos instructions dès qu'il sera possible de le faire, selon les circonstances. Certaines circonstances peuvent occasionner des retards d'exécution de vos instructions.

**3.17 Biens non réclamés :** Si RBC Placements en Direct n'enregistre aucune activité dans votre compte pendant la période prévue par les lois applicables, elle peut être tenue de déployer des efforts raisonnables pour vous trouver. Si elle n'est pas en mesure de vous trouver, RBC Placements en Direct est autorisée à faire, à son entière

discrétion, en tout ou en partie, ce qui suit:

- i. lorsqu'il y a des lois applicables concernant les biens et les paiements non réclamés, se conformer à ces lois, y compris en déclarant ou en remettant les biens détenus dans votre compte à l'autorité provinciale, territoriale ou fédérale pertinente;
- ii. imposer un blocage à l'égard de votre compte dans le système, de sorte qu'aucun virement entrant ou sortant de fonds du compte ne puisse être effectué et qu'aucun relevé de compte ne soit envoyé par la poste, tant que l'on ne vous aura pas trouvé et que vous n'aurez pas mis à jour les renseignements sur votre compte;
- iii. créditer les fonds non réclamés dans un nouveau compte ouvert à votre nom, à condition que tous les renseignements requis pour ouvrir un tel compte correspondent à ceux que nous avons en dossier vous concernant.

Si la totalité des biens détenus dans votre compte doit être remise à l'autorité provinciale, territoriale ou fédérale pertinente, RBC Placements en Direct n'aura plus aucune obligation ni responsabilité à l'égard de votre compte, et celui-ci sera fermé. Vous pourriez être en mesure de recouvrer les biens qui étaient dans votre compte auprès de cette autorité, sous réserve des procédures prévues par les lois applicables.

**3.18 Rapport de solvabilité :** Dans le cadre du processus d'ouverture de compte, vous accusez réception de l'avis selon lequel nous pouvons de temps en temps obtenir des rapports à votre sujet auprès des agences d'évaluation du crédit. Vous reconnaissez également que l'obtention d'un rapport de solvabilité peut avoir une incidence sur votre dossier de crédit.

**3.19 Attribution des nouvelles émissions :** Nous pouvons, à notre seule discrétion, attribuer des actions de nouvelles émissions aux clients qui ont exprimé leur intérêt pour le titre nouvellement émis. Toutefois, il n'y a aucune garantie qu'un client, qui a exprimé son intérêt pour le titre nouvellement émis, recevra une attribution.

**3.20 Réclamations dans le cadre d'une action collective :** À moins que vous ne nous ayez fourni par écrit d'autres instructions, nous sommes autorisés, mais sans obligation, à réclamer en votre nom, le produit du règlement de toute action collective dont nous aurions connaissance et qui concernerait les titres détenus ou anciennement détenus dans votre compte (une « réclamation ») et à faire appel à des prestataires de services tiers que nous pourrions désigner pour nous aider dans ce domaine. En ce qui a trait à une réclamation, vous reconnaissez, par les présentes, ce qui suit : a) dans une telle action collective, nous pourrions être tenus de libérer le défendeur de toute réclamation faite par vous et à l'égard de toute autre question s'y rapportant; b) tous les frais raisonnables que nous avons engagés pour faire cette réclamation vous incombent et peuvent être déduits de votre compte; c) nous ne sommes pas tenus de faire de réclamation et, dans la plupart des cas, nous n'en ferons pas si nous considérons, à notre entière discrétion, que les coûts engendrés par une réclamation ne sont pas raisonnables, compte tenu du montant peu important du produit du règlement; d) nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à l'administrateur de la réclamation, et e) nous ne ferons pas de réclamation si votre compte est fermé au moment de la réclamation.

## **PARTIE 4 – FRAIS, COMMISSIONS ET CHARGES**

**4.1 Frais d'administration :** Nous débourserons de votre compte tous les frais d'administration, coûts, charges, commissions et frais relatifs aux opérations concernant le maintien de votre compte ainsi que les opérations effectuées en votre nom (collectivement, les « frais d'administration »), y compris les frais qui s'appliquent à l'utilisation d'un service automatisé, les frais du fiduciaire et de l'administrateur d'un

compte enregistré, les intérêts ou frais de financement sur positions de titres et de trésorerie, les frais de marchés boursiers, les frais de virement électronique de fonds et les frais de télévirement. L'écart des cours de change dont nous ou nos sociétés affiliées bénéficions n'est pas considéré comme des frais de fonctionnement ou d'opération. Nous pouvons le modifier sans vous en aviser. Vous trouverez dans la section « Opération de change » de plus amples renseignements à propos de l'écart des cours de change.

Si vous êtes client d'une autre société membre de RBC, vous pourriez avoir droit à une annulation des frais ou à une tarification préférentielle. Par conséquent, l'autre société membre de RBC confirmera périodiquement votre admissibilité auprès de RBC Placements en Direct.

**4.2 Honoraires de tiers :** Vous devez assumer les frais perçus par des tiers à l'égard des titres achetés, vendus ou détenus dans votre ou vos comptes, ou les dépenses contractées en votre nom par RBC Placements en Direct. Vous convenez que nous pouvons déduire les frais applicables de votre ou de vos comptes à leur échéance.

**4.3 Commissions :** Nous débitons de votre compte les commissions et frais d'opérations applicables à votre compte (collectivement, les « commissions »). Des taxes peuvent aussi s'appliquer. Les commissions seront imputées aux taux habituels que nous fixons périodiquement.

**4.4 Commissions supplémentaires :** Les commissions pour des titres à revenu fixe, y compris, sans s'y limiter, les bons du Trésor, les obligations, les obligations à coupons détachés, les débetures non inscrites à la bourse, les certificats de placement, les instruments du marché monétaire ou autres valeurs mobilières semblables, peuvent, à notre discrétion, être comprises dans le prix d'achat ou de vente desdites valeurs mobilières.

**4.5 Rémunération d'une entité apparentée ou d'un tiers :** Nous pouvons recevoir des commissions ou d'autres formes de rémunération d'entités apparentées ou de tiers, y compris, mais sans s'y limiter, pour la vente de certaines valeurs mobilières d'un fonds commun de placement ou d'un fonds négocié en bourse, ou la vente de nouvelles émissions d'actions, de parts de sociétés en commandite, de valeurs refuges, d'obligations d'épargne du Canada et des provinces, de certificats de placement garanti, de billets à capital protégé, de comptes d'épargne à intérêt élevé et d'obligations de financement agricole.

**4.6 Intérêts :** Nous débitons de votre compte les intérêts que vous nous devez. Le taux d'intérêt que nous pratiquons est celui qui figure sur votre relevé mensuel ou trimestriel. Le taux d'intérêt peut être modifié à tout moment. Nous ne payons pas d'intérêts sur les soldes créditeurs inférieurs à un certain montant. Nos taux d'intérêt actuels et le solde créditeur minimal requis pour gagner des intérêts sont disponibles sur demande ou sur notre site Web, à l'adresse [www.rbcplacementsendirect.com/tarification/](http://www.rbcplacementsendirect.com/tarification/). Les intérêts sont calculés et imputés séparément pour chaque devise détenue dans votre compte.

**4.7 Opérations de change :** Nous effectuons les opérations sur devises sur demande directe ou indirecte de votre part. Une demande indirecte est une demande d'opération sur titres ou la réception de certains droits (comprenant les dividendes, les intérêts, etc.) de la part d'un émetteur de titres libellés dans une devise autre que la devise de votre compte. Le taux de change des devises qui figure sur votre avis d'exécution et sur votre relevé de compte comprend l'écart dont nous et nos sociétés affiliées bénéficions pour effectuer ce type d'opération. L'écart est la différence entre le taux que nous ou nos sociétés affiliées obtenons et celui que vous recevez. Nos taux actuels correspondant à l'écart sont disponibles sur demande ou sur notre site Web au

[www.rbcplacementsendirect.com/tarification/](http://www.rbcplacementsendirect.com/tarification/). Les taux de change des devises et l'écart dépendent d'un certain nombre de facteurs, dont les conditions du marché, ainsi que le montant, la date et le type d'opération de change. Nous pouvons modifier les taux de change et l'écart sans préavis. En principe, ce qui suit est disponible sur notre site Web au [www.rbcplacementsendirect.com/tarification/](http://www.rbcplacementsendirect.com/tarification/) : le taux courant correspondant à l'écart dont nous ou nos sociétés affiliées bénéficions lorsqu'une opération est effectuée sur des titres libellés dans une devise différente de celle de votre compte ou lorsque les fonds dans votre compte sont convertis à partir d'une devise autre que celle de votre compte, ainsi que les droits de l'émetteur. Les conversions de devises sont effectuées au même taux que celui pratiqué à l'endroit de nos clients au détail pour une conversion identique (même montant, même date, même type). En exécutant des opérations sur devises, nous pouvons agir comme mandataire ou comme contrepartiste. Nous pouvons à notre discrétion refuser une demande d'opération sur devises. Nous convertissons les devises en dollars canadiens, en dollars US ou en une autre devise (si disponible), le jour où l'opération a été effectuée. Nous pouvons faire la conversion un jour différent pour :

- les opérations sur des fonds communs de placement,
- des opérations sur lesquelles nous nous sommes entendus,
- d'autres opérations que nous jugeons nécessaires.

**4.8 Paiement aux sociétés membres du groupe des intérêts et de la marge :** Lorsque nous débitons des intérêts de votre compte, y compris des intérêts courus sur la marge dans votre compte, ou si nous tirons un revenu de marge sur une opération de change ou une opération sur titres à revenu fixe effectuée pour votre compte, nous pouvons payer une partie du montant à une société membre du groupe de RBC Placements en Direct, y compris à une autre société membre de RBC.

**4.9 Barème des frais et commissions :** Le barème des frais et commissions de RBC Placements en Direct peut être consulté au <https://www.rbcplacementsendirect.com/tarification/frais.html>. Nous pouvons modifier les frais et commissions dans le barème en vous donnant un préavis écrit d'au moins 60 jours.

**4.10 Négociation sans commission :** Les frais de commission précisés dans le Barème des frais et commissions applicable aux actions et aux FNB seront exonérés pour les FNB figurant dans la liste des titres admissibles à la négociation sans commission au moment où l'ordre est passé. La liste des FNB admissibles à la négociation sans commission n'est pas garantie et peut être modifiée de temps à autre, à notre gré et sans vous avertir. Les frais de commission standard peuvent s'appliquer aux FNB ne figurant pas dans la liste des titres admissibles à la négociation sans commission au moment où l'ordre est passé. L'inclusion ou l'exclusion d'un FNB dans la liste des FNB admissibles à la négociation sans commission ne constitue pas une recommandation de RBC Placements en Direct d'acheter ou de vendre ces titres, et vous demeurez responsable de toute décision de placement que vous prenez, ainsi que des conséquences qui en découlent. RBC Placements en Direct se réserve le droit de modifier ou d'annuler la négociation sans commission en tout temps sans préavis.

## PARTIE 5 – DIVULGATIONS

**5.1 Protection de l'investisseur :** Nous sommes membres du FCPI. Le FCPI protège votre compte à l'intérieur de certaines limites décrites dans la brochure du FCPI jointe au présent livret. Vous pouvez aussi obtenir cette brochure auprès de RBC Placements en Direct, sur demande. Sauf indication contraire de notre part, les titres achetés auprès de RBC Placements en Direct ou par son intermédiaire ne sont pas assurés par la Société d'assurance-dépôts du Canada (« SADC »),

la Régie de l'assurance-dépôts du Québec ou toute autre institution gouvernementale d'assurance-dépôts et ne sont garantis par aucune institution financière canadienne. La valeur des titres que vous détenez dans votre compte est susceptible de fluctuer. Trust Royal est membre de la SADC. La SADC protège certains dépôts des institutions financières membres à l'intérieur de certaines limites. Vous devriez consulter le site Web de la SADC ([www.sadc.ca](http://www.sadc.ca)) pour obtenir des renseignements sur les types de comptes, d'épargne et de produits financiers donnant droit à sa protection des dépôts.

**5.2 Renseignements sur les sociétés :** Nous sommes une entité juridique distincte qui est affiliée à plusieurs sociétés faisant parti du groupe des sociétés de RBC, y compris, mais sans s'y limiter, les suivantes : Banque Royale du Canada, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., RBC InvestiVite Inc., Fonds d'investissement Royal Inc., RBC Gestion mondiale d'actifs Inc., RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements Inc., RBC Private Counsel (USA) Inc., Phillips, Hager & North gestion de placements Itée, Phillips, Hager & North gestion de fonds de placement collectif Itée, BonaVista Asset Management Inc., BlueBay Asset Management Ltd., la Société Trust Royal du Canada et la Compagnie Trust Royal.

**5.3 Partages des locaux :** Nous pourrions utiliser des locaux dans un espace également occupé par la Banque Royale du Canada ou les filiales de celle-ci. En concluant la présente convention avec nous, vous reconnaissez que vous faites affaire avec RBC Placements en Direct, qui est une entité distincte de celles énumérées au paragraphe 5.2.

**5.4 Déclaration relative à l'entente de recommandation :** La présente section contient des renseignements sur certaines ententes de recommandation conclues par RBC Placements en Direct, notamment en ce qui a trait aux commissions de recommandation connexes et tout conflit d'intérêts découlant des ententes entre RBC Placements en Direct et les parties indiquées ci-dessous, ou de tout autre élément des ententes de recommandation. Dans la mesure où il existe une entente de recommandation entre RBC Placements en Direct et une autre partie exigeant une déclaration qui n'est pas décrite ci-dessous et qui s'applique à vous, la déclaration appropriée de l'entente de recommandation vous sera fournie avant que toute recommandation ne soit effectuée.

RBC Placements en Direct dispose de politiques qui permettent d'identifier et de gérer les éventuels conflits d'intérêts pouvant découler de sa participation à des ententes de recommandation. Pour plus de renseignements sur ces politiques, veuillez vous adresser à votre représentant RBC Placements en Direct.

Vous reconnaissez que a) vous avez lu et compris le contenu de la présente déclaration relative à une entente de recommandation; b) RBC Placements en Direct n'assume aucune responsabilité pour les actes, les omissions, les déclarations ou la négligence de RBC ou des employés ou dirigeants de RBC; c) vous avez consenti à ce que RBC fournisse vos coordonnées à RBC Placements en Direct et à ce qu'un représentant de RBC Placements en Direct communique avec vous par téléphone, par ordinateur ou par la poste concernant les produits et services qu'elle offre; d) RBC Placements en Direct peut informer RBC des produits et services qui vous sont fournis; e) tous les services qui exigent une inscription en vertu des lois sur les valeurs mobilières seront fournis par un représentant de RBC Placements en Direct; et f) rien ne vous oblige à acheter quelque produit ou service en raison de la présente entente de recommandation.

**a) Planificateur en placements et retraite RBC ou planificateur financier RBC**

RBC offre des services bancaires à ses clients, mais elle n'est pas

inscrite au Canada pour fournir des services de placement. RBC Placements en Direct est inscrite en tant que courtier en valeurs mobilières auprès des autorités de réglementation en valeurs mobilières dans l'ensemble des provinces et des territoires du Canada. Un employé de RBC, plus particulièrement un planificateur en placements et retraite (« PPR »), un planificateur financier (« PF ») ou un banquier privé vous a peut-être recommandé à RBC Placements en Direct en raison de vos besoins en produits ou services de placement. Cet employé de RBC peut également être une personne approuvée pour Fonds d'investissement Royal Inc. (« FIRI »), un membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels. FIRI est inscrite comme courtier de fonds communs de placement. FIRI n'est pas inscrite au Canada pour fournir des services d'opérations de placement.

En raison des ententes de recommandation, l'employé de RBC qui vous recommande à RBC Placements en Direct peut avoir un conflit d'intérêts entre ses propres intérêts financiers et votre intérêt à être recommandé à un représentant de RBC Placements en Direct pour le type de services de placement que vous avez demandé. De plus, RBC a un conflit d'intérêts entre ses propres intérêts financiers et votre intérêt à être recommandé à RBC Placements en Direct pour vous fournir le type de produits ou de services de placement que vous avez demandé.

RBC Placements en Direct a conclu par écrit avec RBC une entente de recommandation. En vertu de cette entente, si vous achetez des produits ou services en valeurs mobilières auprès de RBC Placements en Direct, cette dernière versera une commission de recommandation à RBC pour vous avoir recommandé.

Une fois que vos actifs sont transférés dans un compte de RBC Placements en Direct, aucun conseil de placement ne vous sera prodigué, quels que soient les types de titres qui sont transférés dans votre compte, et sans égard au fait que le transfert ait été ou non effectué par suite d'une recommandation d'un employé de RBC.

Honoraires de recommandation

RBC peut partager une partie de toute commission de recommandation qu'elle reçoit de RBC Placements en Direct avec des représentants de RBC, y compris la personne qui vous a recommandé à RBC Placements en Direct.

**Le paiement de toute commission de recommandation ne fera pas augmenter les frais que vous payez à RBC Placements en Direct pour votre compte.**

Partie ayant fait une recommandation	Commission de recommandation
PPR	RBC Placements en Direct versera à RBC <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 \$ – si vous avez un solde compris entre 500 \$ et 30 000 \$ en actifs investissables provenant d'un tiers</li> <li>• 35 points de base sur vos avoirs en compte jusqu'à concurrence de 15 000 \$, pour autant que vous ayez un solde supérieur à 30 000 \$ en actifs investissables provenant d'un tiers</li> </ul>
PF	RBC Placements en Direct versera à RBC <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 \$ – si vous avez un solde compris entre 500 \$ et 80 000 \$ en actifs investissables provenant d'un tiers</li> <li>• 12,5 points de base sur les actifs de votre compte provenant d'un tiers si vous avez un solde supérieur à 80 000 \$ en actifs investissables, jusqu'à concurrence de 15 000 \$</li> <li>• 100 \$ – si vous avez un solde compris entre 500 \$ et 200 000 \$ en actifs investissables provenant d'un compte RBC</li> <li>• 5 points de base sur les actifs de votre compte RBC si vous avez un solde supérieur à 200 000 \$ en actifs investissables, jusqu'à concurrence de 15 000 \$</li> </ul>
Banquier privé	RBC Placements en Direct versera à RBC <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous détenez un minimum de 50 000 \$ en actifs externes seulement, le plus élevé des montants entre 250 \$ ou 15 % du revenu estimatif de la première année pour votre compte, jusqu'à concurrence de 10 000 \$ par ménage, par période de 12 mois consécutifs.</li> </ul>

#### b) Convention de recommandation avec un éditeur

La Banque Royale du Canada (« RBC ») a conclu un accord écrit avec un tiers, Fintel Connect Technologies Inc. (« FinTel ») afin que RBC et ses sociétés affiliées, y compris RBC Placements en Direct, aient accès à un réseau d'éditeurs composé d'un vaste éventail de partenaires de marketing et d'éditeurs ciblant des créneaux de marché, y compris des éditeurs de renseignements financiers, en Amérique du Nord (collectivement, les « éditeurs »). Un éditeur peut recommander une personne à RBC Placements en Direct en tant que courtier en valeurs mobilières pouvant offrir des produits et services de placement. Il peut également recommander une offre de RBC Placements en Direct assortie de conditions (une « offre ») sur son site Web ou sur une plateforme de médias sociaux.

##### Commission de recommandation

Si une personne ouvre un compte auprès de RBC Placements en Direct ou satisfait aux conditions d'une offre recommandée par l'éditeur, RBC Placements en Direct versera une commission d'un montant maximal de 130 \$ CA à FinTel par compte ouvert ou par recommandation réussie. FinTel rémunérera alors l'éditeur qui a recommandé la personne à RBC Placements en Direct, sous réserve des conditions existantes entre l'éditeur et FinTel.

**Le paiement de toute commission de recommandation ne fera pas augmenter les frais que vous payez à RBC Placements en Direct pour votre compte.**

**5.5 Entente remisier/courtier chargé de comptes :** RBC Placements en Direct est un remisier et RBC Dominion valeurs mobilières Inc.

(« RBC Dominion valeurs mobilières ») est un courtier chargé de comptes pour nous en vertu des règlements. Cela signifie que RBC Dominion valeurs mobilières fournit certains services liés à l'exploitation de votre compte en vertu d'une entente écrite remisier/courtier chargé de comptes entre RBC Placement en Direct et RBC Dominion valeurs mobilières. En vertu de cette entente, RBC Dominion valeurs mobilières est responsable de certains services d'exécution d'opérations, de services de compensation et de règlement, de services de garde d'espèces et de titres et de tenue de comptes. Tous ces services sont exécutés conformément aux règlements. À des fins réglementaires et boursières, toutes les opérations par des clients de RBC Placements en Direct seraient effectuées au moyen du numéro d'identification du courtier pour RBC Dominion valeurs mobilières.

**5.6 Études de marché :** Nous, ou un tiers prestataire de services désigné agissant en notre nom, pourrions occasionnellement communiquer avec vous pour vous poser des questions à des fins d'étude de marché. Dans tous les cas, nous nous assurerons de respecter vos choix en matière de confidentialité, de la manière précisée à la « Partie 16 – Protection des renseignements personnels » de la présente convention.

**5.7 Acheminement des ordres et traitement des frais et rabais des centres de marché :** Notre société affiliée, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., établit des ententes pour l'acheminement des ordres avec certaines bourses, certains courtiers/cambistes ou d'autres centres de marché (collectivement, les « centres du marché ») ou agit à titre de centre de marché pour le compte de RBC Placements en Direct. Ces ententes ont été conclues en vue de garantir la qualité d'exécution perçue offerte par ces centres de marché, et elles sont évaluées en fonction des exigences de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) et des directives des organismes de réglementation des valeurs mobilières du Canada relativement à l'exécution au mieux.

RBC Placements en Direct peut percevoir des paiements en espèces ou sous la forme de rabais ou de crédits en frais de retour de l'acheminement des ordres d'achat du client, conformément à des ententes convenues sur l'acheminement des ordres (p. ex., paiement pour traitement du flux des ordres). Nous pouvons acheminer les ordres aux centres de marché qui nous sont affiliés. RBC Placements en Direct continue de privilégier l'exécution au mieux des ordres et ne se laissera pas influencer par les avantages ou les paiements que nous pourrions recevoir pour l'acheminement des ordres de nos clients vers des centres de marché en particulier. Toute rémunération que nous touchons pour l'acheminement des ordres vers les centres de marché réduit nos coûts d'exécution des ordres et aucune réduction des coûts d'exécution, le cas échéant, ne sera créditée à votre compte.

## PARTIE 6 – CONSENTEMENTS

**6.1 Fonds communs de placement :** Nous pouvons effectuer, à votre demande, des opérations dans votre compte sur les titres d'un fonds commun ou d'un autre produit géré par RBC Gestion mondiale d'actifs Inc., Phillips, Hager & North gestion de placements Itée ou Gestion d'actifs BlackRock Canada Limitée. RBC Placements en Direct, RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. et Phillips, Hager & North gestion de placements Itée sont des sociétés affiliées et des filiales en propriété indirecte exclusive de RBC. Gestion d'actifs BlackRock Canada Limitée est un émetteur associé à RBC Placements en Direct.

**6.2 Conservation électronique et destruction de documents :** Les documents de compte peuvent, à notre discrétion, être conservés électroniquement et les originaux, détruits. Vous consentez, par les présentes, à ce que nous ne conservions que la version électronique de vos documents de compte et à ce que nous détruisions la version

originale, conformément aux lois sur le commerce électronique et à toute autre loi applicable. Vous convenez également que le fichier électronique contenant les documents de compte peut être présenté dans des procédures judiciaires, administratives, réglementaires, auto-réglementaires ou autres à titre de preuve concluante de l'exactitude et de l'intégralité de son contenu et de votre acceptation des modalités et conditions qui y sont énoncés, tout comme s'il s'agissait des documents originaux. Eu égard à ce qui précède, vous renoncez à tout droit de vous opposer à l'utilisation, la présentation, l'acceptation et la mise en application de toute copie électronique de vos documents de compte dans toute procédure et à ce qu'ils servent d'éléments de preuve.

**6.3 Opérations préautorisées :** Vous pouvez autoriser RBC Placements en Direct à établir des opérations préautorisées de dépôt dans votre compte applicable ou de retrait de celui-ci.

Ces opérations peuvent consister en des débits préautorisés de votre compte externe pour alimenter votre compte applicable à des fins de placement, des achats préautorisés de parts de fonds communs de placement ou des rachats préautorisés de parts de fonds communs de placement détenues dans votre compte.

Vous comprenez et convenez que la responsabilité de veiller à ce que les dépôts ou les achats de parts de fonds communs de placement effectués dans votre compte ne vous fassent pas dépasser votre plafond de cotisation annuel, dans le cas de débits préautorisés ou d'achats préautorisés de parts de fonds communs de placement établis à l'égard d'un compte enregistré, vous incombe exclusivement. L'Agence du revenu du Canada peut appliquer des pénalités fiscales pour les cotisations excédentaires. RBC Placements en Direct n'est nullement responsable de ces pénalités.

**6.4 Débits préautorisés (« DPA ») :** À moins qu'ils n'y soient autrement définis, tous les termes clés utilisés dans le présent article ont le sens qui leur est attribué dans la Règle H1 (« Règle H1 ») de l'Association canadienne des paiements (« ACP »), qui exerce ses activités sous le nom Paiements Canada.

#### **a) Autorisation de débiter votre compte externe**

Conformément au formulaire « Cotisation personnelle préautorisée », au formulaire « Régime d'investissement automatique en fonds communs de placement/Régime de retraits systématiques » ou aux instructions en ligne pertinentes fournies à l'égard d'un compte d'entreprise, vous autorisez RBC Placements en Direct à effectuer certains débits préautorisés à même un compte externe détenu à votre nom (le « compte externe ») par un membre traitant afin de provisionner votre compte pour cotiser à des placements personnels ou d'entreprise. Il est entendu que ces instructions, avec la présente convention, constituent votre « autorisation du payeur pour des débits préautorisés » (votre « autorisation ») ou « autorisation de DPA du payeur », conformément aux exigences de la Règle H1 de l'ACP.

#### **b) Renonciation au préavis/modification du préavis/périodes de confirmation**

Nous pouvons modifier le montant ou la périodicité des débits préautorisés de votre compte externe sur instruction écrite ou verbale de votre part.

**Vous renoncez à toute exigence de préavis s'appliquant aux débits préautorisés aux termes de la présente autorisation. Cela signifie que vous convenez et acceptez qu'aucun préavis ne vous sera fourni avant la date d'exécution de tout débit préautorisé après le premier débit préautorisé. S'il y a lieu, vous renoncez au préavis à l'approche de la date d'exécution du premier débit aux termes de la présente autorisation, et vous acceptez de recevoir une confirmation de l'opération dans les cinq (5) jours civils suivant la date du premier débit préautorisé.**

#### **c) Annulation/révocation**

Vous pouvez en tout temps annuler ou révoquer votre autorisation moyennant un préavis de trente (30) jours ouvrables à RBC Placements en Direct. Vous pouvez vous renseigner sur vos droits d'annulation ou de révocation en communiquant avec nous ou en visitant [www.paiements.ca](http://www.paiements.ca). L'annulation ou la révocation de votre autorisation de DPA du payeur ne met pas fin aux autres contrats ou conventions qui existent entre vous et RBC Placements en Direct. Tout débit prévu dans moins de 30 jours sera traité.

RBC Placements en Direct peut en tout temps annuler ou révoquer votre autorisation du payeur en vous envoyant un préavis de trente (30) jours. De plus, RBC Placements en Direct peut annuler ou révoquer automatiquement et sans préavis votre autorisation s'il est arrivé deux fois de suite que votre compte bancaire ne contenait pas suffisamment de fonds, ou si votre compte bancaire a été fermé ou gelé, de sorte que nous n'avons pas été en mesure d'effectuer les opérations applicables, ou pour d'autres raisons similaires.

#### **d) Incidence de la résiliation sur un contrat de biens et de services**

Cette autorisation ne s'applique qu'au mode de règlement désigné entre vous et RBC Placements en Direct. Ni la présente autorisation, ni sa résiliation ne touchera les obligations ou les ententes entre vous et RBC Placements en Direct, notamment les obligations de paiement ou le contrat de biens et de services.

#### **e) Déclaration de recours/remboursement**

Vous avez certains droits de recours si un débit n'est pas conforme à votre autorisation du payeur pour des débits préautorisés. Par exemple, vous avez le droit de recevoir un remboursement pour tout débit qui n'est pas autorisé ou qui n'est pas conforme à votre autorisation du payeur pour des débits préautorisés.

Vous pouvez vous renseigner sur vos droits de recours en communiquant avec nous au 1 800 769-2560 ou en visitant [www.paiements.ca](http://www.paiements.ca).

Vous disposez de quatre-vingt-dix (90) jours civils pour contester un débit préautorisé personnel, ou de dix (10) jours civils dans le cas d'un débit préautorisé d'entreprise, si :

- (i) le débit préautorisé n'est pas effectué conformément à votre autorisation du payeur pour des débits préautorisés;
- (ii) vous aviez révoqué votre autorisation du payeur pour des débits préautorisés avant la date d'échéance; ou
- (iii) vous n'avez pas reçu de préavis ou de confirmation dans les délais prescrits par la Règle H1 de l'ACP.

Vous pouvez effectuer une demande de remboursement en soumettant une déclaration à la succursale tenant le compte externe ou, le cas échéant, le compte bancaire RBC dans lequel sont prélevés les débits préautorisés.

#### **f) Aucune validation par le membre traitant**

Le membre traitant n'a pas pour responsabilité de vérifier les modalités de votre autorisation du payeur pour des débits préautorisés à l'égard des DPA émis et portés à votre compte externe. Tant que vous ne nous avisez pas par écrit de votre volonté d'annuler ou de révoquer ces modalités, RBC Placements en Direct est autorisée à retirer les montants que vous avez précisés de votre compte externe et à les créditer à votre compte conformément à vos instructions.

#### **g) Autorisation**

Vous confirmez que l'autorité compétente à l'égard de votre compte externe a dûment autorisé la signature de votre autorisation du payeur pour des débits préautorisés conformément aux conventions applicables avec le membre traitant, et que toutes les personnes dont la signature est requise pour autoriser des retraits ont signé l'autorisation

de DPA du payeur en question.

#### **h) Communication de renseignements**

Vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements à des tiers dans la mesure nécessaire au traitement de tout débit préautorisé.

#### **i) Coordonnées**

Tous les avis, demandes, interrogations et autres communications exigés ou autorisés à l'égard de votre autorisation du payeur pour des débits préautorisés doivent se faire par écrit et être remis conformément à l'article 3.9 de la présente convention, aux coordonnées qui y sont indiquées et aux coordonnées consignées dans nos dossiers à votre sujet. Toutes ces communications sont réputées avoir été remises conformément à l'article 3.9 de la présente convention. Vous convenez de nous informer à l'avance, par écrit, de toute modification nécessaire des coordonnées consignées dans nos dossiers à votre sujet.

**6.5 Cotisations préautorisées à un compte enregistré et achats ou rachats de parts de fonds communs de placement :** Si RBC Placements en Direct le permet, vous pouvez nous demander d'établir des cotisations préautorisées à un compte enregistré et des achats ou des rachats préautorisés de parts de fonds communs de placement.

#### **a) Cotisations préautorisées à un compte enregistré**

Si vous nous avez demandé d'établir des cotisations préautorisées à votre compte enregistré à partir de fonds détenus dans un compte externe à votre nom ou, dans le cas d'un conjoint cotisant à votre compte enregistré applicable, au nom de ce conjoint cotisant, vous et, le cas échéant, votre conjoint convenez que votre autorisation de DPA du payeur s'applique en faveur de RBC Placements en Direct, à titre de bénéficiaire, et de RBC, en contrepartie de l'acceptation par celle-ci de traiter une ou plusieurs autorisations du payeur pour des débits préautorisés à l'égard du compte externe, conformément à la Règle H1 de l'ACP.

Les modalités de débit préautorisé stipulées dans votre autorisation de DPA du payeur ne peuvent viser qu'un compte externe détenu individuellement ou conjointement à votre nom ou à celui d'un conjoint cotisant, et vous garantissez que toutes les personnes dont la signature est requise pour donner des instructions écrites à RBC Placements en Direct ont signé les formulaires d'ouverture de compte de RBC Placements en Direct.

#### **b) Achats ou rachats préautorisés de parts de fonds communs de placement**

Si vous nous avez demandé d'établir un plan d'achats ou de rachats préautorisés de parts de fonds communs de placement prévoyant des achats ou des rachats annuels, semestriels, trimestriels, mensuels ou bimensuels d'un montant fixe, vous convenez que :

(i) si votre compte est un compte enregistré, les fonds seront, dans le cas d'achats, retirés de l'encaisse de votre compte enregistré ou, dans le cas de rachats, ajoutés à celle-ci;

(ii) si votre compte est un compte non enregistré, les fonds seront, dans le cas d'achats, retirés du compte bancaire que vous avez donné pour instruction à RBC Placements en Direct d'utiliser à cet effet, lequel peut être un compte externe ou votre compte bancaire RBC, ou, dans le cas de rachats, déposés dans ce compte bancaire. Vous convenez que votre autorisation de DPA du payeur s'applique en faveur de RBC Placements en Direct et de la société de fonds communs de placement que vous nous avez donné pour instruction d'utiliser à cette fin. La société de fonds communs de placement, en tant que bénéficiaire, est autorisée, aux termes de votre autorisation de DPA du payeur, à effectuer un ou plusieurs débits préautorisés dans un compte externe ou dans votre compte bancaire RBC conformément à la Règle H1 de

l'ACP. Vous autorisez RBC Placements en Direct à communiquer vos coordonnées bancaires à la société de fonds communs de placement visée, au besoin, afin d'établir le plan d'achats ou de rachats préautorisés de parts de fonds communs de placement.

Vous convenez en outre que RBC Placements en Direct peut accepter des instructions de votre part, écrites ou non, visant l'établissement ou la modification d'un plan d'achats ou de rachats préautorisés de parts de fonds communs de placement à l'égard de votre compte.

**6.6 Émetteurs reliés et associés :** En ce qui concerne votre compte, vous consentez à l'achat ou à la vente de titres d'émetteurs reliés ou associés à RBC Placements en Direct. Pour comprendre ce que signifie un « émetteur relié ou associé » ou pour consulter la liste actuelle de tous les émetteurs reliés et associés de RBC Placements en Direct, veuillez consulter le document de déclaration de conflit d'intérêts et le site Web : [www.rbcfs.com/fr/issuers-disclosure](http://www.rbcfs.com/fr/issuers-disclosure) ou communiquer avec un représentant des services de placements de RBC Placements en Direct.

**6.7 Consentement de la personne morale à la transmission électronique de documents :** Aux fins du présent article seulement, « je », « me », « mon », « ma », et « mes » désignent le titulaire de compte. J'ai lu et compris le présent consentement à la transmission électronique de documents (le « consentement »), et si je ne consens pas à la transmission électronique des documents (terme défini ci-après) énumérés ci-après par RBC Placements en Direct conformément aux modalités des présentes, j'indiquerai ma préférence (s'il y a lieu) ou je communiquerai avec RBC Placements en Direct, au 1 800 769-2560, pour lui donner instruction de continuer à me transmettre les documents en format papier ou de recommencer à le faire.

Aux fins du présent consentement, je comprends que tous les documents transmis par voie électronique seront livrés par l'intermédiaire du site Web de placement sécurisé de RBC Placements en Direct (la « page d'accueil »), du centre de communication en ligne sécurisé de la page d'accueil (le « Centre des messages »), ou par courriel sécurisé à mon adresse électronique en dossier (« courriel sécurisé »). Par les présentes, je désigne la page d'accueil et le Centre des messages en tant que systèmes d'information aux fins de réception électronique de documents. D'après ce qui précède, je comprends qu'il me faut être un utilisateur inscrit afin d'accéder à la page d'accueil et de recevoir les documents par voie électronique aux termes des présentes.

Je comprends en outre que les services fournis en vertu des présentes par RBC Placements en Direct relativement à la transmission électronique des documents constituent un service automatisé.

**a. Documents :** Je comprends que les types de documents visés par le présent consentement englobent tous les relevés des opérations effectuées dans mon compte ou tous les documents ou reçus que RBC Placements en Direct est tenue de m'envoyer en vertu des règlements ou décide de le faire, notamment les relevés de compte, les avis d'exécution d'opérations, les documents fiscaux, les notices d'offre et les avis concernant toute valeur mobilière que vous pourriez détenir (collectivement, les « relevés »), ainsi que les modifications à toute convention que j'ai conclue avec RBC Placements en Direct et à son barème de frais et commissions (collectivement, les « notifications ») (les relevés et les notifications pouvant aussi être désignés collectivement dans ce consentement par le terme « documents »).

**b. Transmission des documents :** Je comprends que les relevés me seront transmis par l'intermédiaire de la page d'accueil, et que certains relevés portant sur des titres que vous pourriez détenir pourraient m'être transmis par courriel sécurisé, et que les notifications seront affichées dans le Centre des messages. RBC Placements en Direct m'avisera qu'un relevé m'a été transmis sur la page d'accueil en affichant un

message à cet effet dans le Centre des messages.

**c. Document réputé transmis :** Je reconnais que tout document qui m'est envoyé par l'intermédiaire d'un service automatisé et tout relevé qui m'est envoyé par courriel sécurisé est réputé m'avoir été transmis au moment où il est transmis sur la page d'accueil, affiché dans le Centre des messages ou envoyé par courriel sécurisé, selon le cas, et non au moment où je le consulte effectivement. Je reconnais qu'il me revient de vérifier la présence de relevés sur la page d'accueil, la présence de notifications dans le Centre des messages, ainsi que la présence de courriels sécurisés dans ma boîte de courriel, régulièrement, mais dans tous les cas au moins une fois par 15 jours. Je comprends et je conviens que RBC Placements en Direct n'est nullement responsable envers moi des dommages subis ou des coûts engagés si je fais défaut de consulter les relevés transmis sur la page d'accueil, les notifications affichées dans le Centre des messages ou les relevés transmis par courriel sécurisé. Sans limiter la généralité de ce qui précède, je reconnais qu'aux termes de cette convention, les relevés de compte, les avis d'exécution d'opérations et les documents fiscaux sont réputés être complets et exacts si je n'informe pas RBC Placements en Direct du contraire dans le délai précisé et que, dans certains cas, les lois sur les valeurs mobilières m'autorisent à annuler l'achat d'un titre offert à la vente, dans un délai spécifique après la réception d'une notice d'offre de RBC Placements en Direct. En rapport avec ce qui précède, je comprends qu'il me revient de vérifier la présence de relevés à la page d'accueil et de notifications dans le Centre des messages afin de respecter les dispositions de cette convention ou de faire valoir les droits que m'accordent les lois sur les valeurs mobilières.

**d. Options de transmission :** Je comprends que je peux en tout temps demander que les documents me soient transmis en format papier en communiquant avec RBC Placements en Direct par téléphone ou par courrier électronique. Je comprends en outre qu'à l'exception des documents fiscaux, je peux choisir en tout temps de recevoir mes relevés par voie électronique ou par courrier régulier, à partir de la page d'accueil ou en communiquant avec RBC Placements en Direct par téléphone ou par courrier électronique. En ce qui concerne mes documents fiscaux, je peux choisir en tout temps de les recevoir par voie électronique ou par courrier régulier à partir de la page d'accueil ou en communiquant avec RBC Placements en Direct par écrit, uniquement par voie électronique ou par courrier.

**e. Conservation des documents :** Je comprends que je serai en mesure d'imprimer ou d'enregistrer tout document transmis sur la page d'accueil ou affiché dans le Centre des messages, selon le cas. Je comprends en outre que jusqu'à ce que je ferme mon ou mes comptes à RBC Placements en Direct, j'aurai accès aux relevés transmis sur la page d'accueil pendant une période de 7 ans et que les avis demeureront affichés dans le Centre des messages pendant 90 jours, à moins que je ne les supprime.

**f. Exigences techniques :** Je comprends que les relevés transmis sur la page d'accueil seront en format PDF d'Adobe® et qu'il me faut donc posséder le logiciel Adobe Reader® pour ouvrir, enregistrer ou imprimer un relevé. RBC Placements en Direct ne possède ni n'exploite le logiciel Adobe Reader® et n'en est donc pas responsable. Je comprends que les avis affichés dans le Centre des messages seront rédigés en langage HTML.

**g. Exemple papier :** Je comprends que RBC Placements en Direct peut, à son entière discrétion, me fournir par courrier régulier une copie papier de tout document si elle estime qu'un imprimé est nécessaire ou si elle ne peut transmettre le document par voie électronique.

**h. Capacité :** Je déclare à RBC Placements en Direct avoir le pouvoir de fournir le présent consentement à l'égard du ou des comptes visés par les présentes, y compris, sans s'y limiter, tout compte ouvert à RBC

Placements en Direct en mon nom, qu'il s'agisse d'un compte personnel ou d'un compte détenu conjointement avec une autre personne, ou en ma capacité de fiduciaire, d'exécuteur testamentaire, d'administrateur ou de représentant autorisé.

**i. Modifications :** Je comprends que RBC Placements en Direct peut modifier les conditions du consentement à tout moment, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours affiché dans le Centre des messages ou livré par courrier régulier.

**j. Autres conventions :** Le présent consentement s'applique en outre à toutes les autres conventions que j'ai conclues avec RBC Placements en Direct. Sauf si j'ai donné des indications contraires, je comprends qu'en ne prenant aucune mesure, je déclare avoir lu et compris les modalités du présent consentement et j'entends y être lié. Je comprends qu'en communiquant avec RBC Placements en Direct pour lui demander de me transmettre les documents en format papier, je continuerai de recevoir des copies papier des documents par courrier régulier. Je comprends que je peux imprimer en tout temps le présent consentement pour mes dossiers et qu'une copie de celui-ci, pouvant à l'occasion être modifié, est disponible en permanence à la page d'accueil.

## PARTIE 7 – RESPONSABILITÉ ET ENDETTEMENT

**7.1 Responsabilité :** Nous ne sommes pas responsables des pertes subies dans votre compte par suite d'événements indépendants de notre volonté pouvant découler :

- de la négociation de valeurs mobilières,
- des retards dans la réception ou le traitement de documents ou d'instructions d'opérations, ou
- des retards dans le transfert de valeurs mobilières ou de soldes de compte vers ou depuis une société affiliée ou un tiers.

Cela comprend, mais sans s'y limiter, les pertes dues aux restrictions du gouvernement, aux décisions d'un marché ou d'une bourse, à la suspension des opérations, à une activité inhabituelle du marché, à l'interruption des services des principaux fournisseurs de services publics ou de télécommunications, à une force majeure, aux guerres, aux grèves, aux pandémies, aux épidémies, à des catastrophes naturelles ou autres, ou à tout autre événement indépendant de notre volonté. Nous ne sommes pas responsables des pertes, des dépenses ou des dommages que vous subissez en conséquence de mesures que nous prenons ou que nous ne prenons pas par suite d'une erreur dans les instructions que vous nous donnez ou si nous refusons d'exécuter des instructions relatives à votre compte. De même, nous ne saurions être tenus responsables du fait de n'avoir pas reçu vos instructions.

Nonobstant ce qui précède, les erreurs ou omissions qui ont trait aux opérations effectuées dans le compte et qui sont imputables à RBC Placements en Direct seront corrigées de ce fait par celle-ci. Les frais d'administration applicables peuvent être portés au débit de votre compte par suite de telles corrections.

### 7.2 Endettement :

**a. Généralités :** Si vous nous devez de l'argent ou avez une position à découvert, y compris à la suite d'instructions que vous nous avez remises et qui font en sorte que vous nous devez de l'argent ou que vous avez une position à découvert avec nous, nous pouvons utiliser le solde créditeur d'un de vos comptes non enregistrés pour payer ces dettes sans vous en aviser. Ainsi, nous pouvons transférer les soldes créditeurs ou débiteurs de votre compte à d'autres comptes que vous détenez auprès de nous afin de compenser une dette.

Les sous-articles (b) et (c) suivants créent des droits en notre faveur. Ces droits viennent s'ajouter aux droits et aux garanties que nous détenons, mais ne s'y substituent pas. Ils doivent être interprétés afin que soit attaché à toute partie d'un bien affecté en garantie régi par la

législation d'un territoire différent de celui dont la législation gouverne la présente convention, un privilège ou une garantie valide en vertu de la législation applicable dans ce territoire.

**b. Sûreté :** Nous avons une sûreté sur tout bien affecté en garantie, actuel ou futur. Ce paragraphe ne s'applique pas à un bien affecté en garantie qui est détenu dans un régime enregistré.

**c. Dispositions particulières concernant les résidents du Québec :** Vous nous accordez par les présentes (de même qu'à chaque livraison correspondante), une hypothèque d'un montant de un million de dollars avec intérêts au taux indiqué sur vos relevés de compte mensuels ou trimestriels, sur tous les biens affectés en garantie, actuels ou futurs, à titre de garantie de toutes vos dettes et obligations, actuelles et futures, venues à échéance ou éventuelles, jusqu'à un maximum de un million de dollars. Ce montant peut varier aux termes d'une convention écrite passée entre vous et RBC Placements en Direct et approuvée par un dirigeant de RBC Placements en Direct. Néanmoins, nous ne sommes pas obligés d'accorder un crédit égal à ce montant ou à tout autre montant. Nous pouvons donc considérer le bien affecté en garantie comme une sûreté à l'égard d'une partie ou de la totalité de vos dettes et obligations actuelles ou futures, venues à échéance ou éventuelles, envers nous. Nos prête-noms et nous avons des droits de pleine propriété sur le bien affecté en garantie et nous pouvons exercer sur lui tous les actes de propriété, au même titre que vous. Ce paragraphe ne s'applique pas à un bien affecté en garantie qui est détenu dans un régime enregistré.

**d. Remboursement de la dette :** Nous pouvons donner en gage ou vendre le bien affecté en garantie si vous ne remboursez pas votre dette ou si nous jugeons nécessaire de le faire pour nous protéger. Nous pouvons, sans limiter le caractère général de ce qui précède, donner en gage ou vendre le bien affecté en garantie lors de ventes publiques ou privées ou obtenir un tel prix selon les termes qui nous semblent les plus avantageux sur une partie du bien affecté en garantie, sans annonce ni préavis, sans offre préalable, sans demande ou appel d'aucune sorte, ni auprès de vous, ni auprès de tiers.

**Nous utiliserons le produit de la vente du bien affecté en garantie dans l'ordre suivant :**

- payer nos frais et dépenses liés à la vente,
- nous rembourser l'argent que vous nous devez,
- vous transférer le solde restant.

Si le produit de la vente du bien affecté en garantie ne couvre pas le montant total de votre dette, vous restez responsable à notre égard du paiement d'une dette équivalant au montant du déficit restant après l'exercice de l'un ou l'autre ou encore de l'ensemble des droits susmentionnés. Vous reconnaissez que les droits que nous sommes autorisés à exercer aux termes de cette section sont raisonnables et nécessaires pour notre protection étant donné la nature des marchés des valeurs mobilières, et leur volatilité notamment. Si nous décidons d'être indulgents ou de ne pas exercer nos droits sur le bien affecté en garantie, ce faisant, nous ne limitons, réduisons ou annulons en aucune façon votre dette. Si nous le jugeons nécessaire, nous pouvons accorder une sûreté à un tiers sur vos valeurs mobilières. La valeur de ces valeurs mobilières peut être supérieure ou inférieure au montant que vous nous devez. Ce paragraphe ne s'applique pas à un bien affecté en garantie qui est détenu dans un régime enregistré.

**e. Prêt de valeurs mobilières :** Si vos valeurs mobilières ne sont pas entièrement payées ou ne sont pas en excédent de marge, nous pouvons en prêter certaines à des tiers aux conditions que nous jugeons les plus avantageuses. Nous pouvons aussi utiliser vos valeurs mobilières pour toute vente que nous effectuons, y compris une vente à découvert. Il peut en être ainsi pour une vente dans votre compte ou dans le compte d'un autre client.

Cependant, rien dans le présent article ne nous dispense des obligations qui nous incombent aux termes de la présente convention, notamment l'obligation de vous remettre vos valeurs mobilières.

**f. Honoraires de tiers :** Vous devez nous rembourser tous frais juridiques ou autres honoraires versés à des tiers pour leurs services de collecte des sommes que vous nous devez.

**g. Positions vendeur :** Si vous avez établi une position vendeur avec nous, et qu'à toute date de règlement ou avant celle-ci, vous omettiez de nous fournir en bonne et due forme les valeurs mobilières ou les certificats requis, en plus de tout autre droit ou recours auquel nous avons droit, nous pourrions, à tout moment et de temps à autre sans vous donner de préavis ou vous mettre en demeure, acheter ou emprunter toute valeur mobilière nécessaire pour couvrir de telles ventes à découvert ou d'autres ventes faites en votre nom à l'égard desquelles les certificats n'ont pas été livrés en bonne et due forme, et vous reconnaissez et convenez que si vous recevez un préavis ou une mise en demeure de notre part, cela ne devrait pas constituer une renonciation à nos droits d'agir conformément aux présentes sans préavis ou mise en demeure.

## **PARTIE 8 – COMPTES CONJOINTS**

**8.1 Portée :** Cette partie s'applique si votre compte est ouvert avec plus d'un titulaire de compte.

**8.2 Droits de survie :** Sauf avis écrit contraire de votre part à RBC Placements en Direct, et à la condition qu'aucun titulaire de compte ne réside au Québec, la part du compte du titulaire décédé est automatiquement transmise au(x) titulaire(s) survivant(s) dès lors que l'avis de décès nous est donné par écrit. Le(s) titulaire(s) du compte survivant(s) et la succession du titulaire décédé sont solidairement responsables de toutes les dettes et de tous les engagements liés au compte. Les conditions de la présente convention s'appliquent.

**8.3 Comptes conjoints avec un titulaire de compte résidant au Québec :** Dans le cas des comptes conjoints dans lesquels un ou plusieurs titulaires de compte résident au Québec, les titulaires de compte seront considérés comme propriétaires en commun. Nous nous fierons aux adresses de résidence consignées au dossier pour savoir si un titulaire de compte réside au Québec. Par conséquent, les parts respectives des titulaires de compte seront présumées égales et les titulaires de compte seront traités comme des propriétaires en commun au décès d'un ou de plusieurs titulaires de compte.

**8.4 Responsabilité solidaire :** Chacun des titulaires de compte est solidairement responsable des dettes, obligations et passifs relatifs au compte.

**8.5 Instructions :** Nous pouvons accepter les instructions concernant le compte de la part de chaque titulaire de compte sans aviser les autres titulaires.

Cela signifie que nous pouvons acheter ou vendre des valeurs mobilières et transférer ces valeurs, des sommes d'argent ou des biens à un titulaire de compte ou à un tiers, y compris verser le produit d'un compte à un titulaire de compte ou à un tiers, sans aviser les autres titulaires de compte.

Nous pouvons remettre des valeurs mobilières, des fonds et des biens du compte, et envoyer des relevés, des avis d'exécution, des préavis et d'autres communications à un des titulaires de compte sans prévenir les autres titulaires. Nous utilisons la dernière adresse du titulaire concerné que nous avons dans nos dossiers.

**8.6 Décès :** Advenant le décès de l'un des titulaires de compte, les

titulaires survivants doivent immédiatement nous en informer par écrit et nous en fournir une preuve que nous jugeons acceptable. Jusqu'à ce que nous ayons reçu cet avis, nous pouvons exécuter des ordres et traiter le compte comme si tous les titulaires de compte étaient vivants. Avant ou après la réception de cet avis, nous pouvons :

- demander aux titulaires de compte survivants certains documents,
- restreindre la négociation sur votre compte,
- prendre toute mesure qui nous semble nécessaire.

**8.7 Accès aux documents de compte :** Vous aurez accès à tous les documents de compte et vous acceptez et convenez que tous les autres titulaires de compte auront également accès à ces documents de compte.

**8.8 Dette des titulaires de comptes conjoints :** Si vous détenez conjointement un compte avec une personne qui nous doit de l'argent ou qui a une position à découvert avec nous, nous pourrions utiliser le solde créditeur de tout compte non enregistré que vous détenez conjointement avec cette personne pour payer ces dettes sans vous en aviser. Cela veut dire que nous pouvons transférer les soldes créditeurs ou débiteurs d'un compte à d'autres comptes que votre cotitulaire détient avec nous afin de compenser toute dette qu'il nous doit.

**8.9 Communication de renseignements personnels :** Aux fins de l'établissement ou de la tenue et de l'exploitation de votre compte, vous consentez à ce que nous communiquions vos renseignements personnels à l'autre ou aux autres titulaires du compte conjoint et à leur ou leurs personnes-ressources de confiance respectives, ou assistant(s), le cas échéant.

## **PARTIE 9 – COMMUNICATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES**

### **Partie A – Communications avec les actionnaires canadiens**

**9.1 Généralités :** En vertu de la législation canadienne sur les valeurs mobilières, vous avez le droit de recevoir une copie de tous les documents destinés aux porteurs de titres produits par des émetteurs publics canadiens dont vous détenez des valeurs mobilières dans votre compte avec nous, ou de tout document les concernant. On vous explique ci-dessous comment vous pouvez accepter ou refuser de recevoir ces documents.

Cette explication ne concerne que les émetteurs de valeurs mobilières soumis aux lois provinciales canadiennes sur les valeurs mobilières. Elle NE concerne PAS les émetteurs de valeurs mobilières soumis à la législation des États-Unis ou d'un autre pays. Par conséquent, même si vous nous indiquez que vous ne souhaitez pas recevoir une copie des documents destinés aux porteurs de titres, il se peut que RBC Placements en Direct Inc. soit obligée de vous envoyer des documents émis par des émetteurs qui ne sont pas Canadiens.

Les valeurs mobilières que vous détenez dans votre compte avec nous ne sont pas immatriculées à votre nom, mais au nom d'un courtier. Cela signifie que même si vous êtes le propriétaire des valeurs mobilières détenues dans votre compte, leurs émetteurs ne connaissent pas votre identité ou les détails de votre portefeuille. La législation sur les valeurs mobilières nous oblige à obtenir vos instructions concernant diverses questions liées aux valeurs mobilières que vous détenez dans votre compte.

**9.2 Communication de renseignements relatifs à la propriété réelle :** Au Canada, les lois provinciales régissant les valeurs mobilières permettent aux émetteurs canadiens assujettis des titres détenus dans votre compte, ainsi qu'à d'autres personnes et sociétés, de vous envoyer directement de la documentation concernant les activités de

l'émetteur si vous ne vous objectez pas à la divulgation de renseignements vous identifiant à l'émetteur ou aux autres personnes et sociétés.

La section 1 des « Instructions en vue des communications avec les actionnaires » (dans cette partie, le « formulaire ») incluses dans les formulaires d'ouverture de compte vous permet de nous dire si vous vous opposez ou non à la communication par nous, à l'émetteur ou à d'autres personnes ou sociétés, des renseignements relatifs à la propriété réelle, comportant votre nom, votre adresse, votre adresse électronique, les titres que vous détenez et la langue de communication que vous préférez. En vertu des lois sur les valeurs mobilières, les renseignements sur le propriétaire réel ne peuvent être utilisés qu'aux fins des activités de l'émetteur assujetti.

Si vous **NE VOUS OPPOSEZ PAS** à la communication des renseignements relatifs à la propriété réelle, veuillez cocher la première case de la section 1 du formulaire. Dans ce cas, aucuns frais associés à l'envoi des documents destinés aux porteurs de titres ne vous seront facturés.

Si vous vous **OPPOSEZ** à la communication par nous des renseignements relatifs à la propriété réelle, veuillez cocher la deuxième case de la section 1 du formulaire. Si tel est le cas, toute documentation vous étant adressée en tant que propriétaire réel de titres sera expédiée par nous. Si vous vous opposez à la communication par nous de vos renseignements de propriétaire réel, vous ne recevrez pas la documentation de détenteur du titre si l'émetteur canadien assujetti ou autre tierce partie à l'origine de l'envoi refuse de payer les frais de livraison. Vous pouvez, par contre, indiquer que vous acceptez de payer les frais de livraison vous-même en cochant la première case dans la section 3 du formulaire.

**9.3 Réception des documents destinés aux porteurs de titres :** Vous avez le droit de recevoir les documents afférents aux procurations qui concernent les assemblées d'actionnaires et qui sont envoyés par les émetteurs assujettis canadiens aux porteurs inscrits de leurs titres et de recevoir notamment les renseignements vous permettant de donner vos instructions relatives à l'exercice du droit de vote que vous confèrent vos actions à l'assemblée des porteurs de titres. En outre, les émetteurs assujettis canadiens peuvent envoyer aux propriétaires réels d'autres documents destinés aux porteurs de titres, sans en avoir l'obligation. Les lois sur les valeurs mobilières vous autorisent à refuser de recevoir ces documents. Les trois types de document que vous pouvez refuser de recevoir sont :

- les documents afférents aux procurations, notamment les rapports annuels et les états financiers, qui sont envoyés à l'occasion d'une assemblée de porteurs de titres;
- les rapports annuels et les états financiers qui ne font pas partie des documents liés aux procurations; et
- les documents qu'un émetteur assujetti ou une autre personne ou une autre société envoie aux porteurs de titres mais que la législation sur les valeurs mobilières ou le droit des sociétés n'obligent pas à envoyer aux porteurs inscrits.

La section 2 du formulaire « Instructions en vue des communications avec les actionnaires » vous permet de recevoir tous les documents envoyés aux propriétaires réels de titres, de refuser de recevoir les trois types de documents susmentionnés ou de ne recevoir que les documents afférents aux procurations qui sont envoyés en prévision d'une assemblée extraordinaire.

Si vous voulez recevoir **TOUS** les documents envoyés aux propriétaires réels de titres, veuillez cocher la première case dans la section 2 du formulaire. Si vous voulez recevoir SEULEMENT les documents afférents aux procurations qui sont envoyés en prévision d'une assemblée extraordinaire, veuillez cocher la deuxième case de la section 2 du formulaire. Si vous **NE VOULEZ PAS** recevoir les trois types de documents susmentionnés, veuillez cocher la troisième case

dans la section 2 du formulaire.

Veillez noter : Si vous avez coché la case « **JE M'OPPOSE** » dans la section 1 du formulaire, les émetteurs assujettis canadiens et les autres parties chargées de faire l'envoi postal aux actionnaires peuvent assumer les frais d'expédition aux porteurs de titres, mais ne sont pas tenus de le faire. (Même si vous **REFUSEZ** de recevoir les documents mentionnés à la section 2 du formulaire, ce refus ne s'applique qu'à certains types de documents.) Si vous n'indiquez pas à la section 3 du formulaire que vous **ACCEPTEZ DE PAYER** les frais d'expédition des documents destinés aux porteurs de titres, vous ne recevrez **PAS** les documents pour lesquels l'émetteur assujetti canadien ou toute autre partie chargée d'en faire l'envoi a refusé de payer les frais d'expédition. **MÊME SI VOUS REFUSEZ** de recevoir les trois types de documents susmentionnés, un émetteur assujetti ou une autre personne ou société a le droit de vous livrer ces documents s'il paie tous les frais d'expédition. Si vous vous êtes opposé à la transmission aux émetteurs assujettis de vos renseignements personnels dans la section 1 du formulaire, ces documents vous seront remis par RBC Placements en Direct Inc., et non par l'émetteur assujetti, à vos frais.

**9.4 Choix de langue** : Vous recevrez les documents dans la langue que vous avez choisie au moment où vous avez ouvert votre compte (français ou anglais) si l'émetteur les offre dans cette langue.

## **Partie B – Communications avec les actionnaires de l'Union européenne (UE)**

**9.5 Dispositions générales.** Si votre compte contient des titres et certains autres instruments pertinents qui sont émis par des sociétés ayant des sièges administratifs dans l'UE (« sociétés européennes ») qui sont autorisées à négocier sur un marché réglementé de l'UE (collectivement appelés les « titres de l'UE »), la présente section B énonce les conditions applicables à ces titres de l'UE. Ces conditions proviennent de la Directive (UE) 2017/828 en vue de promouvoir l'engagement à long terme des actionnaires, du Règlement d'exécution (EU) 2018/36/EC et des lois nationales qui appliquent ces exigences (ensemble, « SRD II »). Pour éviter tout doute, nous ne serons aucunement responsables envers vous des mesures prises de bonne foi par nous ou nos agents en vue de respecter les dispositions de la SRD II.

**9.6 Divulgaration des renseignements d'identification des actionnaires.** La SRD II permet aux sociétés européennes d'identifier leurs actionnaires pour faciliter l'exercice des droits des actionnaires et promouvoir leur engagement. Cela signifie que si vous détenez des titres de l'UE dans votre compte, nous pourrions être tenus de fournir certains renseignements à votre sujet à des sociétés européennes, à leur demande. Bien que vous puissiez nous demander de ne pas communiquer les renseignements sur votre actionnariat aux émetteurs de titres pour les communications sur le vote par procuration et autres, si vous détenez des titres de l'UE dans votre compte et que nous recevons une demande en vertu de la SRD II pour aider des sociétés européennes à identifier leurs actionnaires, vous consentez à ce que nous transmettions à ces sociétés européennes ou à leurs mandataires certains renseignements à votre sujet, notamment votre nom, votre adresse, votre adresse électronique (le cas échéant) et les titres que vous détenez. Par conséquent, vos renseignements personnels pourraient être révélés à des tiers qui ne sont pas des prestataires de service ou des sociétés membres de RBC et qui peuvent être situés à l'extérieur du Canada, et assujettis aux lois des territoires dans lesquels ces renseignements sont situés ou traités à ce moment-là. Cette communication sera faite conformément à la législation sur la protection des données applicable.

**9.7 Réception des documents destinés aux actionnaires.** Vous avez le droit de recevoir certains documents des sociétés européennes pour vous permettre d'exercer les droits découlant des titres de l'UE détenus dans votre compte. Si vous souhaitez recevoir directement ces documents destinés aux actionnaires de l'UE, vous pouvez vous inscrire à la livraison électronique de ces documents (le cas échéant). Si vous

ne vous inscrivez pas à ce service électronique, vous nous désignez pour recevoir, en votre nom, les documents destinés aux actionnaires transmis par les sociétés européennes à l'égard des titres de l'UE dans votre compte. Si vous détenez des titres de l'UE dans votre compte et que nous recevons des documents destinés aux actionnaires relativement à une opération stratégique non obligatoire sur le capital ou si, en tant qu'actionnaire, vous devez faire un choix, nous vous informerons lorsque ces documents auront été reçus conformément à l'article 3.2 de la présente convention.

**9.8 Facilitation de l'exercice des droits des actionnaires.** Certains droits d'actionnaire peuvent provenir des titres de l'UE détenus dans votre compte. Ces droits comprennent le vote sur des questions relatives aux titres de l'UE détenus dans votre compte ou à des sociétés européennes. Si vous détenez des titres de l'UE dans votre compte et que vous souhaitez exercer des droits d'actionnaire qui découlent de ces titres, selon le cas, nous prendrons les dispositions nécessaires pour que vous puissiez exercer ces droits à votre demande. Si vous vous inscrivez à la livraison électronique des documents destinés aux actionnaires de l'UE (le cas échéant), vous pourrez exercer par voie électronique les droits découlant des titres de l'UE détenus dans votre compte. Si vous ne vous inscrivez pas à ce service électronique, mais que vous souhaitez exercer des droits découlant des titres de l'UE dans votre compte, veuillez communiquer avec RBC Placements en Direct pour que nous vous aidions à exercer vos droits. Lorsque nous vous aidons à exercer vos droits, nous pouvons communiquer votre réponse relativement à une opération stratégique sur le capital directement à la société européenne concernée ou à d'autres personnes et sociétés faisant partie de la chaîne des intermédiaires de garde entre nous et la société européenne, conformément à la SRD II. Cela signifie que vos renseignements personnels ou votre réponse relative à une opération stratégique sur le capital pourraient être révélés à des tiers qui ne sont pas des prestataires de service ou des sociétés membres de RBC et qui peuvent être situés à l'extérieur du Canada, et assujettis aux lois des territoires dans lesquels ces renseignements sont situés ou traités à ce moment-là. Cette communication sera faite conformément à la législation sur la protection des données applicable.

Dans la mesure où une confirmation de vote ou un reçu de vote est fourni dans le cadre de l'exercice des droits d'actionnaires pour les titres de l'UE détenus dans votre compte, vous nous désignez pour recevoir cette confirmation ou ce reçu en votre nom.

## **PARTIE 10 – SERVICES AUTOMATISÉS**

**10.1 Généralités** : En utilisant nos services automatisés décrits dans le présent article, vous convenez :

- que les conditions de la présente partie s'ajoutent à la présente convention et n'en remplacent pas les autres conditions;
- qu'en cas de divergence entre les conditions de cette partie et le reste de la convention, les conditions de la présente partie prévaudront.

RBC Placements en Direct n'est pas responsable de toute décision que vous avez prise ou de toute mesure que vous prenez en vous basant sur les renseignements fournis par l'entremise de nos services automatisés.

Les conditions, les règles, les procédures, les frais et les charges mentionnés dans toute instruction écrite ou produite par ordinateur, qu'il s'agisse d'un logiciel, de manuels, de barèmes de frais ou d'un autre document relatif à nos services automatisés, font partie de la présente convention.

**Toutes les fonctionnalités ou toutes les caractéristiques ne sont pas forcément accessibles ou disponibles pour tous les comptes, services ou services automatisés ou en tout temps.**

**10.2 Mots de passe** : Votre mot de passe désigne le mot ou les mots de passe personnels que vous avez choisis ou que nous vous avons

fournis (« mot de passe »). Votre mot de passe vous permet d'avoir accès à votre compte, de passer des ordres, d'obtenir des cotes, d'effectuer des opérations sur compte et d'établir des opérations automatiques (collectivement « opérations ») ainsi que de recevoir des renseignements par l'entremise de nos services automatisés.

Vous êtes pleinement responsable de la sécurité et de la confidentialité de votre mot de passe, du bon ou du mauvais usage de votre mot de passe et de toutes instructions données en utilisant votre mot de passe. Vous vous engagez, en tout temps, à assurer la sécurité et la confidentialité de votre mot de passe et à le conserver séparément de votre numéro de compte et de tout autre renseignement ou document relatif à votre compte. Vous ne divulguez votre mot de passe à personne, y compris, notamment, à un fournisseur de services de regroupement de comptes en ligne, ni n'autoriserez aucune autre personne à utiliser votre mot de passe. Vous nous informerez immédiatement si vous savez ou soupçonnez que votre mot de passe a été perdu ou volé, ou divulgué à une autre personne ou utilisé par une autre personne. RBC Placements en Direct n'a pas l'obligation de vérifier l'identité ou l'autorité de toute personne qui utilise votre mot de passe, et peut donner suite à toutes instructions données en utilisant votre mot de passe. Toutefois, nous pouvons, en tout temps et à notre entière discrétion, exiger une preuve de l'autorité de toute personne qui tente de nous donner des instructions en utilisant votre mot de passe, et nous pouvons refuser d'accepter toute instruction ou d'y donner suite si nous estimons que cette preuve n'est pas suffisante. Il vous incombe d'assumer les frais ou les pertes découlant de l'utilisation de votre mot de passe.

Nous déclinons toute responsabilité pour l'utilisation non autorisée d'un service automatisé par une autre personne.

**10.3 Remise de déclaration :** Vous consentez à recevoir, par voie électronique, toute déclaration que nous devons vous remettre ou vous présenter dans le cadre de toute opération, ainsi que toute déclaration que nous devons vous remettre ou vous présenter à la suite de l'exécution de toute opération. Les déclarations qui ne vous ont pas été remises ou présentées par voie électronique vous seront fournies en format papier.

#### **10.4 Signatures électroniques :**

- (i) Certains documents que nous pouvons vous fournir au sujet de votre compte ou d'une opération exigent votre signature et vous seront présentés sous forme électronique. Vous convenez que lorsque vous acceptez un document électroniquement, votre consentement sera enregistré et votre signature électronique sera juridiquement contraignante.
- (ii) Vous convenez que vous adoptez la voie d'information électronique, décrite plus en détail ci-dessous, ce qui constituera votre signature et votre carte de signature aux fins d'ouverture de compte, et que vous créez en cliquant sur le bouton « Soumettre ». Cette information électronique comprend le dossier relatif à votre numéro de client, allié au numéro d'identification de la session, ainsi que l'estampille de la date et de l'heure associées au clic sur le bouton « Soumettre ».

**10.5 Tiers prestataires de services :** Vous comprenez et convenez que :

- (i) nous pouvons avoir recours à des tiers prestataires de services pour fournir des services automatisés ou pour nous aider à donner accès aux services automatisés; et
- (ii) hormis nos filiales et nos sociétés affiliées, nous ne sommes pas affiliés ou associés à des tiers prestataires de services.

Sauf dans le cas des modifications figurant au paragraphe ci-dessous, les consentements et les autorisations prévus dans la présente section

ne modifieront aucun autre consentement, ou aucune autre autorisation ou préférence que vous nous avez communiqué ou pourriez nous communiquer à l'égard de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation de vos renseignements personnels.

Vous nous autorisez à recueillir, à utiliser et à communiquer tout renseignement nécessaire pour fournir ou exploiter les services automatisés, ou tout renseignement ou élément de contenu que vous pourriez fournir en accédant aux services automatisés ou en les utilisant, aux fins suivantes :

- (i) transmettre ces renseignements ou éléments de contenu à des tiers prestataires de services afin d'offrir des services automatisés ou de nous aider à les offrir; et
- (ii) préparer les rapports décrits immédiatement ci-dessous.

Vous autorisez également les tiers prestataires de services à utiliser les renseignements ou tout élément de contenu que vous pouvez fournir en utilisant les services automatisés pour préparer, utiliser et distribuer des rapports statistiques ainsi que des rapports d'établissement de profil, de rendement ou d'exploitation concernant les services automatisés.

**10.6 Logiciels (s'ils sont fournis) :** Les logiciels, y compris la technologie, les renseignements et les documents qui s'y rapportent, que nous fournissons pour que vous puissiez utiliser les services automatisés, nous appartiennent ou appartiennent à notre société affiliée. Vous pouvez utiliser ces logiciels pour votre usage personnel et vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour vous assurer qu'aucune personne non autorisée n'y a accès. Vous devrez nous les retourner dans les plus brefs délais si nous vous le demandons, y compris si nous mettons fin à la présente convention ou à nos services automatisés.

Vous acceptez les conditions de tout accord sur le permis d'utilisation d'un logiciel qui vous est fourni avec le logiciel. Vous ne pouvez modifier, remanier, diffuser, louer, prêter, ni reproduire le logiciel sans le consentement écrit d'un dirigeant de RBC Placements en Direct.

Nous nous réservons le droit de n'assurer de soutien que pour la version la plus récente de tout logiciel ou des documents y afférents que nous vous fournissons aux fins de l'utilisation de nos services automatisés. Si vous n'acceptez pas une version actualisée que nous vous fournissons, nous pouvons mettre un terme à l'un ou à la totalité des services automatisés que vous utilisez, sans qu'un préavis vous soit remis. Les sociétés membres de notre groupe ne sont pas responsables de l'utilisation ou de la performance des logiciels que RBC Placements en Direct peut fournir.

Si vous téléchargez les logiciels :

Nous vous accordons une licence incessible et non exclusive vous permettant d'utiliser les logiciels. Cette licence vous autorise à utiliser les logiciels en format code objet dans le but d'utiliser les services mobiles et les services automatisés et d'accéder à tout service, caractéristique, fonctionnalité, contenu ou renseignement que nous mettons à votre disposition.

Nous conservons en tout temps tous les droits de propriété sur les logiciels, y compris, mais sans s'y limiter, les droits d'auteur y afférents. Vous convenez de ne pas copier les logiciels et de ne pas les communiquer ou les rendre accessibles à des tiers. Nous n'avons aucune obligation d'offrir une formation, des services de maintenance ou toute autre forme d'aide à l'égard de logiciels.

**VOUS ACCPECTEZ LES LOGICIELS « EN L'ÉTAT » ET ASSUMEZ TOUS LES RISQUES LIÉS AU RENDEMENT DES LOGICIELS. NOUS NE SERONS PAS TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS DE QUELQUE DOMMAGE QUE CE SOIT DÉCOULANT DE VOTRE**

**UTILISATION DES LOGICIELS, ET CE, AUX TERMES DE LA PRÉSENTE CONVENTION OU AUTREMENT À CONDITION QUE NOUS AYONS RESPECTÉ NOS OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES À CET ÉGARD.**

Nous pouvons mettre fin aux modalités relatives aux logiciels dans le présent article à tout moment en vous remettant un avis à cet effet. Lorsque ces modalités prendront fin, vous détruirez ou nous retournerez toutes les copies des logiciels et de la documentation y afférente qui se trouvent alors en votre possession. La licence qui vous est accordée aux termes du présent article ne peut pas être cédée par vous à moins que nous y consentions par écrit.

Nous pouvons recourir à des tiers prestataires de services pour nous aider à donner accès aux logiciels. Dans de tels cas, vous acceptez les logiciels en l'état et assumez tous les risques liés au rendement des logiciels. Le tiers prestataire de services ne sera pas tenu responsable à votre égard de quelque dommage que ce soit, découlant de votre utilisation des logiciels, conformément à la présente convention ou autrement;

**10.7 Consentement :** Par les présentes, vous reconnaissez et convenez qu'aux fins de la tenue des dossiers, de confirmation d'instructions et d'autres fins commerciales, RBC Placements en Direct peut, à son entière discrétion : a) surveiller l'utilisation que vous faites de tout service automatisé (au sens donné dans la présente annexe), y compris les instructions, avec nous; et b) créer et conserver des enregistrements permanents (y compris des dossiers numériques) de l'utilisation que vous faites des services automatisés, y compris les instructions, avec nous, sans que tout autre préavis vous soit remis, et vous consentez expressément à cette surveillance et à cette création et conservation de dossiers.

**10.8 Accès à vos services :** Vous ne pouvez pas entrer dans les zones d'accès réservé de notre ordinateur ou de nos systèmes de télécommunications, ni dans celles des sociétés membres de notre groupe, ou exécuter des fonctions qui ne sont pas autorisées par la présente convention. Nous pouvons :

- suspendre ou annuler votre accès à un service automatisé sans préavis si nous estimons que vous l'utilisez pour accéder sans autorisation à des systèmes ou à des renseignements, que vous l'utilisez d'une manière inappropriée ou s'il se produit une activité inhabituelle dans votre compte ou en relation avec celui-ci. Nous pouvons vous redonner accès à un tel service après avoir réexaminé la situation.
- annuler votre accès sans préavis si nous estimons que vous utilisez votre mot de passe, un service automatisé ou des renseignements d'une manière non autorisée ou non appropriée ou s'il y a une activité inhabituelle dans votre compte ou relative à votre compte.

**10.9 Propriété intellectuelle :** Nous détenons tous les droits de propriété intellectuelle établis pour chacune des pages Web et pour chacun des services automatisés auxquels nous donnons accès. Sauf indication contraire, les marques de commerce, les logos et l'ensemble des œuvres, notamment les textes, images, illustrations, logiciels, codes HTML, extraits sonores et vidéos qui apparaissent dans les pages Web de RBC Placements en Direct nous appartiennent. Sans notre autorisation écrite et expresse, ils ne peuvent pas être reproduits, publiés de nouveau, téléchargés, affichés, transmis, distribués ou modifiés, en tout ou en partie, de quelque façon que ce soit, sauf pour un usage personnel et non commercial, y compris la visualisation, l'impression et l'archivage de copies électroniques de vos activités, conformément à la présente convention et aux instructions que nous pouvons vous donner. Rien dans la présente convention ne doit être interprété comme conférant un droit d'utiliser nos œuvres, nos marques

de commerce ou nos logos, de quelque manière que ce soit.

**10.10 Services mobiles :**

a) Si vous utilisez les services mobiles :

- vous devez être inscrit aux services automatisés pour utiliser les services mobiles;
- vous n'aurez pas accès à la totalité des mêmes services, caractéristiques, fonctionnalités, contenu ou renseignements (y compris votre Centre des messages, les avis, les modalités juridiques et concernant la vie privée, les liens, les relevés et les renseignements complets) auxquels vous avez accès par l'intermédiaire d'autres services automatisés et vous devez régulièrement utiliser un service automatisé autre que les services mobiles pour accéder à ces services, ces caractéristiques, ces fonctionnalités, ce contenu et ces renseignements;
- il peut y avoir d'importantes conditions qui ne s'affichent que quand vous cliquez sur des icônes d'information ou des liens dans les services mobiles. Vous devez accéder à ces conditions et les lire et, en utilisant les services mobiles, ces conditions s'appliquent à votre utilisation des services mobiles, en plus des conditions de toute convention applicable; et
- il se pourrait que vous ne puissiez pas utiliser les services mobiles dans les endroits situés à l'extérieur du Canada et des États-Unis.

b) En choisissant de clavarder avec nous ou de communiquer avec nous dans l'appli Mobile RBC, vous accédez à un service de messagerie asynchrone, c'est-à-dire une plateforme de messagerie qui peut être utilisée sans devoir tenir une conversation active (le « service de messagerie »). Au lieu d'attendre une réponse immédiate, vous pouvez envoyer un message et, si vous consentez à l'envoi de notifications poussées par l'appli Mobile RBC, les réponses seront envoyées par ce moyen. Le service de messagerie vous permet d'abord d'interagir avec l'assistant virtuel (exploité dans ce cas par nos soins) pour essayer de répondre à vos questions. Si l'assistant virtuel n'est pas en mesure de répondre à votre demande, vous serez invité à nous joindre par d'autres moyens, par exemple : en continuant à utiliser le service de messagerie pour communiquer avec un représentant du service à la clientèle ou un représentant des services d'investissement, en appelant le Centre de contact RBC Placements en Direct ou en envoyant un message par l'intermédiaire du Centre des messages sécurisé. Conformément à la réglementation, il se peut qu'un représentant du service à la clientèle ne puisse pas vous aider à répondre à certaines demandes par l'intermédiaire du service de messagerie (p. ex., aide pour passer un ordre), et vous devrez appeler le Centre de contact RBC Placements en Direct pour parler à un représentant des services d'investissement.

i) Utilisation du service de messagerie : En choisissant d'utiliser le service de messagerie, vous pouvez saisir ou sélectionner, à votre gré, des renseignements ou d'autres éléments dans le service de messagerie, y compris votre choix de toute réponse prédéterminée proposée dans le cadre du service de messagerie. Vous n'êtes aucunement tenu de communiquer des renseignements personnels ou sensibles dans le service de messagerie, et nous ne vous demanderons jamais de communiquer votre mot de passe ou un numéro d'identification personnel (NIP). Nous pouvons utiliser tout renseignement que vous saisissez dans le service de messagerie conformément aux conditions de la Convention d'exploitation de compte RBC Placements en Direct et de l'Avis de protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale.

ii) Enregistrements de données : Sous réserve de nos délais de conservation habituels, nous conserverons les dossiers des questions que vous posez et des réponses données dans le

service de messagerie, ainsi que les transcriptions de toute conversation ayant lieu dans le cadre du service de messagerie entre vous et un représentant de service de RBC Placements en Direct. Ces renseignements peuvent être utilisés pour tester et améliorer la performance du service de messagerie. Il vous appartient de maintenir la sécurité et la confidentialité de votre appareil afin d'empêcher toute utilisation non autorisée de ce service automatisé par une autre personne.

- iii) Alertes et messages dans l'application : Vous pouvez recevoir et consulter vos alertes : 1) dans les Alertes et notifications dans l'appli Mobile RBC ou dans les Messages / Alertes en ligne; ou 2) par le biais de notifications poussées sur votre appareil mobile. Vous pouvez choisir le mode de réception des alertes que vous préférez dans les paramètres de préférence en ligne. Vous pouvez également choisir de ne pas recevoir d'alertes en vous désinscrivant. Même si vous vous désinscrivez afin de cesser de recevoir des alertes, vous continuerez peut-être de recevoir des messages dans l'application. Vous ne pouvez pas vous désinscrire des messages dans l'application et vous en recevrez peut-être même si les alertes ou les notifications poussées sont désactivées.

**10.11 Communications, contrats et ordres d'opération par voie électronique (le cas échéant) :** Vous nous autorisez à agir en fonction des instructions données par vous ou en votre nom par l'entremise de tout service automatisé à l'égard de tous les ordres placés pour le compte par les services automatisés. Pour plus de clarté, toute communication ou tout contrat que nous recevons de votre part par voie électronique ou qui est réputé envoyé par vous, qu'il ait ou non effectivement été envoyé par vous, sera considéré comme étant dûment autorisé, vous engagera et sera exécutoire contre vous. Vous convenez que toute communication ou tout contrat livré, reçu ou conclu par voie électronique sera considéré comme ayant été signé et livré et constituera un « écrit » aux fins de toute exigence légale ou contractuelle, ou de toute autre obligation juridique applicable. Vous vous engagez à ne contester aucune communication ni aucun contrat de ce type parce qu'il a été livré, reçu ou conclu par voie électronique, notamment en prétendant qu'il n'était pas « écrit » ou qu'il n'avait pas été signé ou livré. Aux fins de la présente convention, l'expression « par voie électronique » s'entend de tout moyen de communication que nous autorisons à l'occasion, et pouvant inclure l'ordinateur, le téléphone, le téléphone cellulaire, le téléphone intelligent, l'Internet, le courriel, l'assistant numérique personnel, le télécopieur, la vidéo ou tout autre moyen de télécommunication ou de transmission électronique.

Une fois que vous avez accès aux services automatisés, vous autorisez RBC Placements en Direct à accepter toute instruction que vous avez donnée ou qui est réputée avoir été donnée par vous, et vous vous engagez à en être responsable. Une instruction semblable aura la même portée juridique que si vous l'aviez rédigée et signée.

Il vous incombe de veiller à ce que :

- nous recevions votre ordre d'opération;
- que les instructions données pour votre compte ou relatives à un service automatisé sont vraies, exactes et complètes.

Vous acceptez d'assumer la responsabilité de toute perte directement ou indirectement attribuable à un ordre d'opération que vous avez transmis au moyen d'un service automatisé. Les ordres passés par l'intermédiaire d'un service automatisé peuvent faire l'objet d'un examen plus approfondi, au besoin. Nous pouvons vous demander de confirmer l'ordre d'opération avant de l'exécuter. Nous pouvons constituer une base de données ou utiliser une autre méthode pour consigner toutes vos instructions données par l'entremise des services automatisés.

**10.12 Interdictions concernant l'utilisation :** Il vous est interdit : a) de fournir des renseignements erronés, inexacts ou incomplets sur vous-

même, sur vos comptes détenus chez nous ou sur vos comptes détenus dans d'autres institutions financières; b) d'accéder aux services automatisés ou de les utiliser à des fins illégales, frauduleuses, malveillantes ou diffamatoires; c) d'entreprendre des démarches ou d'accomplir des actes susceptibles de saper la sécurité, l'intégrité, l'efficacité, le fonds commercial ou la connectivité des services automatisés (y compris toute activité illégale, frauduleuse, malveillante, diffamatoire ou toute autre activité qui risque de nuire à quelqu'un ou de lui occasionner un préjudice); ou d) de désosser le code source d'un logiciel.

**10.13 Utilisation des renseignements :** Les renseignements que nous fournissons par l'intermédiaire de nos services automatisés:

- ont été obtenus de façon indépendante auprès de fournisseurs d'information par des sources que nous considérons comme fiables;
- appartiennent aux fournisseurs d'information. Vous pouvez vous servir des renseignements uniquement pour vos propres fins. Vous ne devez pas reproduire, vendre, diffuser, faire circuler ou exploiter commercialement ces renseignements, ni les fournir à une autre personne sans notre consentement écrit ou, le cas échéant, le consentement des fournisseurs d'information; et
- peuvent comprendre des points de vue, des opinions et des recommandations de personnes ou d'organismes susceptibles de présenter de l'intérêt pour les investisseurs en général.

Les fournisseurs d'information et nous:

- n'appuyons pas ces opinions;
- ne donnons pas de conseils en matière de placement, de fiscalité et de comptabilité, ni de conseils juridiques;
- ne conseillons pas l'achat ou la vente d'une valeur mobilière;
- ne garantissons pas que ces renseignements soient exacts, exhaustifs, opportuns ou dans un ordre correct.

**10.14 Modifications et interruptions des services automatisés :** Nous pouvons modifier la totalité ou une partie de nos services automatisés sans préavis. La présente convention s'applique à n'importe quel service (ou à n'importe quelle partie ou caractéristique d'un tel service) que nous ajoutons ou modifions. Chacun de nos services automatisés peut être temporairement non disponible pour l'entretien, les mises à jour ou d'autres motifs raisonnables, notamment durant les périodes d'activité accrue sur le marché ou en raison d'événements indépendants de notre volonté.

**10.15 Responsabilité :** Pendant des périodes de modification ou d'interruption à nos services automatisés, en aucun cas les sociétés membres de notre groupe ou nous-mêmes ne serons responsables envers vous ou d'autres personnes des dommages, directs, indirects ou particuliers, y compris, notamment, les pertes, les coûts, les dépenses, les manques à gagner, les pertes de revenu ou la non-réalisation d'économies attendues, pouvant découler (a) du fonctionnement des services automatisés, ou des actes ou omissions en lien avec votre accès aux services automatisés ou votre utilisation des services automatisés; ou (b) d'un ordre d'opération que nous n'avons pas reçu à condition que nous ayons respecté nos devoirs et nos obligations en vertu des lois applicables sur les valeurs mobilières à cet égard au cours de telles périodes de modifications ou d'interruptions. Nous et nos fournisseurs d'information ne sommes pas responsables envers vous ou quiconque des événements indépendants de notre volonté ou de celle de nos fournisseurs d'information touchant sur les services automatisés, notamment:

- l'exactitude, l'exhaustivité, l'opportunité ou l'ordre correct des renseignements;
- les mesures ou les décisions que vous prenez en vous basant sur ces renseignements ou sur nos services automatisés;
- les interruptions dans les données, les renseignements ou d'autres aspects des services automatisés par suite d'un acte ou d'une omission découlant d'un échec de communication ou d'une coupure de courant, d'un mauvais fonctionnement d'un équipement ou d'un logiciel, ou d'une autre cause indépendante de la volonté de nos fournisseurs d'information ou de la nôtre. Les événements indépendants de notre volonté comprennent, notamment, les restrictions du gouvernement, les décisions d'un marché ou d'une bourse, la suspension des opérations, une activité inhabituelle du marché, une force majeure, les guerres, les grèves, les pandémies, les épidémies et les catastrophes naturelles ou autres. Nos sociétés affiliées ne sont pas responsables des pertes, dommages ou préjudices corporels que peut subir une personne par suite de son accès aux services automatisés ou de l'utilisation qu'elle en fait.

**10.16 Résiliation des services automatisés :** Vous pouvez annuler un service automatisé en nous donnant un préavis écrit de 30 jours. Nous pouvons annuler vos services automatisés sans préavis. Lorsque la présente convention prendra fin, tous les services automatisés qui vous sont fournis prendront automatiquement fin.

**10.17 Durée de validité de certaines dispositions :** Vos obligations, représentations et acceptations concernant les articles suivants continueront de s'appliquer après l'expiration ou la résiliation de la présente convention : Mots de passe, Accès à vos services, Utilisation des renseignements, Logiciel (s'il est fourni).

**10.18 Regroupement de comptes :** Si vous êtes aussi client de RBC Banque en direct et que vous nous communiquez votre code d'utilisateur de RBC (veuillez noter que ce code est différent de votre mot de passe confidentiel de RBC), vous aurez accès à la fonction de regroupement de comptes (le « service de regroupement ») qui vous permet de consulter les soldes de vos comptes chez nous par le biais du service Banque en direct de RBC. Cette fonction de regroupement de comptes vous est offerte par RBC conformément à la Convention d'accès électronique que vous avez signée avec elle. Cette fonction de regroupement de comptes n'est pas obligatoire. Si vous souhaitez ne pas en bénéficier pour les comptes que vous détenez chez nous, vous n'êtes pas obligé de nous fournir votre code d'utilisateur de RBC.

**10.19 Services d'identification biométrique :** RBC Placements en Direct n'offre aucune garantie à l'égard des services d'identification biométrique (tels qu'ils sont définis dans les présentes) ni ne s'en porte garante. En outre, nous ne sommes pas responsables des services d'identification biométrique de tiers et de l'utilisation que vous en faites ou de votre incapacité à les utiliser. Si vous choisissez d'activer les services d'identification biométrique sur votre appareil électronique pour vous connecter à l'appli Mobile RBC, toute donnée biométrique enregistrée dans votre appareil électronique peut être utilisée pour ouvrir une session dans l'appli Mobile RBC et, ainsi, accéder à vos comptes et à vos renseignements. Ouvrir une session dans l'appli Mobile RBC au moyen des services d'identification biométrique aura le même effet qu'ouvrir une session en utilisant votre numéro de carte-client ou votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Vous êtes responsable de toutes les opérations réalisées dans votre compte autorisées par les services d'identification biométrique et de tous les accès connexes à votre compte, à vos renseignements ou à vos services. Si vous activez les services d'identification biométrique pour l'appli Mobile RBC, vous aurez la possibilité, lorsque vous aurez ouvert une session dans cette application, d'accéder à d'autres applications de

RBC, y compris des applications d'autres entités de RBC auxquelles l'appli Mobile RBC vous permet d'accéder sans avoir à saisir vos justificatifs d'ouverture de session, et ce, même si vous n'avez pas activé les services d'identification biométrique pour de telles autres applications. Nous ne serons pas tenus responsables des pertes qui pourraient découler d'une ouverture de session dans l'appli Mobile RBC ou d'un accès à l'appli Mobile RBC au moyen des services d'identification biométrique qui ont recours à des données biométriques qui ne vous appartiennent pas. Pour conserver votre compte et vos renseignements personnels en toute sécurité, vous convenez que seules vos données biométriques sont enregistrées pour utiliser les services d'identification biométrique sur votre appareil électronique et que personne d'autre que vous ne connaît votre code d'accès à cet appareil électronique.

**10.20 Centres des messages :** Si vous utilisez le service de regroupement des comptes dans le cas d'autres fournisseurs de comptes au sein du groupe des sociétés de RBC, nous pourrions connecter vos Centres des messages en ligne. Cela signifie que nous pourrions vous donner accès aux Centres des messages en ligne de ces entreprises sur le site sécurisé de RBC Placements en Direct, et que ces sociétés vous donneraient accès à votre Centre des messages de RBC Placements en Direct dans leurs propres services en ligne.

**10.21 Interac Vérification :** Interac Vérification est un exemple de service fourni par un fournisseur de services tiers. Interac Vérification ne s'applique que lorsque vous utilisez le service Interac Vérification fourni et exploité par SecureKey Technologies Inc. (**SecureKey**). Ce service vous permet d'autoriser les fournisseurs d'identités et de données à fournir certains renseignements personnels et d'autres renseignements qu'ils ont obtenus à votre sujet (**renseignements d'utilisateur**) aux organisations participantes au Canada (**parties participantes**) choisies par vous qui demandent vos renseignements d'utilisateur pour faciliter leurs interactions avec vous.

Pour l'application de l'article 10.21 de la présente convention, les termes définis supplémentaires s'appliquent :

- « **Fournisseur d'identités et de données** » désigne un organisme admissible au Canada qui participe au service Interac Vérification et qui obtient des renseignements d'utilisateur. Cela comprend les institutions financières, les agences d'évaluation du crédit, les fournisseurs de télécommunications, les ministères et organismes gouvernementaux et d'autres tiers admissibles.
- « **Renseignements personnels** » désigne les renseignements qui peuvent être utilisés pour vous identifier, notamment : nom, adresse électronique, numéro(s) de téléphone mobile ou de téléphone à domicile, adresse postale, date de naissance et certains renseignements sur votre compte, votre profil ou autres.
- « **Parties exonérées** » désigne Interac, RBC et tous les autres fournisseurs d'identités et de données ainsi que les parties participantes qui participent au service Interac Vérification, et, le cas échéant, les sociétés membres de leur groupe, leurs filiales, divisions, fournisseurs et fournisseurs de services respectifs, ainsi que tous leurs administrateurs, dirigeants, employés et mandataires respectifs, et le terme « **partie exonérée** » désigne l'un d'entre eux.

**Convention d'utilisation du service Interac Vérification** Vous convenez que votre utilisation du service Interac Vérification est régie par la Convention d'utilisation du service Interac Vérification (FR : <https://www.interac.ca/fr/legal/>; ANG : <https://www.interac.ca/en/legal/#interac-document-verification-service-terms-and-conditions-and-privacy-policy>) (**conditions de Interac**) présentées lorsque vous vous inscrivez au service Interac Vérification. Vous convenez que RBC

Placements en Direct est une partie exonérée, telle que ce terme est défini ci-dessus et dans les conditions de Interac, et nous avons le droit de bénéficier de toutes les conditions applicables dans les conditions de Interac et de nous fier à celles-ci.

## PARTIE 11 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

**11.1 Modifications :** Nous pouvons modifier les modalités de la présente convention en vous donnant un préavis écrit d'au moins 30 jours. Si nous y sommes autorisés, nous pouvons vous transmettre le préavis par l'intermédiaire d'un service automatisé. Vous ne pouvez pas modifier les conditions de la présente convention sans l'approbation écrite d'un dirigeant de RBC Placements en Direct. Nous considérons que vous acceptez une modification à la convention si vous continuez à utiliser votre compte ou nos services, ou à détenir des fonds ou des valeurs mobilières dans votre compte après que la modification est devenue exécutoire. Si les règlements applicables à la convention sont modifiés, nous considérons que les conditions correspondantes de la convention sont modifiées en conséquence.

**11.2 Résiliation :** Cette convention prend fin, et votre compte est fermé, lorsque vous nous donnez un préavis écrit de 30 jours, ou lorsque nous la résilions en vous donnant un préavis écrit. À la résiliation de la présente convention et à la fermeture de votre compte, tous les frais d'administration et autres frais, charges et commissions applicables restés impayés seront dus et exigibles sur-le-champ. Si vous ne nous avez pas donné des instructions adéquates eu égard au retrait ou au transfert de toutes les valeurs mobilières ou espèces détenues dans votre compte dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle vous avez reçu l'avis de fermeture de votre compte, nous aurons le droit, mais pas l'obligation, de vous envoyer, à votre adresse connue la plus récente, le solde en espèces de votre compte et vos valeurs mobilières ou, à notre discrétion, de vendre n'importe laquelle ou la totalité de vos valeurs mobilières et de vous envoyer le produit de la vente en espèces déduction faite, dans chaque cas, des frais d'administration et autres frais, charges et commissions applicables. Si votre compte est un compte enregistré et que vous ne nous avez pas donné de telles instructions, nous pouvons suspendre, geler ou restreindre l'accès à ce compte, et restreindre, bloquer ou résilier votre droit d'utiliser votre compte ou tout service lié à votre compte jusqu'à ce que vous nous fournissiez ces instructions.

**11.3 Fermeture de compte :** Nous pourrions, à notre entière discrétion et sans préavis, fermer votre compte et résilier la présente convention si votre compte :

i) est inactif, à part les opérations effectuées par RBC Placements en Direct pour gérer les questions courantes relatives au compte, pendant une période de 18 mois ou plus; ou

ii) ne contient aucun actif, sauf un solde nominal en espèces, pour une période de 18 mois ou plus.

Nous pouvons également fermer votre compte et résilier la présente convention si vous en transférez tous les actifs à une autre institution financière.

Nous pouvons, à notre discrétion exclusive et sans préavis, suspendre ou geler votre compte ou tout service lié à votre compte, en limiter l'accès et restreindre, bloquer ou révoquer votre droit de les utiliser, s'il y a lieu, même en l'absence de manquement de votre part à la présente convention, si :

(i) nous décelons une activité inhabituelle, inappropriée ou suspecte;

(ii) vous êtes victime d'une fraude ou d'un vol d'identité, afin de prévenir

d'autres pertes;

(iii) la loi nous y oblige;

(iv) vous résidez dans un territoire situé à l'extérieur du Canada;

(v) il existe un différend à propos de la personne ayant droit aux avoirs du compte ou nous n'avons pas de certitude à ce sujet;

(vi) nous avons des motifs raisonnables de croire que vous avez commis une fraude, utilisé le compte à des fins illégales ou nous avez causé une perte ou que vous pourriez le faire;

(vii) vous utilisez le compte de façon insatisfaisante ou contraire à nos politiques; ou

(viii) vous violez les modalités d'un accord applicable au compte ou à tout service lié. En cas de gel ou de clôture de votre compte, RBC Placements en Direct aura le droit, entre autres choses, de demander le rachat des valeurs mobilières et de les convertir sous forme de certificats.

Voir aussi la section 9 du *Document d'information sur les relations*.

### 11.4 Représentation fiscale :

**a) Vous déclarez et garantisiez à RBC Placements en Direct que, tant que vous aurez un compte auprès de RBC Placements en Direct ou de toute société affiliée, vous vous êtes conformé et vous vous conformerez à la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada (« Loi de l'impôt ») et aux autres lois fiscales pertinentes applicables à vos affaires fiscales en raison de votre citoyenneté, de votre résidence ou de votre domicile, notamment en ce qui a trait à la production de façon honnête de toutes les déclarations de revenus, de tous les formulaires et de toutes les déclarations nécessaires relativement à toutes vos opérations et à tous vos comptes, à RBC Placements en Direct ou à ses sociétés affiliées, auprès de l'Agence du Revenu du Canada et de chaque administration fiscale ayant compétence à l'égard de vos affaires fiscales en raison de votre citoyenneté, de votre résidence ou de votre domicile. Vous reconnaissez et convenez que vous serez responsables de toutes les conséquences, y compris les pertes, découlant de vos ordres ou d'autres opérations dans vos comptes, et que vous, ou, s'il y a lieu, votre régime enregistré, êtes responsables de payer l'ensemble des taxes et impôts dus à toute administration fiscale relativement à ces comptes.**

**(b) Résidence fiscale.** Vous acceptez de nous indiquer votre pays (ou vos pays) de résidence fiscale, au moment de l'ouverture de compte **et dans les 30 jours suivant tout changement de situation concernant votre résidence fiscale** (p. ex. transfert d'une adresse à un autre territoire). Vous acceptez également de nous fournir des renseignements (p. ex. nom, adresse, numéro d'identification fiscale) que nous sommes tenus de recueillir en conformité avec les autorités fiscales compétentes à l'ouverture des comptes et de façon continue, et ces renseignements peuvent varier en fonction du compte que vous détenez, soit un compte individuel ou un compte de personne morale. Au besoin, ces renseignements peuvent être communiqués aux autorités fiscales compétentes pour des fins fiscales et communiqués par ces autorités fiscales à leurs homologues d'autres pays. Pour attester votre résidence fiscale, vous recevrez des documents à remplir à l'ouverture de compte et, le cas échéant, tous les ans. Le défaut de remplir les documents requis peut comprendre des amendes ou des pénalités à payer directement aux autorités fiscales, ainsi que des restrictions sur le compte que vous détenez auprès de nous.

**c) Comptes de régime enregistré.** Vous déclarez et garantisiez à RBC Placements en Direct que, si votre compte est un régime enregistré (p. ex., un compte d'épargne libre d'impôt ou un régime d'épargne enregistré), tant que vous aurez ce compte de régime

enregistré auprès de nous ou de toute société affiliée, vous vous êtes conformé et continuerez de vous conformer à la documentation applicable au compte de régime enregistré (p. ex., une convention de fiducie) et, pour plus de certitude, ne ferez pas en sorte que le compte soit considéré comme exploitant une entreprise, ayant acquis un titre qui n'est pas un « placement admissible » en vertu de la Loi de l'impôt ou ayant emprunté. Vous reconnaissez et convenez que prendre une position à découvert dans votre compte de régime enregistré constitue un emprunt interdit, et que cet emprunt interdit peut avoir des conséquences fiscales et, dans le cas d'un compte d'épargne libre d'impôt, peut faire en sorte que votre compte ne soit plus considéré comme un régime enregistré.

**11.5 Résidence à l'extérieur du Canada.** Si vous ou votre fondé de pouvoir (c.-à-d. une personne détenant une autorisation d'opération sur votre compte ou ayant une procuration) devenez résident d'un territoire situé à l'extérieur du Canada, RBC Placements en Direct peut, à sa discrétion, avec ou sans préavis, résilier la présente convention, conformément à l'article 11.2. Cette résiliation peut se produire si RBC Placements en Direct apprend que vous résidez à l'extérieur du Canada, par divers moyens, y compris un avis de votre part ou autrement.

**11.6 Capacité :** Quand une société par actions, une fiducie, une société de personnes, un club d'investissement ou une autre personne morale ouvrent un compte, ils doivent confirmer:

- qu'ils ont le droit et la capacité juridique de conclure la convention et d'effectuer les opérations qui y sont décrites;
- que l'exécution et la remise de la convention ont été dûment autorisées.

Si vous êtes une personne physique, vous confirmez par les présentes que vous avez la capacité juridique de conclure la présente convention et que vous êtes majeur.

Si vous êtes marié, vous déclarez ne pas être marié sous le « régime de communauté de biens » en vertu de la législation du Québec. Si vous êtes marié sous le régime de communauté de biens, alors votre conjoint doit signer la présente convention et vos formulaires d'ouverture de compte.

**11.7 Décès ou incapacité :** Sous réserve des dispositions relatives à un compte conjoint, après avoir pris connaissance d'un avis signalant votre décès ou votre incapacité, nous cesserons d'accepter les instructions données pour votre compte aux termes de la présente convention et nous nous abstiendrons de vendre toute valeur mobilière détenue dans le compte jusqu'à ce que nous ayons reçu des instructions d'un représentant de votre succession ou d'un autre représentant officiel, qu'il ait été nommé par un tribunal ou autrement. Si nous le jugeons nécessaire, nous nous réservons le droit de refuser d'exécuter les instructions d'un tel représentant avant de recevoir les lettres d'administration, les lettres d'homologation (ou l'équivalent, selon le cas), le testament notarié ou tout autre document ou attestation sur l'autorisation ou la transmission. Nous réservons le droit, mais nous n'y sommes pas tenus, i) de refuser d'agir sur instruction d'un fondé de pouvoir désigné aux termes d'une procuration valide ou ii) d'exiger les documents que nous jugeons appropriés si, dans chaque cas, nous estimons d'une façon raisonnable qu'une instruction n'est pas dans votre intérêt ou peut être contraire aux lois applicables.

À la réception d'un avis signalant votre décès ou votre incapacité, nous pouvons continuer à débiter votre compte des frais d'administration ou autres frais, charges et commissions applicables qui nous sont payables aux termes de la présente convention, sans préavis à vos successeurs et sans leur en faire la demande.

Conformément à l'article 2.1 et après avoir pris connaissance de l'avis nous signalant votre décès, nous pouvons considérer votre compte comme un compte existant aux seules fins de permettre la distribution de ses avoirs ou leur transfert à une fiducie testamentaire, dans chaque cas, conformément aux modalités de votre testament. Conformément à ce qui précède, (i) nous nous réservons le droit d'exiger qu'un représentant de votre succession ou un autre représentant officiel nommé par un tribunal ou autrement (chacun étant un « représentant personnel ») remplisse tout formulaire ou nous fournisse tout autre document que nous jugeons souhaitable, et (ii) que la distribution ou le transfert soient effectués dans le délai que nous déterminons, en agissant raisonnablement. Vous convenez, conformément à l'article 2.1 et pour les besoins du présent article, que les dispositions de la présente convention continueront de s'appliquer et que vos droits et devoirs seront dévolus à votre représentant personnel au même titre qu'ils vous sont conférés.

**11.8 Renonciation :** Les modalités de la présente convention ne peuvent faire l'objet d'une renonciation de notre part qu'au moyen de l'approbation écrite d'un dirigeant de RBC Placements en Direct.

Si la présente convention nous autorise à prendre des mesures différentes, nous pouvons choisir de prendre l'une ou aucune d'entre elles, ou toutes ces mesures. Toute mesure que nous prenons ou décidons de ne pas prendre ne sera pas considérée comme une renonciation à quelque condition que ce soit et elle n'influera aucunement sur les droits, les recours ou les pouvoirs que nous confère la présente convention.

**11.9 Cession :** Vous ne pouvez pas céder la présente convention à un tiers sans notre consentement écrit. La présente convention engage non seulement vous mais aussi vos héritiers, vos exécuteurs testamentaires, vos administrateurs, vos successeurs et toute partie à qui la présente convention a été dûment cédée. RBC Placements en Direct peut céder sans préavis ses droits et obligations en vertu de la présente convention à une autre société de RBC habilitée à vous fournir les services. Si nous faisons l'objet d'une fusion avec une ou plusieurs autres sociétés, ou si une autre société acquiert nos activités de courtage, les droits et devoirs que confère la présente convention seront dévolus à cette société.

**11.10 Divisibilité :** Si une disposition de la présente convention est jugée nulle ou non exécutoire, en totalité ou en partie, cette nullité ou ce caractère non exécutoire n'influera que sur les dispositions visées et les autres dispositions de la convention resteront en vigueur et applicables.

#### **11.11 [Version anglaise seulement]**

**11.12 Intégralité de la convention :** Les conditions de la présente convention représentent l'ensemble des conditions qui s'appliquent à votre compte et remplacent toute autre convention verbale ou écrite. En cas de conflit entre les conditions de la présente convention et les modalités de tout autre document de compte, les conditions de la présente convention prévaudront. Pour plus de clarté, les déclarations réglementaires, y compris le document d'information sur les relations et le document d'information sur les conflits d'intérêts, ne font pas partie de la présente convention.

**11.13 Loi applicable :** La présente convention est régie par les lois de la province ou du territoire du Canada dont vous êtes un résident et doit être interprétée conformément à celles-ci. Si vous êtes une personne non résidente du Canada, la présente convention sera régie exclusivement par les lois de la province d'Ontario. Nous reconnaissons la compétence des tribunaux de la province ou du territoire mentionné ci-dessus pour juger de toutes les affaires liées à la présente convention, et vous le reconnaissez également.

## **PARTIE 12 – GARANTIE PERSONNELLE SUR LES DETTES DE LA SOCIÉTÉ**

**12.1 Définitions** : Tous les termes qui n'ont pas été définis dans la présente partie ont la signification qui leur est attribuée dans la section intitulée « Garantie personnelle sur les dettes de la société » de nos formulaires d'ouverture de compte.

**12.2 Cautionnement permanent** : La garantie personnelle est un cautionnement permanent qui couvre toute dette actuelle ou future et reste valide même en cas de fermeture fortuite, temporaire ou intermittente ou encore de réouverture d'un compte de société ou de changement de numéro dudit compte. La caution est solidairement responsable des obligations des comptes de la société. La caution garantit inconditionnellement, de manière absolue et continue, le paiement rapide et sur demande de toutes les dettes actuelles et futures de la société sur ces comptes à RBC Placements en Direct.

**12.3 Paiements à nous faire** : La caution nous paiera, sur demande de notre part, le montant de toutes les dettes, ou la portion de ladite dette ayant fait l'objet d'une demande, ainsi que les intérêts calculés quotidiennement et composés mensuellement à compter de la date de la demande jusqu'au paiement. Le taux d'intérêt sera le taux que nous aurons périodiquement choisi d'appliquer dans nos succursales pour les soldes débiteurs des comptes que nous tenons. Toute déclaration de notre part soutenant que la société a une dette envers nous doit être considérée par la caution comme étant une preuve absolue qu'un montant nous est payable par la société. Nous aurons le droit de faire plus d'une demande aux termes de la garantie personnelle et aucune demande ne pourra de quelque façon que ce soit mettre un terme ou annuler la garantie personnelle. La caution s'engage à n'exercer aucun droit de subrogation jusqu'à ce que toutes les obligations garanties nous soient réglées dans leur intégralité.

**12.4 Renonciation à l'avis de la caution** : La caution renonce à être informée des dispositions, et des modifications aux dispositions, de toute convention actuelle ou future entre la société et nous, des types de valeurs mobilières négociées par la société et du profil de négociation de la société. La caution confirme que nous pouvons nous occuper des comptes de la société ou accepter des ordres pour ces comptes sans qu'elle en soit informée. La caution renonce aussi à être informée, à quelque moment que ce soit et périodiquement, de l'état des comptes de la société, notamment de l'incapacité de la société de payer ses dettes en temps opportun.

**12.5 Expiration de la garantie personnelle** : La caution peut annuler la garantie personnelle en envoyant un avis écrit à RBC Placements en Direct. La caution qui nous aura envoyé un tel avis n'aura envers nous aucune responsabilité eu égard aux dettes contractées à compter du jour suivant immédiatement le jour où nous avons reçu ledit avis sauf en ce qui a trait aux opérations que nous avons exécutées dans un délai raisonnable après avoir reçu l'avis pour liquider une position qui avait déjà été prise à ce moment-là. La caution restera responsable de toute dette découlant des opérations exécutées le jour de la réception de l'avis ou avant.

**12.6 Renonciation aux moyens de défense** : La responsabilité de la caution à notre égard ne sera ni limitée, ni réduite ni acquittée du fait que :

(i) que nous autorisons tout droit de compensation, de demande reconventionnelle, d'appropriation, d'application ou toute autre demande ou tout autre droit que la société ou la caution peut avoir;

- (ii) que nous accordons un délai ou autre jour de grâce ou encore une libération ou quittance à la société ou à toute autre caution ou tout autre garant, y compris tout acte accompli, omis, subi ou autorisé, ayant un lien avec la société, ses comptes, les obligations garanties ou toute autre garantie ou sûreté détenue, y compris tout renouvellement, tout délai, toute renonciation, toute décharge, toute modification, tout compromis ou tout jour de grâce auxquels nous avons consenti et y compris la fourniture par nos soins des relevés de compte de la société à la caution;
- (iii) que nous prenons ou renonçons à valider une sûreté, ou que nous nous abstenons de tirer avantage d'une sûreté que nous détenons, d'exercer celle-ci ou de la traiter selon d'autres modalités;
- (iv) que nous acceptons tout arrangement ou autre marché avec la société ou avec quelque autre caution ou garant;
- (v) que nous affectons toute somme reçue de la société ou d'un tiers ou tout montant issu de la disposition de toute valeur mobilière au paiement des dettes comme bon nous semble;
- (vi) que nous omettons de nous prévaloir des recours dont nous disposons contre la société ou contre tout autre garant ou toute autre caution à quelque moment que ce soit avant d'exiger le paiement de la caution aux termes de la garantie personnelle; ou
- (vii) que nous agissons, ou omettons d'agir, d'une manière qui pourrait autrement être interprétée comme étant une libération partielle ou totale des obligations de la caution aux termes de la garantie personnelle;
- (viii) qu'il existe toute irrégularité, tout défaut ou tout manque de formalité dans une obligation, un document ou une opération concernant la société ou ses comptes;
- (ix) de la faillite ou de tout autre changement fondamental de la société ou l'affectant.

La garantie personnelle restera en vigueur advenant n'importe laquelle des situations susmentionnées. La caution renonce par les présentes à tout bénéfice de division et de discussion.

**12.7 Notifications à la caution** : Tout avis ou toute notification à la caution peut être donné par courrier affranchi ou par courriel à toute adresse de la caution figurant dans nos dossiers ou être livré directement à la caution à une telle adresse et il sera réputé avoir été reçu le deuxième jour ouvrable suivant la date de l'envoi s'il a été envoyé par la poste ou, le jour d'envoi s'il a été envoyé par courriel ou le jour de la remise s'il a été livré directement. Rien dans le présent article ne devrait donner à entendre que nous avons, à l'égard de la caution, des obligations d'information que nous n'avons pas par ailleurs.

**12.8 Nantissement ou sûreté** : La caution reconnaît et accepte que l'ensemble des titres, sommes d'argent et autres biens que nous détenons ou mettons en œuvre pour la caution sont par les présentes mis en gage et qu'une sûreté est accordée sur ces biens afin de garantir le paiement des obligations garanties pour la société.

**12.9 Consentements et obligations de la société** : La société consent à ce que nous fournissions à la caution, au moins une fois par trimestre, les relevés de compte de la société.

## **PARTIE 13 – DISPOSITIONS CONCERNANT LES ENTITÉS SANS PERSONNALITÉ MORALE**

**13.1 Responsabilité des membres** : Si votre compte est ouvert au nom d'une société de personnes, d'un club d'investissement, d'une association ou autre organisme semblable (ci-après appelés l'« entité sans personnalité morale »), chaque partenaire, membre, associé ou, selon le cas, autre personne autorisée s'il s'agit d'une organisation

semblable (ci-après appelé un « membre ») est responsable solidairement sans avoir le bénéfice de division et de discussion du règlement complet et en temps opportun de chaque opération exécutée pour votre compte, de tout solde débiteur de votre compte et de tout dommage que nous pourrions subir à la suite de l'omission des membres de donner les avis exigés aux termes de la présente partie.

**13.2 Décès ou départ d'un membre :** Vous devrez sans délai aviser RBC Placements en Direct par écrit du décès de tout membre ou du départ d'un membre de l'entité sans personnalité morale. Un tel membre ou la succession d'un tel membre continuera à être responsable solidairement de toute dette résultant d'opérations initiées ou exécutées le jour de la réception par RBC Placements en Direct dudit avis ou avant.

**13.3 Nouveaux membres :** Vous aviserez par écrit RBC Placements en Direct de l'admission d'un nouveau membre à l'entité sans personnalité morale, y compris le nom et l'adresse de ce nouveau membre.

**13.4 Valeurs mobilières données en garantie :** En guise de garantie subsidiaire permanente du paiement de votre compte, les membres nous donnent en garantie, par la présente, toutes les valeurs mobilières que nous pourrions détenir actuellement et à l'avenir, que ces valeurs mobilières soient détenues dans votre compte ou dans tout autre compte dans lequel n'importe lequel des membres a un intérêt, que lesdits montants payables aient ou pas de lien avec les valeurs mobilières données en garantie.

**13.5 Nos communications :** Tout avis ou communication de notre part à l'entité sans personnalité morale peut être livré ou envoyé par courrier affranchi, télécopieur ou courriel à toute adresse d'enregistrement, à tout numéro de télécopieur ou à toute adresse électronique qui nous a été donné ou à tout signataire autorisé ou agent négociateur autorisé (selon ce qui a été prévu dans la résolution que vous avez remplie sur nos formulaires d'ouverture de compte) et il sera réputé avoir été reçu, s'il est livré, au moment de la livraison, s'il est envoyé par la poste, le deuxième jour ouvrable suivant la date de l'envoi ou, s'il a été envoyé par télécopieur ou courriel, le jour de l'envoi, et il entrera en vigueur dès sa réception et liera dès lors tous les membres.

## **PARTIE 14 – DISPOSITIONS CONCERNANT LES OPÉRATIONS SUR MARGE**

**14.1 Généralités :** Lorsque vous ouvrez un compte sur marge pour effectuer des opérations sur marge (visant des titres ou d'autres produits de placement), vous convenez de ce qui suit:

- que les conditions de la présente partie s'ajoutent au reste de la présente convention ou à toute autre entente liée aux comptes sur marge et n'en remplacent pas les autres conditions;
- qu'en cas de divergence entre les conditions de cette partie et le reste de la présente convention ou toute autre entente régissant les comptes sur marge, les conditions de la présente partie prévaudront;
- seuls les titres détenus en dollars américains ou canadiens sont admissibles à un compte sur marge. Les titres détenus dans une devise autre que le dollar américain ou canadien doivent être détenus dans un compte au comptant
- de payer tous les frais et honoraires ainsi que toute commission applicables à ce compte;
- de nous régler sur demande toute somme que vous nous devez en relation avec ce compte;

- de maintenir la marge que nous demandons;
- de donner suite sans tarder à tous les appels de marge;
- de déclarer une vente à découvert quand vous en demandez une;
- de payer les frais, notamment les frais de financement et d'emprunt, pouvant s'appliquer à une position vendeur.

Nous pouvons prendre les mesures suivantes sans préavis :

- réduire ou annuler la marge,
- refuser d'augmenter la marge,
- imposer une restriction au compte si vous ne respectez pas les modalités de la présente convention ou toute convention ou modalité relative à l'utilisation des comptes sur marge
- vous demander de nous fournir une marge plus importante que celle demandée par tout organisme de réglementation ou d'autoréglementation compétent,
- changer les taux de couverture à tout moment et sans préavis,
- vendre les valeurs mobilières et les autres produits de placement détenus dans votre compte sans préavis afin de répondre à un appel de marge (mais sans y être tenus),
- obtenir un rapport de solvabilité, lorsque la loi le permet, à votre sujet afin d'évaluer votre admissibilité à négocier des valeurs mobilières ou d'autres produits de placement sur marge ou le maintien de cette admissibilité.

**14.2 Rapports de solvabilité :** Vous accusez réception de l'avis que nous pouvons de temps en temps obtenir des rapports à votre sujet auprès des agences d'évaluation du crédit, lorsque la loi le permet. Vous reconnaissez que l'obtention d'un rapport de solvabilité peut avoir une incidence sur votre cote de solvabilité.

**14.3 Information sur le risque lié à l'effet de levier :** Vous reconnaissez qu'utiliser de l'argent emprunté pour financer un achat comporte un plus grand risque que d'utiliser uniquement des liquidités pour le faire. Si vous empruntez de l'argent pour acheter des titres, vous serez responsable du remboursement du prêt et du versement des intérêts, selon les modalités convenues, même si la valeur des titres achetés diminue.

**14.4 Expiration de la marge :** Le service de compte sur marge est résilié en même temps que la présente convention.

**14.5 Reconnaissance de prêt :** Vous reconnaissez que les valeurs mobilières détenues dans votre compte sur marge qui ne sont pas entièrement payées ou qui ne sont pas en excédent de marge peuvent, dans la mesure où les règlements le permettent, nous être prêtées ou être prêtées à des tiers, et nous ne sommes pas tenus d'avoir en notre possession et sous notre contrôle un nombre équivalent de valeurs mobilières.

**14.6 Vote des actionnaires sur les valeurs mobilières prêtées :** En ce qui concerne le prêt de valeurs mobilières détenues dans votre compte sur marge, vous reconnaissez que nous ou des tiers pouvons recevoir et conserver des avantages auxquels vous n'aurez pas droit. Vous reconnaissez également qu'en certaines circonstances, ces prêts peuvent entièrement ou partiellement limiter votre capacité à exercer les droits de vote rattachés aux valeurs mobilières prêtées.

**14.7 Facilité sur marge :** RBC Placements en Direct ouvrira ou maintiendra le compte et accordera au titulaire du compte la facilité sur marge que RBC Placements en Direct, à sa discrétion, convient de fournir à l'occasion.

Le titulaire de compte reconnaît que, dans le cas de certaines stratégies d'options qui produisent un crédit, les autorités de réglementation peuvent exiger une marge additionnelle importante. Le titulaire du compte convient de rembourser à RBC Placements en Direct, sur demande, toute dette découlant des opérations dans le compte; de verser à RBC Placements en Direct toute marge que cette dernière lui demandera; et de rembourser promptement toute dette exigible consécutivement à toute réduction ou annulation d'une facilité sur marge accordée.

## **PARTIE 15 – DISPOSITIONS CONCERNANT LES OPÉRATIONS SUR DÉRIVÉS**

**15.1 Règlements :** Chaque opération exécutée dans le compte sera assujettie aux règlements en vigueur et le titulaire de compte s'y conformera.

**15.2 Règlement, commissions et intérêt :** Chaque opération donnera lieu à un règlement entier et rapide. Le titulaire de compte paiera à RBC Placements en Direct les commissions et autres frais d'opération à l'égard de chaque opération réalisée ou option levée (y compris toute opération aux termes de l'article 15.8) ainsi que l'intérêt, calculé chaque jour et composé chaque mois, sur la dette impayée. Ces commissions et autres frais seront calculés aux taux habituels de RBC Placements en Direct dans les circonstances ou selon des taux négociés de temps à autre. Le taux d'intérêt sera le taux désigné périodiquement par RBC Placements en Direct à ses succursales comme étant le taux réel qu'elle utilise pour déterminer l'intérêt sur les soldes débiteurs. Le titulaire de compte renonce à recevoir tout avis de modification visant ces taux.

### **15.3 Exploitation du compte :**

(a) RBC Placements en Direct portera au crédit du compte tout intérêt, tout dividende ou toute autre somme reçue à l'égard des titres détenus dans le compte et toute somme (déduction faite de tous les frais) reçue au titre du produit tiré de la vente ou d'une autre disposition de titres provenant du compte, et portera au débit du compte tout montant, y compris l'intérêt, que doit le titulaire de compte à RBC Placements en Direct aux termes de la présente convention. RBC Placements en Direct conservera un relevé des réceptions et livraisons de titres et des positions résultantes du titulaire dans le compte.

(b) Aux fins de la présente partie, le terme « dette » signifie à tout moment la dette du titulaire de compte à l'endroit de RBC Placements en Direct, représentée alors par le solde débiteur, s'il en est, du compte à ce moment.

**15.4 Paiement de la dette :** Le titulaire de compte paiera promptement sa dette lorsqu'elle deviendra exigible, sauf dans la mesure où elle est couverte par une marge.

**15.5 Marge :** RBC Placements en Direct ouvrira ou maintiendra le compte et accordera une facilité de marge au titulaire de compte la facilité sur marge que RBC Placements en Direct, à sa discrétion, convient de fournir à l'occasion, pourvu que RBC Placements en Direct puisse, sans avis, en tout temps et à l'occasion :

(a) réduire ou annuler toute facilité de marge accordée au titulaire de compte, ou refuser d'accorder toute facilité de marge additionnelle au titulaire de compte; ou

(b) exiger que le titulaire de compte fournisse une marge en plus de celle exigée par les autorités de réglementation.

Le titulaire de compte reconnaît que, dans le cas de certaines stratégies d'options qui produisent un crédit, les autorités de réglementation

peuvent exiger une marge additionnelle importante. Le titulaire du compte convient de rembourser à RBC Placements en Direct, sur demande, toute dette découlant des opérations dans le compte; de verser à RBC Placements en Direct toute marge que cette dernière lui demandera; et de rembourser promptement toute dette exigible consécutivement à toute réduction ou annulation d'une facilité sur marge accordée.

**15.6. Valeurs mobilières données en garantie :** En guise de garantie subsidiaire continue du paiement de toute dette, le titulaire de compte donne en garantie à RBC Placements en Direct, par les présentes, toutes les valeurs mobilières que le titulaire de compte détient actuellement ou détiendra ultérieurement, peu importe si cette dette concerne les valeurs mobilières données en garantie.

**15.7 Utilisation par RBC Placements en Direct des biens donnés en nantissement :** Tant que toute dette demeure impayée, RBC Placements en Direct est par les présentes autorisée, dans les limites permises par la loi et sans préavis, à utiliser, à tout moment et de temps à autre, les valeurs mobilières du titulaire de compte dans la conduite des activités de RBC Placements en Direct, y compris le droit de :

- combiner toute valeur mobilière du titulaire de compte avec les biens de RBC Placements en Direct ou d'autres titulaires de compte, ou des deux à la fois;
- donner en garantie l'une ou l'autre des valeurs mobilières du titulaire de compte que RBC Placements en Direct a en sa possession en guise de sûreté pour ses propres dettes;
- prêter l'une ou l'autre des valeurs mobilières du titulaire de compte à RBC Placements en Direct pour ses fins propres; ou
- utiliser l'une ou l'autre des valeurs mobilières du titulaire de compte pour effectuer une livraison à la suite d'une vente, qu'il s'agisse ou non d'une vente à découvert ou d'une autre opération et que cette opération soit faite pour le titulaire de compte ou pour tout autre titulaire de compte de RBC Placements en Direct.

### **15.8 Élimination ou réduction de la dette par RBC Placements en Direct si :**

- le titulaire de compte omet de payer toute dette à l'échéance;
- RBC Placements en Direct estime que la marge qu'elle détient n'est pas suffisante pour sa protection;
- le titulaire de compte omet de livrer à RBC Placements en Direct, au plus tard à une date de règlement quelconque, tout titre ou certificat requis sous une forme acceptable; ou
- le titulaire de compte omet de se conformer à toute autre exigence de la présente convention;

alors, en plus de tout autre droit ou recours dont elle peut se prévaloir, RBC Placements en Direct pourra, à tout moment et de temps à autre, sans en aviser le titulaire de compte ou le lui demander :

- verser les sommes détenues au crédit du titulaire de compte dans tout autre compte auprès de RBC Placements en Direct, pour éliminer ou réduire la dette;
- vendre ou s'engager par contrat à vendre une partie ou la totalité des valeurs mobilières détenues par RBC Placements en Direct pour le titulaire de compte ou en disposer autrement et utiliser le produit net ainsi obtenu pour éliminer ou réduire la dette;
- acheter ou emprunter toute valeur mobilière qui est nécessaire pour couvrir les ventes à découvert ou toute autre vente effectuée pour le titulaire de compte, à l'égard de laquelle la livraison ou la

livraison d'un certificat sous une forme acceptable n'a pas été faite; ou

- annuler tout ordre en cours.

Ces droits peuvent être exercés de façon distincte, successive ou concurrente. RBC Placements en Direct ne sera pas tenue, par la présente convention, d'exercer pareils droits, et ne sera pas davantage tenue d'exercer un droit quelconque avant d'exercer tout autre droit. Le fait de ne pas exercer ces droits, en totalité ou en partie, ou d'accorder une tolérance quelconque ne limitera, ne réduira ni n'annulera en aucune façon une dette, quelle qu'elle soit, en totalité ou en partie. Ces ventes ou achats dans le compte peuvent être faits à toute bourse ou sur tout marché ou à l'occasion d'une vente publique ou privée, selon les modalités et de la manière que RBC Placements en Direct juge indiquées. Si RBC Placements en Direct fait une demande ou donne un avis au titulaire de compte, cette demande ou cet avis ne constituera pas une renonciation à l'un des droits en vertu desquels RBC Placements en Direct peut agir, aux termes des présentes, sans faire une demande ou donner un avis à cet effet. Toute dépense (y compris tous les frais juridiques) raisonnablement engagée par RBC Placements en Direct dans le cadre de l'exercice de tout droit conformément au présent article 15.8 peut être facturée au compte. Le titulaire de compte reconnaît qu'il demeurera responsable face à RBC Placements en Direct de tout manquement résiduel suivant l'exercice total ou partiel des droits susmentionnés et que les droits que RBC Placements en Direct est en droit d'exercer, conformément au présent article, sont raisonnables et nécessaires pour sa protection, eu égard à la nature des marchés de valeurs mobilières, y compris, en particulier, leur volatilité.

**15.9. Droits de RBC Placements en Direct :** RBC Placements en Direct peut de temps à autre :

- rejeter ou modifier tout ordre soumis par le titulaire de compte;
- se porter contrepartiste par l'intermédiaire de son teneur de marché ou de son agent de parquet à l'égard de toute opération exécutée pour le titulaire de compte;
- exiger que toute opération ne se fasse qu'au comptant seulement, en particulier au cours des dix jours précédant l'expiration d'une option;
- limiter les positions à découvert du titulaire de compte ou les ventes à découvert effectuées par celui-ci;
- limiter le délai durant lequel les ordres d'achat ou de vente d'options ou les directives visant la levée d'options doivent être soumis; ou
- dévoiler les opérations ou positions du titulaire de compte à toute bourse, chambre de compensation responsable ou tout organisme de réglementation pertinent comme l'exige la loi ou la réglementation.

**15.10. Obligations du titulaire de compte :** Le titulaire de compte devra :

- respecter les limites de position ou de levée fixées par toute bourse, chambre de compensation compétente ou tout organisme de réglementation pertinent, qu'il agisse seul ou de concert avec d'autres;
- donner à RBC Placements en Direct des instructions en temps opportun relatives à la levée ou la disposition de toute position; et
- aviser RBC Placements en Direct des situations où le titulaire de compte serait considéré comme un initié à l'égard d'un émetteur assujéti ou de tout autre émetteur dont les titres sont cotés en bourse.

**15.11. Modifications à des règles :** Le titulaire de compte reconnaît que des règles peuvent être promulguées, modifiées ou abrogées par toute bourse, chambre de compensation compétente ou tout organisme de réglementation pertinent, ce qui modifiera toute position existante ou

opération subséquente.

**15.12 Avis d'assignation de levée :** Le titulaire de compte reconnaît que les avis d'assignation de levée sont donnés par la chambre de compensation compétente à n'importe quel moment de la journée. RBC Placements en Direct attribuera ces avis au moyen d'un processus automatisé et aléatoire, à moins qu'elle ait informé le titulaire de compte du contraire par écrit. RBC Placements en Direct n'est pas responsable des retards d'attribution des avis par la chambre de compensation ou des délais dans lesquels elle reçoit ces avis. Le titulaire de compte confirme qu'il acceptera de recevoir tout avis selon cette méthode.

**15.13 Responsabilité de RBC Placements en Direct :** Les erreurs ou omissions qui ont trait à toute opération effectuée dans le compte et qui sont imputables à RBC Placements en Direct seront corrigées par celle-ci. RBC Placements en Direct ne sera responsable envers le titulaire de compte d'aucune erreur ou omission attribuable à des personnes ou à des conditions qui échappent à son contrôle.

**15.14 Directives et absence de directives :** Le titulaire de compte doit donner des directives à RBC Placements en Direct quant à toute négociation de produits dérivés entre 9 h et 16 h, et au plus tard à 15 h 30, heure de l'Est, le dernier jour de négociation d'une option. Si le dernier jour de négociation de l'option est un jour où le marché ferme plus tôt, le titulaire de compte doit donner des directives à RBC Placements en Direct au plus tard trente (30) minutes avant la fermeture du marché.

Si le titulaire de compte omet de donner à RBC Placements en Direct des directives pour la négociation de produits dérivés dans les délais, RBC Placements en Direct peut alors prendre toute mesure à l'égard d'une option qu'elle considère, à sa discrétion, comme nécessaire, y compris, mais sans s'y limiter :

- lever, acheter ou vendre toute option de valeur pour le titulaire de compte, lequel paiera les coûts inhérents à l'opération qui en résulte, le cas échéant; et
- lever, pour le titulaire de compte et à ses risques, acheter, vendre ou liquider toute option de valeur qui arrive à échéance.

**15.15 Vente d'options couvertes :** Si le titulaire de compte est autorisé à vendre des options d'achat couvertes, il doit avoir dans son compte une option couvrant les titres sous-jacents ou fournir à RBC Placements en Direct un récépissé d'entierement acceptable attestant la propriété de ces titres et leur disponibilité à la levée de l'option au moment où lesdites options seront vendues. Le titulaire de compte ne vendra ni ne retirera de son compte lesdits titres ou tout titre sous-jacent pendant la durée de validité desdites options, et il convient que RBC Placements en Direct peut interdire le retrait de son compte de tout dividende en espèces ou autre distribution en espèces provenant desdits titres pendant la durée de validité desdites options.

**15.16. Vente d'options découvertes :** Si le titulaire de compte est autorisé à vendre des options d'achat ou de vente découvertes ou toute autre combinaison d'options découvertes dans un compte non enregistré, il doit avoir dans son compte la couverture que nous exigeons avant de le faire. Le titulaire de compte comprend qu'il s'expose à un risque de perte illimité lorsqu'il vend une option d'achat découverte. Le titulaire de compte comprend que, lorsqu'il vend une option de vente découverte, son risque de perte se limite au prix de levée du titre sous-jacent, plus les frais d'opération, moins le montant reçu à la vente de l'option de vente. RBC Placements en Direct peut retirer à un titulaire de compte l'autorisation de vendre des options découvertes en tout temps et à son entière discrétion.

**15.17 Détention et remise des titres :** RBC Placements en Direct

peut détenir les titres du titulaire de compte à son siège social, à l'une de ses succursales ou à tout autre endroit où elle a l'habitude de garder ses titres, et les responsabilités de RBC Placements en Direct envers le titulaire de compte en rapport avec la détention des titres de ce dernier se limiteront au même degré de soin exercé par RBC Placements en Direct dans la garde de ses propres titres. Des certificats de titres d'une même émission et d'un même montant global peuvent être livrés au titulaire de compte en remplacement de ceux que ce dernier a déposés initialement.

**15.18 Soldes créditeurs disponibles** : Toute somme détenue par RBC Placements en Direct, de temps à autre, au crédit du titulaire de compte est payable sur demande. Sauf dans la mesure requise par la loi, cette somme n'a pas à être conservée distinctement et peut être utilisée par RBC Placements en Direct dans la conduite habituelle de ses activités. Le titulaire de compte reconnaît que le lien qu'il a avec RBC Placements en Direct à l'égard de cette somme est un lien de débiteur et créateur seulement.

**15.19 Transferts à d'autres comptes** : À tout moment et de temps à autre, RBC Placements en Direct peut prélever des sommes ou des titres du compte et tout produit tiré de la vente ou de toute autre disposition de ces titres pour acquitter ou pallier toute obligation que le titulaire de compte a contractée à l'égard de RBC Placements en Direct, y compris les obligations du titulaire de compte reliées à tout autre compte ouvert auprès de RBC Placements en Direct, peu importe s'il s'agit d'un compte conjoint ou d'un compte garanti par le titulaire de compte.

**15.20 Déclaration de ventes à découvert** : Vous nous déclarerez toute vente à découvert au moment où vous passerez un ordre de vente à découvert.

**15.21 Bonne livraison des valeurs mobilières** : Sauf lorsqu'il fait une vente à découvert déclarée, le titulaire de compte ne passera pas d'ordre de vente sur un titre qui ne lui appartient pas ou qu'il est incapable de livrer en bonne et due forme au plus tard à la date de règlement, ni ne disposera d'un tel titre de quelque autre façon que ce soit.

**15.22 Risques** : Vous reconnaissez que : a) vous comprenez les risques liés à l'achat et à la vente d'options, que de telles opérations soit faites ou non en combinaison avec l'achat ou la vente d'autres options ou valeurs mobilières; b) vous comprenez les droits et obligations que confèrent les contrats d'options d'achat et de vente; c) vous avez les moyens financiers d'assumer de tels risques et de subir toute perte pouvant résulter desdites opérations; d) vous comprenez que la suspension de négociation de l'action sous-jacente ou sa radiation de la bourse pourrait empêcher la levée; et e) vous avez reçu un exemplaire du Document d'information sur les risques liés aux dérivés joint au présent livret.

**15.23 Pouvoir de RBC Placements en Direct** : Lorsqu'elle le juge nécessaire ou souhaitable, RBC Placements en Direct peut, à son entière discrétion et sans préavis, prendre les mesures qu'elle juge appropriées pour protéger ses positions ainsi que toute obligation qu'elle a dû assumer à la demande du titulaire de compte, y compris, sans s'y limiter, le droit d'acheter et de vendre à découvert au nom du titulaire de compte et de risquer toutes les actions ou une partie de celles-ci représentées par les options endossées par RBC Placements en Direct pour le compte du titulaire de compte.

## **PARTIE 16 – PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

### **16.1 Consentement nécessaire**

**a. Collecte de vos renseignements personnels :** Nous devons recueillir des renseignements personnels, financiers et autres afin d'ouvrir et d'administrer votre compte, de vous fournir les services que vous demandez, de remplir nos obligations juridiques, réglementaires et d'autoréglementation au Canada et, dans certains cas, à l'étranger, et, s'il y a lieu, de protéger et d'exercer nos droits aux termes de la présente convention. Les renseignements en question comprennent, notamment:

- les renseignements nécessaires à l'établissement de votre identité (par exemple, nom, date de naissance, citoyenneté, etc);
- les renseignements nécessaires à la détermination de votre situation financière (par exemple, revenu, état matrimonial, personnes à charge, etc.) et de vos antécédents personnels;
- les renseignements nécessaires pour rester conformes à nos obligations en matière de déclaration fiscale (c.-à-d. votre NAS);
- les renseignements que vous fournissez sur une demande concernant un de nos produits ou services; et
- les renseignements nécessaires à la fourniture de produits ou à la prestation de services. Nous pouvons recueillir ou vérifier ces renseignements à tout moment au cours de notre relation.

Nous pouvons obtenir ces renseignements par diverses sources, notamment vous, les conventions de service que vous passez avec nous ou par notre intermédiaire, les agences d'évaluation du crédit et les autres institutions financières, les registres, les références que vous nous donnez, les autres courtiers en valeurs mobilières, les autres institutions financières ainsi que d'autres sources, ou encore par l'utilisation que vous faites de nos produits et services, vos interactions avec nous ou avec nos plateformes en ligne ou numériques et applications mobiles, selon ce que nécessite la prestation de nos produits et de nos services. Vous accusez réception de l'avis que nous pouvons de temps en temps obtenir des rapports à votre sujet auprès des agences d'évaluation du crédit.

Lorsque vous fournissez des renseignements personnels concernant un tiers, vous confirmez que celui-ci vous a dûment autorisé à recueillir, à utiliser et à communiquer ses renseignements personnels, et que les sociétés membres de RBC et nous-mêmes pouvons nous appuyer sur votre confirmation pour traiter les renseignements de ce tiers de la même manière que vos renseignements personnels.

**b. Collecte de renseignements en ligne :** Nous pouvons recueillir, au moyen de témoins et d'autres technologies de suivi, des renseignements sur vos activités en ligne dans les sites Web publics et sécurisés de toute société membre de RBC ou dans les pages publicitaires des sociétés membres de RBC qui sont hébergées sur des sites Web de tiers. Les renseignements sur vos activités en ligne peuvent être utilisés avec d'autres informations que nous possédons sur vous afin d'évaluer l'efficacité de promotions en ligne, d'obtenir des données sur les fonctionnalités des sites Web, de comprendre vos intérêts et vos besoins, de personnaliser votre expérience en ligne, de vous envoyer des avis conformes à vos préférences et de vous communiquer de l'information sur des produits et services qui pourraient vous intéresser. Le consentement que vous accordez aux termes du présent article ne modifie aucune autre autorisation ou préférence que vous avez donnée ou indiquée, ou que vous pouvez donner ou indiquer, relativement à la collecte, à l'utilisation et à la transmission de vos renseignements personnels. Pour demander que les renseignements sur vos activités en ligne ne soient pas recueillis ni utilisés aux fins

précisées dans cet article, n'hésitez pas à communiquer avec un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct, au 1 800 769-2560. Pour en savoir davantage, veuillez consulter notre politique de protection des renseignements personnels sur notre site Web, au [www.rbc.com/rempserssecurite](http://www.rbc.com/rempserssecurite).

**c. Utilisation de vos renseignements personnels :** Il est possible que nous utilisions vos renseignements pour l'ouverture et l'administration de votre compte et pour vous fournir les services que vous demandez. Il est possible aussi que nous utilisions vos renseignements d'une autre façon exigée ou permise par la loi ou en vertu des règles de tout organisme d'autoréglementation dont nous sommes membres. Pour plus de certitude, voici d'autres exemples de la façon dont nous pourrions devoir utiliser vos renseignements personnels :

- vérifier votre identité et examiner vos antécédents personnels;
- mieux comprendre vos besoins actuels et futurs en placements et votre situation financière;
- évaluer votre admissibilité aux produits et services que nous offrons;
- nous aider à mieux connaître les besoins actuels et futurs de nos clients;
- vous informer des avantages, des caractéristiques et des autres renseignements concernant les produits et services que nous vous fournissons;
- nous aider à mieux gérer nos affaires et votre relation avec nous;
- gérer nos risques et nos opérations, et détecter les fraudes;
- protéger et exercer nos droits aux termes de la présente convention ou nous conformer aux règlements;
- gérer tout mécontentement ou toute plainte dont vous pourriez nous faire part relativement à votre compte, notamment concernant la divulgation de renseignements sur vos placements ou votre compte auprès d'une société membre de RBC ou d'une institution financière tierce externe; et
- réclamer en votre nom le produit du règlement dans le cadre d'une action collective dont nous aurions connaissance et qui concernerait les titres détenus ou anciennement détenus dans votre compte, y compris la communication de vos informations à des tiers pour faciliter une réclamation; et
- selon ce qui est requis ou autorisé par la loi.

De plus, à des fins réglementaires, des organismes d'autoréglementation peuvent avoir besoin d'accéder aux renseignements personnels de clients, d'employés, de mandataires, d'administrateurs, de dirigeants, de partenaires et autres, actuels ou passés, qui ont été recueillis ou utilisés par nous. Les organismes d'autoréglementation recueillent, utilisent ou divulguent de tels renseignements personnels obtenus auprès de nous pour des raisons réglementaires, notamment :

- la surveillance d'activités liées aux négociations;
- la révision des ventes, de la conformité financière, du pupitre de négociation et d'autres vérifications réglementaires;
- une enquête sur des violations potentielles de règlements et de lois;
- les bases de données réglementaires;
- les procédures de mise à exécution ou disciplinaires;
- les rapports aux instances régissant les valeurs mobilières; et

- l'échange de renseignements avec les autorités en valeurs mobilières, les marchés réglementés, d'autres organismes d'autoréglementation et les organismes d'application de la loi dans tout ressort, en rapport avec ce qui précède.

Si nous avons votre numéro d'identification fiscale (c.-à-d. votre NAS), nous pouvons l'utiliser à des fins fiscales afin de nous conformer aux exigences relatives aux déclarations de revenus des agences gouvernementales compétentes. De plus, nous pouvons également le communiquer aux agences d'évaluation du crédit pour aider à établir votre identité et passer correctement en revue votre demande adéquatement.

Nous pouvons recourir au traitement automatisé aux fins de l'ouverture et de l'exploitation de votre compte.

Nous pouvons également utiliser vos renseignements personnels de la manière décrite à la section « Autres utilisations de vos renseignements personnels » ci-dessous.

Voir aussi la « Partie 8 – Comptes conjoints »

**d. Divulgarion de vos renseignements personnels :** Pour les fins décrites ci-dessus, il est possible que nous divulguions vos renseignements personnels à d'autres institutions financières et à nos employés, mandataires ou prestataires de services, qui sont tenus de protéger la confidentialité de ces renseignements, sauf dans des circonstances particulières où un prestataire de services (comme une agence de recouvrement) communique vos renseignements personnels à une agence d'évaluation du crédit qui pourrait les partager avec d'autres. Vos renseignements personnels peuvent être transmis, stockés ou traités dans des pays ou provinces autres que votre territoire de résidence. Le cas échéant, ils sont régis par les lois de ces territoires et peuvent être divulgués conformément à celles-ci. Nous protégerons vos renseignements personnels au moyen de clauses contractuelles appropriées ou d'autres mesures de protection applicables. Il est possible aussi que nous divulguions vos renseignements aux gouvernements, à des organismes de réglementation, à des organismes d'autoréglementation ou à des émetteurs de titres, directement ou indirectement, conformément à une loi locale ou étrangère, comme requis ou permis en vertu des règlements ou comme prévu autrement par la loi. Nous pouvons procéder à cette communication de vos renseignements à notre entière discrétion et sans préavis, à condition d'agir raisonnablement, même en l'absence d'une demande précise ou d'une obligation juridique ou réglementaire à cet égard. Nous pouvons également utiliser vos renseignements et les partager avec toute autre société membre de RBC pour :

- gérer nos risques et nos opérations ainsi que ceux de toute autre société membre de RBC;
- répondre à des demandes légitimes de renseignements à votre sujet provenant des organismes de réglementation, des organismes d'autoréglementation et d'autres personnes qui ont le droit de faire de telles demandes; et
- faire connaître à toute autre société membre de RBC vos choix sous « Autres utilisations de vos renseignements personnels », aux seules fins de respecter vos choix. Sur demande, nous pouvons transmettre ces renseignements à d'autres personnes.

Si vous avez nommé un assistant aux termes des lois provinciales applicables, nous pouvons, à notre discrétion, divulguer des renseignements à votre assistant, à condition que nous soyons en mesure de vérifier son identité et de confirmer la validité de sa nomination. Faute de quoi, nous nous réservons le droit de refuser de divulguer des renseignements à un assistant.

**16.2 Autres utilisations de vos renseignements personnels :** En plus des utilisations indiquées ci-dessus, il est possible que nous utilisions vos renseignements personnels d'une des façons suivantes :

Nous pouvons utiliser ces renseignements pour vous faire connaître nos produits et services et ceux de tiers de notre choix lorsque ces produits ou services sont susceptibles de vous intéresser. Nous pouvons communiquer avec vous par divers moyens, dont le téléphone, l'ordinateur, la poste ou les applications mobiles, en utilisant les coordonnées que vous avez fournies.

Nous pourrions utiliser vos renseignements, y compris vos consentements à en recevoir, pour présélectionner une préférence à recevoir des renseignements par courriel ou par tout autre moyen électronique dans le but de vous fournir de l'aide concernant l'exploitation, la gestion courante et le marketing liés à votre compte.

Lorsque la loi ne l'interdit pas, nous pouvons aussi communiquer ces renseignements à toute autre société membre de RBC pour i) vous présenter à une société membre de RBC; ii) promouvoir les produits et services d'une société membre de RBC lorsque nous pensons que ces produits et services seraient susceptibles de vous intéresser; et iii) faciliter la mise en œuvre et l'exécution de toute offre promotionnelle qui pourrait impliquer une ou plusieurs sociétés membres de RBC. Lorsque la loi ou la réglementation ne l'interdit pas, nous et les autres sociétés membres de RBC pouvons communiquer avec vous par divers moyens, dont le téléphone, l'ordinateur, la poste ou les applications mobiles, en utilisant les coordonnées que vous avez fournies. Vous convenez que, si un tel échange de renseignements se produit, une société membre de RBC peut nous informer des produits ou services qu'elle vous a fournis.

Si vous traitez également avec d'autres sociétés membres de RBC, nous pouvons, lorsque la loi ne l'interdit pas, regrouper vos renseignements avec les renseignements qu'elles détiennent à votre sujet, afin de pouvoir, nous-mêmes et n'importe laquelle d'entre elles, gérer votre relation avec les sociétés membres RBC et nous.

En communiquant avec nous, au moyen des coordonnées précisées ci-dessous, vous pouvez demander que vos renseignements personnels ne soient ni communiqués ni utilisés aux fins des « autres utilisations » décrites ci-dessus. Dans un tel cas, vous ne vous verrez pas refuser ni crédit ni tout autre service pour cette seule raison. Nous respecterons vos choix et, comme il est expliqué ci-dessus, nous pourrions les transmettre à toute autre société membre de RBC, dans le seul but de respecter vos choix relativement aux « Autres utilisations de vos renseignements personnels ».

**16.3 Accès à vos renseignements personnels :** Vous ou votre assistant, pouvez avoir accès aux renseignements que nous détenons à votre sujet en tout temps afin d'en vérifier la nature et l'exactitude, et les faire changer s'il y a lieu; toutefois, cet accès et la permission de réviser un tel contenu peuvent faire l'objet de restrictions lorsque la loi le permet ou l'exige. Pour demander cet accès, pour en savoir plus sur notre utilisation du traitement automatisé, pour poser des questions au sujet de nos politiques sur la protection des renseignements personnels ou pour demander que vos renseignements ne soient pas diffusés ou utilisés aux fins susmentionnées dans la section « Autres utilisations de vos renseignements personnels », vous pouvez communiquer dès maintenant et à tout moment avec un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct au 1 800 769-2560.

**16.4 Nos avis de protection des renseignements personnels :** La collecte, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels se fera conformément au contenu des sections « Avis de protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale » et « Modes de prestation numériques – Confidentialité » (voir [www.rbc.com/rensperssecurite](http://www.rbc.com/rensperssecurite)), qui font partie intégrante des présentes conditions.

## DOCUMENTS D'INFORMATION

### PARTIE A – INFORMATION SUR LE RISQUE LIÉ À L'EFFET DE LEVIER

Utilisation de l'effet de levier : L'utilisation d'argent emprunté pour financer l'achat de valeurs mobilières et d'autres produits de placement comporte plus de risque que l'utilisation de liquidités seulement. Si vous empruntez de l'argent pour acheter des titres et d'autres produits de placement, vous serez tenu de rembourser le prêt et de verser des intérêts selon les modalités convenues, même si la valeur des titres ou des produits de placement achetés diminue.

### PARTIE B – DOCUMENT D'INFORMATION SUR LES RISQUES LIÉS AUX DÉRIVÉS

Le présent document d'information sur les risques ne présente pas la totalité des risques et des autres considérations importantes relatives à la négociation de dérivés. Compte tenu de l'éventail des risques connexes, vous ne devriez entreprendre une telle négociation que si vous comprenez la nature des contrats, les relations contractuelles auxquelles vous prenez part et l'étendue des risques auxquels vous vous exposez.

La négociation de dérivés ne convient pas à tous et elle comporte souvent un niveau élevé de risque. Il convient de faire preuve de prudence dans la négociation de dérivés, et vous devriez évaluer attentivement si ce type de négociation vous convient, en tenant compte de votre situation personnelle et financière, de vos besoins et objectifs en matière de placement, de vos connaissances en placement, de votre profil de risque, de votre horizon de placement et d'autres circonstances pertinentes. Avant de négocier des dérivés, vous devriez consulter vos propres conseillers en matière de questions commerciales, juridiques, fiscales ou relatives à vos comptes.

#### 1. Vous pourriez perdre davantage que le montant de votre dépôt

Une caractéristique de nombreux dérivés est que vous êtes uniquement tenu de déposer des fonds qui correspondent à une partie de vos obligations totales éventuelles, mais que vos profits ou pertes sont fonction des variations de la valeur totale du dérivé. En raison de ce levier inhérent, les pertes subies peuvent être nettement supérieures au montant des fonds déposés. Un mouvement du marché relativement faible aura une incidence proportionnellement plus importante sur les fonds que vous avez déposés ou devrez déposer. Votre courtier peut vous demander de déposer des fonds supplémentaires à bref délai pour maintenir votre position si la valeur du dérivé change. Si vous négligez de déposer ces fonds, votre courtier peut liquider votre position à perte sans préavis et vous serez responsable du déficit qui pourrait en résulter dans votre compte.

#### 2. L'utilisation de fonds empruntés comporte davantage de risques

Quiconque utilise des fonds empruntés pour financer une opération sur dérivés court un risque plus grand que s'il réglait l'acquisition au moyen de ses propres fonds. Quiconque emprunte des fonds s'oblige à rembourser l'emprunt selon les modalités de celui-ci, intérêts compris, même si la valeur du dérivé diminue.

#### 3. Effet de levier ou « pouvoir multiplicateur » dans les contrats à terme

Les opérations sur contrats à terme comportent un degré de risque élevé. Comme le montant du dépôt de garantie est relativement petit par rapport à la valeur du contrat à terme, les opérations ont un effet de levier ou un pouvoir multiplicateur. Une variation du marché relativement limitée aura un effet proportionnellement plus marqué sur les fonds que vous avez déposés ou que vous aurez à déposer : cela

peut vous nuire ou vous avantager. Vous pouvez perdre la totalité du dépôt de garantie et toute somme supplémentaire versée à la firme pour maintenir votre position. Si le marché évolue à l'encontre de votre position ou si le montant de votre dépôt doit être augmenté, vous pourriez avoir à verser une importante somme supplémentaire moyennant un court préavis pour maintenir votre position. Si vous négligez de répondre à une demande de fonds supplémentaires dans les délais prescrits, votre position risque d'être liquidée à perte, auquel cas vous aurez à payer le déficit qui pourrait en résulter.

#### 4. Ordres ou stratégies de réduction du risque dans les contrats à terme

Certains ordres (tels que les ordres de « vente stop », là où la loi les autorise, ou les ordres « stop à cours limité ») visant à limiter les pertes à certains montants pourraient se révéler inefficaces, car les conditions du marché peuvent les rendre impossibles à exécuter. Les stratégies faisant appel à des combinaisons de positions telles que les « positions mixtes » et sur « double option » peuvent comporter autant de risque que les simples positions « vendeur » ou « acheteur ».

#### 5. Degré de risque variable dans les contrats d'option

Les opérations sur options comportent un degré de risque élevé. Les acheteurs et les vendeurs d'options devraient se familiariser avec le type d'option (d'achat ou de vente) qu'ils envisagent de négocier et avec les risques qu'il comporte. Vous devriez calculer dans quelle mesure les options doivent prendre de la valeur pour que votre position devienne profitable compte tenu du prix de l'option et de tous les frais d'opération.

L'acheteur d'options peut conclure une opération de sens inverse, lever ses options ou les laisser expirer. La levée d'une option donne lieu soit à un règlement en espèces ou soit à l'acquisition ou la livraison du produit sous-jacent par l'acheteur. S'il s'agit d'une option sur contrat à terme, l'acheteur fera l'acquisition d'une position sur contrats à terme assortie d'une obligation de se conformer à des exigences en matière de marge (voir la section sur les contrats à terme présentée ci-dessus). Si les options achetées expirent sans valeur, vous subirez une perte égale à la valeur totale de votre investissement, soit le prix de l'option plus les frais d'opération. Si vous envisagez d'acheter des options profondément hors jeu, vous devez savoir que les possibilités qu'elles deviennent profitables sont généralement minces.

La vente d'une option comporte généralement beaucoup plus de risque que l'achat d'une option. Bien que le prix de l'option que reçoit le vendeur soit un montant fixe, le vendeur peut subir une perte qui dépasse largement ce montant. Le vendeur sera responsable de la marge additionnelle servant à maintenir sa position si le marché évolue dans une direction défavorable. Il sera aussi exposé au risque de voir l'acheteur lever l'option et se trouver ainsi obligé soit de régler l'option en espèces, soit d'acquiescer ou livrer le produit sous-jacent. S'il s'agit d'une option sur contrat à terme, le vendeur fera l'acquisition d'une position sur un contrat à terme assorti d'une obligation de se conformer aux exigences en matière de marge (voir la section sur les contrats à terme présentée ci-dessus). Si l'option est « couverte » par le vendeur qui détient une position correspondante sur le produit sous-jacent ou sur un contrat à terme ou une autre option, le risque auquel il est exposé peut être moins élevé. Si l'option n'est pas couverte, le risque de perte peut être illimité.

Dans certaines provinces ou dans certains territoires, il y a des bourses qui autorisent le report du paiement du prix de l'option de sorte que l'exigence en matière de marge imposée à l'acheteur se limite au paiement du prix de l'option. L'acheteur reste exposé à un risque de perte correspondant au prix de l'option et aux frais d'opération. À la levée ou à l'expiration de l'option, l'acheteur doit verser tout prix de l'option encore impayé.

## 6. Conditions des contrats pour les dérivés

Vous devriez demander à la firme avec laquelle vous traitez quelles sont les conditions applicables aux contrats à terme, aux options et aux autres dérivés que vous négociez et quelles sont les obligations qu'ils confèrent (p. ex., dans quels cas vous pourriez être tenus de livrer ou prendre livraison du produit sous-jacent et, dans le cas des options, les dates d'expiration et les restrictions relatives au délai dont vous disposez pour les lever). Il arrive que les caractéristiques des contrats en cours (y compris le prix de levée d'une option) puissent être changées par la bourse ou la chambre de compensation de manière à tenir compte des changements touchant le produit sous-jacent.

## 7. Suspension ou restriction des opérations

Les conditions du marché (p. ex. son manque de liquidité) ou l'application des règles de certains marchés (p. ex. une suspension des opérations sur un contrat ou sur le mois de livraison en raison de cours limites ou « coupe-circuits ») peut augmenter le risque de perte en rendant difficile, voire impossible, l'exécution d'opérations ou la liquidation ou compensation des positions. Si vous avez vendu des options, votre risque de perte peut s'en trouver accru.

## 8. Fluctuations du prix ou de la valeur

La volatilité des marchés peut avoir des effets défavorables sur le prix ou la valeur des dérivés, de sorte que les périodes de volatilité peuvent accroître considérablement le risque auquel vous êtes exposé. Il existe un éventail de facteurs et de situations sur les marchés qui peuvent avoir des effets directs ou indirects sur les dérivés, comme l'offre et la demande, les taux d'intérêt, les taux de change, les indices, le prix des marchandises, le cours des actions, la perception des investisseurs et d'autres facteurs politiques ou économiques. Comme les dérivés sont liés à un ou à plusieurs sous-jacents, leur prix ou leur valeur peut aussi subir des variations considérables en raison des risques associés aux sous-jacents. Le niveau de sensibilité d'un sous-jacent à des situations de marché particulières peut avoir de grandes répercussions sur la valeur des dérivés qui lui sont liés. Par exemple, lorsqu'un ou deux facteurs touchent un ou plusieurs sous-jacents d'un dérivé, la valeur de celui-ci peut devenir imprévisible. Une petite variation du prix de l'un des sous-jacents peut entraîner une fluctuation soudaine et considérable de la valeur du dérivé.

## 9. Stratégies de couverture et de gestion des risques

Les opérations de couverture peuvent exiger un suivi constant. Si vous négligez d'ajuster votre position sur dérivés en fonction de l'évolution de la conjoncture du marché, cela pourrait entraîner un excédent ou un déficit de couverture et occasionner des pertes. Le fait de passer certains ordres (par exemple un ordre stop ou un ordre stop à cours limité) destinés à limiter les pertes à certains montants peut se révéler inefficace lorsque la conjoncture du marché rend impossible l'exécution de tels ordres. Les stratégies faisant appel à une combinaison de positions, comme les positions mixtes ou à double option, peuvent se révéler aussi risquées que l'adoption de simples positions acheteur ou vendeur.

## 10. Dépôts de liquidités et de biens

Vous devriez vous familiariser avec les mécanismes de protection à votre disposition en ce qui a trait aux sommes et autres biens que vous déposez aux fins de vos opérations au pays et à l'étranger, surtout en cas d'insolvabilité ou de faillite de la firme avec laquelle vous traitez. Votre capacité de récupérer votre argent ou vos biens peut être déterminée par une loi particulière ou par des règles locales. Dans certains ressorts, les biens qui ont été spécifiquement reconnus comme étant les vôtres seront distribués au prorata, de la même manière que les espèces, en cas d'insuffisance.

## 11. Commissions et autres frais

Avant de commencer à négocier, vous devriez obtenir des explications claires sur les commissions, les frais et autres charges que vous aurez à payer. Ces frais diminueront votre profit net (le cas échéant) ou augmenteront votre perte.

## 12. Opérations relevant de la compétence d'autres territoires

Les opérations exécutées sur des marchés relevant de la compétence d'autres territoires, y compris des marchés officiellement liés à un marché intérieur, peuvent vous exposer à un risque supplémentaire. Ces marchés peuvent faire l'objet d'une réglementation offrant à l'investisseur une protection différente ou inférieure. Avant de négocier, vous devriez vous informer des règles applicables aux opérations que vous voulez exécuter. L'organisme de réglementation compétent dans votre région sera incapable de faire appliquer ses règles ou celles des marchés relevant de sa compétence sur des marchés relevant d'autres compétences où vous aurez exécuté vos opérations. Vous devriez vous informer auprès de la firme avec laquelle vous traitez des recours à votre disposition sur votre marché et sur des marchés relevant d'autres compétences avant de commencer à négocier.

## 13. Risques de change

Les fluctuations du cours d'une monnaie influenceront sur le profit ou la perte réalisés à la suite d'opérations sur des contrats libellés en monnaie étrangère (que ces contrats soient négociés dans votre ressort ou ailleurs) s'il faut les convertir de la monnaie du dérivé à une autre monnaie.

## 14. Dérivés cotés

Selon la conjoncture du marché, il peut être difficile, voire impossible de liquider ou de compenser une position existante sur un marché (p. ex. d'acheter ou de vendre pour dénouer une position). Cela peut arriver par exemple lorsque le marché atteint une limite quotidienne de fluctuation des cours (« limite de cours quotidienne » ou seuil de déclenchement d'un « coupe-circuit »). Vous devriez demander à votre courtier quelles sont les modalités des dérivés précis que vous négociez et quelles obligations y sont associées. Dans certaines circonstances, les spécifications des contrats en cours peuvent être modifiées par le marché ou la chambre de compensation pour tenir compte des changements survenus dans le sous-jacent.

## 15. Dérivés de gré à gré

Les dérivés de gré à gré ne sont pas négociés sur un marché. Votre courtier est votre contrepartie à l'opération. Lorsque vous vendez, votre courtier est l'acheteur et lorsque vous achetez, votre courtier est le vendeur. Par conséquent, lorsqu'une opération vous fait perdre de l'argent, cette même opération peut rapporter de l'argent à votre courtier, outre les honoraires, commissions ou marges qu'il peut exiger.

Une plateforme de négociation électronique permettant de négocier des dérivés de gré à gré comme des contrats sur différence et des contrats de change n'est pas un marché, mais une connexion électronique vous permettant d'accéder à votre courtier. Vous accédez à cette plateforme de négociation uniquement pour effectuer des opérations avec votre courtier, et non avec d'autres entités ou avec des clients de celui-ci. La disponibilité et le fonctionnement d'une telle plateforme, notamment les conséquences de son indisponibilité pour quelque raison que ce soit, sont régis uniquement par les modalités de la convention de compte que vous avez conclue avec votre courtier.

Puisque les opérations ne sont pas effectuées sur un marché, vous ne pouvez compenser ou liquider vos positions qu'auprès de votre courtier. Par conséquent, il peut être difficile, voire impossible de liquider une position existante. Le fait que certains dérivés de gré à gré sont adaptés

aux besoins des clients peut aussi augmenter leur illiquidité.

Les modalités des dérivés de gré à gré ne sont généralement pas standardisées; vous devez souvent négocier leurs prix et leurs caractéristiques individuellement avec votre courtier. Il n'existe peut-être pas de source centralisée pour obtenir ou comparer des prix, ce qui contribue au manque d'efficacité et de transparence susceptible de se présenter dans la négociation de dérivés de gré à gré. Par conséquent, il peut être difficile de déterminer la valeur, de trouver un juste prix ou d'évaluer le risque auquel vous vous exposez lors de la négociation de dérivés de gré à gré. Vous devriez demander à votre courtier quelles sont les modalités des dérivés de gré à gré que vous négociez et comprendre les droits et obligations qui leur sont associés.

## **PARTIE C – OBLIGATIONS À COUPONS DÉTACHÉS ET ENSEMBLES OBLIGATIONS À COUPONS DÉTACHÉS DOCUMENT D'INFORMATION**

Juin 2014

**Nous sommes tenus par la réglementation en valeurs mobilières provinciale de vous remettre ce document d'information avant que vous ne puissiez faire des opérations sur des obligations à coupons détachés et des ensembles obligations à coupons détachés basés sur des obligations du gouvernement du Canada, d'une province canadienne ou de certains gouvernements étrangers ou d'une subdivision politique de ceux-ci. Veuillez le lire attentivement.**

### **Note préliminaire sur la portée du présent document d'information**

Le présent document d'information porte sur les titres à coupons détachés basés sur des obligations du gouvernement du Canada, d'une province canadienne ou de certains gouvernements étrangers ou d'une subdivision politique de ceux-ci. La réglementation en valeurs mobilières provinciale crée pour ces types de titres une dispense de l'obligation d'inscription à titre de courtier et de l'obligation de prospectus.

Les titres à coupons détachés peuvent également être basés sur des obligations de sociétés canadiennes. Même si certains renseignements figurant dans le présent document d'information peuvent également concerner des obligations à coupons détachés basées sur des obligations de sociétés, celles-ci ne sont pas visées par le document d'information. Si vous envisagez d'acheter une obligation à coupons détachés ou un ensemble obligations à coupons détachés basées sur une obligation de société canadienne, veuillez noter que ces titres ne sont pas régis par la réglementation mentionnée précédemment. Ils sont plutôt susceptibles d'être régis par des décisions des autorités en valeurs mobilières du Canada qui dispensent certains titres à coupons détachés basés sur des obligations de sociétés canadiennes de l'application de diverses obligations prévues par la réglementation, dont l'article 2.1 du Règlement 44-102 sur le placement de titres au moyen d'un prospectus préalable et l'article 2.1 du Règlement 44-101 sur le placement de titres au moyen d'un prospectus simplifié. Veuillez vous reporter, par exemple, à la décision RBC Dominion Securities Inc. et al., (2013) 36 OSCB 3867 (8 avril), en ligne à l'adresse

<https://www.osc.ca/fr/droit-valeurs-mobilières/ordonnances-decisions/rbc-dominion-securities-inc-et-al-2>

Selon ces décisions, les courtiers en valeurs mobilières canadiens déposent auprès de l'autorité en valeurs mobilières compétente un prospectus préalable de base simplifié et des suppléments connexes qui prévoient le placement, de façon continue, de titres à coupons détachés basés sur des obligations de sociétés canadiennes, sans le dépôt d'un prospectus intégral (le « Programme CARS<sup>1</sup> et PARS<sup>2</sup> »).

Vous pouvez consulter le prospectus préalable et les suppléments pertinents visés par chaque décision sur le Système électronique de données, d'analyse et de recherche ou « SEDAR » à l'adresse [www.sedar.com](http://www.sedar.com).

**Le prospectus préalable et les suppléments publiés sur SEDAR exposent les risques et donnent d'autres renseignements sur les titres émis dans le cadre du Programme CARS et PARS. Les investisseurs qui envisagent de souscrire de tels titres devraient consulter ces documents, car le présent document d'information ne traite pas de tels titres.**

### **Obligations à coupons détachés et ensembles obligations à coupons détachés**

Une obligation à coupons détachés est un titre à revenu fixe vendu à un prix inférieur à sa valeur nominale, qu'il retrouve à son échéance. Le porteur a ainsi droit à la totalité de la valeur nominale à l'échéance. Les obligations à coupons détachés ne versent pas d'intérêt; le rendement au moment de l'achat est composé semi-annuellement et versé à l'échéance. Comme le rendement d'une obligation à coupons détachés est fixé au moment de l'achat, ces obligations peuvent être des placements convenant aux porteurs qui ont besoin d'un montant fixe de fonds à une date future déterminée.

Une obligation à coupons détachés est créée par la séparation d'un titre de créance classique, comme une obligation publique ou privée, un billet d'escompte ou un titre adossé à des créances (c.-à-d. « l'obligation sous-jacente ») en deux composantes distinctes - les « intérêts » et le « capital » - en vue de la revente. Les composantes sont fongibles et peuvent être groupées si elles ont le même émetteur et la même date de paiement, sont libellées dans la même devise et n'ont pas d'autres caractéristiques qui les distinguent. Les deux types de composantes s'appellent aussi :

- le « coupon » : la partie de l'obligation qui verse des intérêts
- le « résiduel » : la partie capital.

L'expression « ensemble obligations à coupons détachés » désigne un titre composé de deux ou plusieurs obligations à coupons détachés. Les ensembles obligations à coupons détachés peuvent être créés pour assurer à leurs porteurs un flux de revenu régulier, semblable à une rente, avec ou sans paiement forfaitaire à l'échéance<sup>3</sup>. En échelonnant les obligations à coupons détachés avec des échéances graduelles ou d'autres caractéristiques de paiement, les porteurs peuvent stratégiquement gérer leurs flux de trésorerie pour répondre à leurs obligations et à leurs besoins particuliers futurs.

### **Obligations à coupons détachés et obligations classiques**

Les obligations à coupons détachés sont offertes avec une variété de durées et pour une variété d'obligations sous-jacentes, notamment des obligations publiques émises par le gouvernement du Canada ou des gouvernements provinciaux, des obligations municipales et des obligations d'autres organismes publics ou d'un gouvernement étranger. Les CARS et les PARS sont des exemples d'obligations à coupons détachés dérivées d'obligations de sociétés de grande qualité. Voici certaines différences entre les obligations à coupons détachés et les obligations classiques que vous devriez peut-être prendre en considération :

- Les obligations à coupons détachés sont vendues à un prix inférieur à la valeur nominale qu'ils retrouvent à leur échéance, comme les bons du Trésor. Contrairement aux titres de créance portant intérêt classiques, les obligations à coupons détachés ne versent pas d'intérêts avant leur échéance; le porteur a plutôt droit de recevoir un montant fixé à l'échéance. Le rendement ou l'intérêt gagné équivaut à la différence entre le prix d'achat et la valeur à l'échéance; par conséquent, pour une valeur nominale donnée, plus

l'échéance est éloignée, généralement plus le prix d'achat de l'obligation à coupons détachés est bas.

- Une obligation à coupons détachés dont la durée jusqu'à l'échéance est plus longue est généralement assujettie à des fluctuations des cours plus importantes qu'une obligation du même émetteur et offrant le même rendement, mais dont l'échéance est plus rapprochée.
- Les obligations à coupons détachés offrent habituellement des rendements plus élevés que les bons du Trésor, les CPG, les dépôts à terme et les obligations classiques du même émetteur de même durée, ayant la même cote de crédit.
- Le rendement plus élevé offert par les obligations à coupons détachés reflète la volatilité plus grande de leur cours. Comme pour les obligations classiques, le prix d'une obligation à coupons détachés est relié inversement à son rendement. Par conséquent, lorsque les taux d'intérêt généraux augmentent, le prix de l'obligation à coupons détachés baisse, et inversement. Cependant, la hausse ou la baisse des prix des obligations à coupons détachés est généralement plus forte que pour les obligations classiques du même émetteur, de la même durée, ayant la même cote de crédit. Cette volatilité est principalement causée par le fait qu'aucun intérêt n'est payé à l'égard d'une obligation à coupons détachés avant son échéance.
- Contrairement aux obligations classiques qui se négocient par tranches de 1 000 \$, les obligations à coupons détachés peuvent s'acheter par tranches de 1 \$ au-delà d'un montant d'investissement minimum, ce qui permet au porteur d'acheter des obligations à coupons détachés pour un montant nominal voulu au-delà du montant minimum du placement.
- Les obligations à coupons détachés sont moins liquides que les obligations classiques émises par le même émetteur, pour la même durée et ayant la même cote de crédit : il peut ne pas exister de marché secondaire pour certaines obligations à coupons détachés et certains ensembles obligations à coupons détachés, et ni les courtiers ni les institutions financières ne sont tenus de maintenir un marché secondaire pour les obligations à coupons détachés vendues par eux ou par leur entremise. Par conséquent, les acheteurs doivent généralement être prêts à détenir une obligation à coupons détachés jusqu'à son échéance puisqu'ils peuvent, auparavant, être incapable de la vendre ou être seulement en mesure de la vendre moyennant une perte importante.

#### Marge bénéficiaire et commissions des courtiers

À l'achat ou à la vente d'une obligation à coupons détachés ou d'un ensemble obligations à coupons détachés, l'acheteur ou le vendeur doit s'informer des commissions applicables (majorations ou minorations) lorsqu'il exécute l'opération par l'entremise d'un courtier en placement ou d'une institution financière puisque ces commissions réduisent le taux de rendement effectif (à l'achat) ou le produit net (à la vente). Les courtiers en placement doivent déployer tous les efforts raisonnables pour que le prix total, y compris toute majoration ou minoration, soit juste et raisonnable compte tenu de tous les facteurs raisonnables. Les commissions imputées par les courtiers en placement varient généralement entre 0,25 \$ et 1,50 \$ par tranche de 100 \$ à l'échéance de l'obligation à coupons détachés, et les commissions s'établissent habituellement à l'extrémité haute de cette fourchette pour les opérations en montant moindre, ce qui reflète le coût relativement plus élevé associé au traitement des opérations de petite envergure.

Le tableau ci-après illustre le rendement après commission d'un porteur

d'obligations à coupons détachés présentant différentes durées jusqu'à l'échéance et supposant un rendement avant commission de 5,5 %. Tous les rendements indiqués sont semestriels. Par exemple, une obligation à coupons détachés ayant une durée jusqu'à l'échéance d'un an, et une commission de 25 cents par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance a un rendement après commission de 5,229 %. Le coût avant commission de cette obligation à coupons détachés sera de 94,72 \$ par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance, alors que le coût après commission sera de 94,97 \$ par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance. Par contre, une obligation à coupons détachés ayant une durée jusqu'à l'échéance de 25 ans et une commission de 1,50 \$ par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance a un rendement après commission de 5,267 %. Le coût avant commission de cette obligation à coupons détachés sera de 25,76 \$ par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance, alors que le coût après commission sera de 27,26 \$ par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance<sup>4</sup>.

Commission ou majoration du courtier (par tranche de 100 \$ de montant à l'échéance)	Durée jusqu'à l'échéance en années et rendement après déduction de la commission ou de la marge bénéficiaire du courtier (basé sur un rendement avant commission de 5,5 %)					
	1	2	5	10	15	25
0,25 \$	5,229 %	5,357 %	5,433 %	5,456 %	5,462 %	5,460 %
0,75 \$	4,691 %	5,073 %	5,299 %	5,368 %	5,385 %	5,382 %
1,50 \$	3,892 %	4,650 %	5,100 %	5,238 %	5,272 %	5,267 %

**Les acheteurs ou vendeurs éventuels d'obligations à coupons détachés doivent demander à leur courtier en placement ou à leur institution financière les cours acheteurs et vendeurs des obligations à coupons détachés et peuvent comparer le rendement à l'échéance de ces obligations à coupons détachés, calculé après prise en compte de toute marge bénéficiaire ou commission applicable, comparativement à un rendement calculé de la même manière jusqu'à l'échéance d'un titre de créance portant intérêt classique.**

#### Marché secondaire et liquidité

Les obligations à coupons détachés peuvent être achetées ou vendues par l'entremise de courtiers en placement et d'institutions financières sur le marché « hors cote » plutôt qu'en bourse. Lorsqu'il existe un marché secondaire actif, l'obligation à coupons détachés peut être vendue par son porteur avant l'échéance au cours du marché afin de réaliser une plus-value ou d'accéder aux fonds. Cependant, la liquidité de certaines obligations à coupons détachés et de certains ensembles obligations à coupons détachés peut être limitée et, comme il a été indiqué ci-dessus, les courtiers en placement et les institutions financières ne sont pas tenus de maintenir un marché secondaire pour les obligations à coupons détachés vendues par eux ou par leur entremise. **Par conséquent, rien ne garantit qu'il y aura, à un moment précis, un marché pour des obligations à coupons détachés ou des ensembles obligations à coupons détachés en particulier. Les investisseurs doivent généralement être prêts à détenir les obligations à coupons détachés jusqu'à l'échéance ou à courir le risque de subir une perte.**

#### Autres risques

Les acheteurs potentiels d'obligations à coupons détachés doivent effectuer leurs propres recherches sur la durée, le rendement, les obligations de paiement et les caractéristiques particulières d'une obligation à coupons détachés avant de l'acheter. La liste qui suit n'est pas exhaustive, mais présente un certain nombre de risques potentiels à prendre en considération :

**Risque de crédit de l'émetteur** - les obligations à coupons détachés représentent une obligation de paiement directe de l'émetteur, public ou privé, et par conséquent tout changement de la cote de crédit de

l'émetteur ou de sa solvabilité perçue peut affecter le cours de l'obligation à coupons détachés sur le marché, et l'effet peut être plus important que l'effet sur les obligations classiques du même émetteur.

**Risque de taux d'intérêt** - si les taux d'intérêt montent, la valeur marchande de l'obligation à coupons détachés baisse et cette diminution de la valeur marchande est habituellement plus importante que la diminution de la valeur marchande de l'obligation classique correspondante du même émetteur, pour la même durée et ayant le même rendement. Si les taux d'intérêt montent au-dessus du rendement de l'obligation à coupons détachés au moment de l'achat, la valeur marchande de l'obligation à coupons détachés peut chuter en dessous du prix d'origine de cette obligation.

**Risque de marché et de liquidité** - les obligations à coupons détachés ne sont pas à l'abri des risques du marché ou de liquidité et peuvent avoir des modalités particulières qui s'appliquent en cas de perturbation du marché ou d'événement de liquidité. Si la liquidité est faible, il peut être difficile de vendre une obligation à coupons détachés avant son échéance et il peut y avoir des écarts importants entre les cours acheteurs et vendeurs. Rien ne garantit qu'il y aura, à un moment précis, un marché pour des obligations à coupons détachés ou des ensembles obligations à coupons détachés en particulier.

**Risque de change** - les obligations à coupons détachés peuvent être réglées dans une monnaie autre que le dollar canadien. Les fluctuations du change peuvent améliorer, annuler ou exacerber les gains ou les pertes de placement.

**Risque lié aux composantes** - assurez-vous de comprendre les composantes sous-jacentes, les modalités, les risques et les caractéristiques d'une obligation à coupons détachés ou d'un ensemble obligations à coupons détachés avant de l'acheter et que cela vous convienne. Par exemple, les obligations à coupons détachés peuvent être dérivées de titres adossés à des créances ou être des obligations remboursables ou encaissables par anticipation et peuvent avoir des caractéristiques telles que l'indexation à l'inflation ou des paiements structurés.

**Volatilité des cours** - les obligations à coupons détachés sont généralement assujetties à une plus grande volatilité des cours que les obligations classiques du même émetteur, de la même durée et ayant la même cote de crédit et sont habituellement assujetties à de plus grandes fluctuations des cours en réponse à l'évolution des taux d'intérêt, de la cote de crédit ainsi que des événements de liquidité et de marché. Le tableau qui suit montre l'incidence que les taux d'intérêt en vigueur peuvent avoir sur le cours d'une obligation à coupons détachés. Par exemple, comme l'indique le tableau, une hausse des taux d'intérêt qui passent de 6 % à 7 % entraînera une diminution de 4,73 % du cours d'une obligation à coupons détachés à 5 ans dont la valeur à l'échéance est de 100 \$, ce qui représente une diminution en pourcentage supérieure à la diminution d'une obligation traditionnelle de 100 \$ à 5 ans, dont le cours serait réduit de seulement 4,16 %, dans l'hypothèse d'une même hausse des taux d'intérêt.

Volatilité des cours

Type d'obligation	Cours du marché	Rendement sur le marché	Cours avec une diminution des taux à 5 %	Variation du cours	Cours avec une hausse des taux à 7 %	Variation du cours
Obligation à 5 ans, 6 %	100,00 \$	6,00 %	104,38 \$	+ 4,38 %	95,84 \$	- 4,16 %
Obligation à coupons détachés à 5 ans	74,41 \$	6,00 %	78,12 \$	+ 4,99 %	70,89 \$	- 4,73 %
Obligation à 20 ans, 6 %	100,00 \$	6,00 %	112,55 \$	+ 12,55 %	89,32 \$	- 10,68 %
Obligation à coupons détachés à 20 ans	30,66 \$	6,00 %	37,24 \$	+ 21,49 %	25,26 \$	-17,61 %

## Ententes de garde

En raison du risque plus élevé de falsification, de blanchiment d'argent et d'activités illégales similaires - et des coûts associés à ces risques - touchant les obligations à coupons détachés matérielles et les instruments au porteur, la plupart des courtiers en placement et institutions financières ne négocient ou n'acceptent les transferts d'obligations que sous forme d'inscription en compte. La Caisse canadienne de dépôt de valeurs limitée (CDS) assure des services se rapportant aux obligations à coupons détachés, notamment les services de garde par inscription en compte des obligations à coupons détachés et des obligations sous-jacentes. Les banques de garde de valeurs ou sociétés de fiducie peuvent aussi créer et prendre en dépôt des obligations à coupons détachés qui sont des valeurs mobilières sous forme de récépissés et peuvent permettre aux porteurs d'obtenir des certificats enregistrés ou de prendre matériellement la livraison des coupons ou du résiduel sous-jacent. Cependant, si le porteur choisit de prendre matériellement livraison du coupon ou du résidu, il doit connaître les risques (notamment le risque de perte de propriété) inhérents au fait de détenir un titre au porteur qui ne peut être remplacé. De plus, le porteur doit aussi savoir que le marché secondaire des obligations à coupons détachés ayant été matériellement prises en livraison peut être plus limité en raison des risques en jeu. Les investisseurs qui investissent dans des composantes d'obligations à coupons détachés détenues par et à la CDS n'obtiennent pas un certificat matériel si les obligations à coupons détachés sont à inscription en compte seulement.

## Impôt sur le revenu fédéral - Résumé

L'incidence de l'impôt sur le revenu fédéral sur l'acquisition d'obligations à coupons détachés et d'ensembles obligations à coupons détachés est complexe. Les acheteurs d'obligations à coupons détachés et d'ensembles obligations à coupons détachés doivent soumettre leurs questions à l'Agence du revenu du Canada (<http://www.canada.ca/fr/agence-revenu.html>) ou consulter leurs conseillers fiscaux personnels afin d'obtenir des conseils adaptés à leur situation personnelle.

Le résumé ci-après vise à commenter globalement les attributs des obligations à coupons détachés et des ensembles obligations à coupons détachés en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu (Canada) (La « Loi de l'impôt ») et de son règlement d'application (Le « Règlement ») en ce qui concerne les acquéreurs résidents canadiens qui détiennent leurs obligations à coupons détachés et ensembles obligations à coupons détachés à titre de biens en immobilisation aux fins de la Loi de l'impôt. Le texte qui suit ne constitue pas un avis juridique.

## Placements admissibles

Les obligations à coupons détachés et ensembles obligations à coupons détachés qui ont trait à des obligations sous-jacentes émises ou garanties par le gouvernement du Canada ou émises par une province ou un territoire du Canada constituent des « placements admissibles » en vertu de la Loi de l'impôt et peuvent donc être acquis par des fiducies régies par des régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER), des fonds enregistrés de revenu de retraite (FERR), les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) et les régimes de participation différée aux bénéficiaires, des régimes enregistrés d'épargne-invalidité et des comptes d'épargne libre d'impôt (« régimes enregistrés »). Selon les circonstances, les obligations à coupons détachés émises par des sociétés peuvent aussi être des « placements admissibles » pour les régimes enregistrés.

## Imposition annuelle des obligations à coupons détachés

L'Agence du revenu du Canada a pour position que les obligations à coupons détachés sont des « créances visées par règlement » au sens de la Loi de l'impôt. Ainsi, un acheteur devra inclure chaque année dans son revenu un montant théorique d'intérêts bien qu'aucun intérêt n'ait été versé ou reçu pendant l'année. Les obligations à coupons détachés

peuvent par conséquent être plus intéressantes lorsqu'elles sont achetées ou détenues dans des comptes non imposables, comme les comptes enregistrés autogérés, les fonds de retraite et les oeuvres de bienfaisance.

De manière générale, le montant de l'intérêt théorique qui est réputé s'accumuler chaque année sera établi à l'aide du taux d'intérêt qui, lorsqu'il est appliqué au prix d'achat total (y compris toute marge bénéficiaire ou commission du courtier) et qu'il est composé au moins annuellement, donnera le montant couru cumulatif d'intérêt théorique depuis la date d'achat jusqu'à la date d'échéance équivalant à l'escompte par rapport à la valeur nominale à laquelle l'obligation à coupons détachés a été achetée.

Pour les particuliers et certaines fiducies, l'intérêt théorique qu'ils doivent accumuler au cours de chaque exercice ne doit généralement courir que jusqu'à la date anniversaire de l'émission de l'obligation sous-jacente. Par exemple, si une obligation à coupons détachés est achetée le 1er février d'une année et que la date anniversaire de l'émission de l'obligation sous-jacente est le 30 juin, il ne sera nécessaire d'accumuler l'intérêt théorique que sur 5 mois au cours de l'année de l'achat. Cependant, pour chaque année subséquente, il faudra accumuler l'intérêt théorique du 1er juillet de l'exercice au 30 juin de l'exercice subséquent (sous réserve que l'obligation à coupons détachés soit encore détenue le 30 juin de l'année suivante).

Dans certains cas, la date anniversaire de l'émission de l'obligation sous-jacente ne pourra pas être déterminée immédiatement. Lorsque cela se produit, les investisseurs individuels pourraient choisir d'accumuler l'intérêt théorique chaque année jusqu'à la fin de l'année plutôt que jusqu'à la date anniversaire.

Une société par actions, société de personnes, fiducie d'investissement à participation unitaire ou fiducie quelconque dont une société par actions ou société de personnes est bénéficiaire doit accumuler l'intérêt théorique chaque année fiscale jusqu'à la fin de celle-ci et non simplement jusqu'à une date anniversaire qui tombe avant la fin de cette année fiscale.

#### **Disposition des obligations à coupons détachés avant l'échéance**

Un acheteur qui aliène une obligation à coupons détachés avant ou à l'échéance est tenu d'inclure dans son revenu pour l'année de la disposition l'intérêt théorique couru jusqu'à la date de la disposition qui n'avait pas été inclus auparavant dans le revenu de l'acquéreur sous forme d'intérêt. Si le montant reçu lors de cette disposition dépasse la somme du prix d'achat total et du montant de tout intérêt théorique couru et inclus dans le revenu, l'excédent sera traité comme un gain en capital. Si le montant reçu lors d'une disposition est inférieur à la somme du prix d'achat total et du montant de tout intérêt théorique couru et inclus dans le revenu, la différence sera traitée comme une perte en capital.

#### **Ensembles obligations à coupons détachés**

Aux fins de l'impôt, les ensembles obligations à coupons détachés sont considérés comme une série d'obligations à coupons détachés séparées ayant les mêmes incidences fiscales que celles décrites ci-dessus applicables à chacune des composantes de ces ensembles obligations. Par conséquent, l'acheteur d'un ensemble obligations à coupons détachés est normalement tenu d'effectuer un calcul à l'égard de chaque composante de l'ensemble obligations à coupons détachés puis de totaliser ces montants pour déterminer l'intérêt théorique couru sur l'ensemble obligations à coupons détachés. Ou bien, dans les cas où les ensembles obligations à coupons détachés sont émis au prix nominal ou à proximité de ce prix et sont gardés intacts, l'Agence du revenu du Canada accepte une déclaration fiscale concordant avec la déclaration pour les obligations ordinaires (c.-à-d. indiquée sur un feuillet T5 comme intérêt couru), ce qui comprend une dispense de l'obligation de déclarer un amortissement d'une prime ou d'une décote lorsque l'ensemble obligations à coupons détachés est par la suite négocié sur le marché secondaire.

<sup>1</sup> CARS : obligations de sociétés à coupons détachés composées d'un coupon et d'un résiduel.

<sup>2</sup> PARS : forme d'ensembles obligations à coupons détachés dans lesquels le taux du coupon est réduit au taux de rendement courant, ce qui permet de vendre l'ensemble au pair.

<sup>3</sup> Un ensemble de type obligataire comporte des caractéristiques de paiement qui ressemblent à celles d'une obligation classique, dont des paiements fixes réguliers et un paiement forfaitaire à l'échéance. Par contre, un ensemble de type rente, assure des paiements réguliers fixes mais pas de paiements de rente forfaitaire à l'échéance.

<sup>4</sup> Le prix d'achat d'une obligation à coupons détachés se calcule comme suit :

Prix d'achat = Valeur à l'échéance (nominale) / (1 + y/2)<sup>2n</sup>  
où « y » est le rendement applicable (avant ou après commission) et « n » le nombre d'années jusqu'à l'échéance. Par exemple, le prix d'achat (par tranche de 100 \$ de valeur à l'échéance) d'une obligation à coupons détachés dont le rendement est de 5,5 % et qui a une durée de 25 ans est : 100/(1+0,0275)<sup>50</sup> = 25,76 \$.

### **PARTIE D – RISQUE DE NÉGOCIATION SUR LE GROWTH ENTERPRISE MARKET**

Les actions qui se négocient sur le Growth Enterprise Market (GEM) constituent des placements très risqués. Notamment, les entreprises peuvent s'y inscrire sans présenter d'attestation de rentabilité antérieure et sans être tenues de fournir des prévisions de rentabilité pour les périodes à venir. Ces actions peuvent donc s'avérer très volatiles et illiquides. Vous ne devriez y investir qu'après avoir fait des recherches soigneusement et avec toute la diligence voulue. En raison du profil de risque plus important et des autres caractéristiques des actions qui y sont inscrites, le GEM convient mieux aux investisseurs professionnels et aux autres investisseurs avertis. Seul le site Web de la Bourse de Hong Kong offre actuellement des renseignements sur les actions du GEM. Les sociétés de ce marché ne sont généralement pas tenues de publier des annonces payantes dans une gazette. Veuillez obtenir des conseils professionnels indépendants en cas d'incertitude quant à un aspect du présent énoncé sur le risque ou quant à la nature des risques associés à la négociation d'actions du GEM.

### **PARTIE E – RISQUES ASSOCIÉS AUX OPÉRATIONS SUR LES MARCHÉS INTERNATIONAUX**

Les opérations sur les marchés à l'extérieur du Canada présentent des risques. Ces marchés peuvent être exposés à des risques économiques, politiques ou monétaires, et peuvent être assujettis à des règlements différents de ceux applicables au Canada. De plus, les autorités réglementaires canadiennes pourraient ne pas être en mesure d'imposer l'application des règles sur les marchés hors du Canada où votre opération pourrait être effectuée. Vous ne devriez y investir qu'après avoir fait des recherches minutieuses et avec toute la diligence voulue. Vous devriez demander l'avis d'un professionnel indépendant si vous n'êtes pas sûr de la nature des risques encourus ou si vous n'avez pas compris l'un des aspects de cette déclaration à propos du risque.

### **PARTIE F – DÉPLIANTS DE L'OCRI**



**OCRI · CIRO**

Organisme canadien  
de réglementation  
des investissements

Canadian Investment  
Regulatory  
Organization

# Comment l'OCRI protège les investisseurs



Vous ouvrez un compte auprès d'une société réglementée par l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI). L'OCRI réglemente les activités des courtiers en placement et des courtiers en épargne collective canadiens ainsi que des conseillers qu'ils emploient.

L'OCRI travaille à protéger les investisseurs. Voici comment :



### Règles et normes

L'OCRI établit des règles pour les sociétés et les conseillers qu'il réglemente, des règles de conduite concernant la gestion de votre compte aux obligations en matière de capital visant à réduire le risque d'insolvabilité d'une société, en passant par la manière dont votre courtier négocie sur un marché. Ces règles protègent les investisseurs comme vous.



### Surveillance

Nous procédons à des inspections régulières de toutes les sociétés afin de nous assurer qu'elles observent nos règles. Nous surveillons aussi les activités de négociation sur l'ensemble des marchés canadiens. Nous pouvons prendre des mesures disciplinaires si certaines sociétés ou leurs conseillers contreviennent à nos règles.



### Inscription et exigences de formation

Les conseillers qui souhaitent s'inscrire auprès d'une société réglementée par l'OCRI doivent se soumettre à des vérifications de leurs antécédents et respecter des exigences précises en matière de formation avant leur inscription. Ils doivent également satisfaire à des exigences de formation continue pour maintenir leurs connaissances à jour.



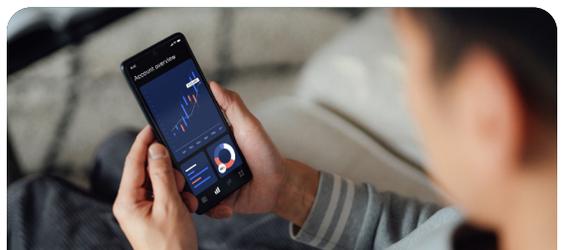
### Vos intérêts d'abord

Si vous recevez des conseils en matière de placement, votre conseiller doit d'abord travailler avec vous pour comprendre votre situation personnelle et financière, vos besoins et objectifs en matière de placement, votre profil de risque et votre horizon de placement. Toute recommandation de placement que fait votre conseiller doit vous convenir et donner préséance à vos intérêts.



### Communication régulière d'information

Votre courtier doit vous tenir au courant de vos placements au moyen de relevés de compte réguliers et de rapports périodiques sur les frais que vous payez et le rendement de vos placements.





## Traitement de vos plaintes

Vous pouvez déposer une plainte directement auprès de votre courtier, qui doit la traiter équitablement. Vous pouvez également vous plaindre directement à l'OCRI si vous estimez qu'il y a eu inconduite dans le traitement de votre compte. Nous pourrions alors mener une enquête et, s'il y a lieu, prendre des mesures disciplinaires.



## Ombudsman

Si la réponse de votre courtier à votre plainte ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez aussi porter plainte auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Apprenez-en plus à [obsi.ca/fr](https://obsi.ca/fr)



## Protection du FCPI

Votre compte est protégé par le FCPI si votre courtier réglementé par l'OCRI devient insolvable. Apprenez-en plus à [fcpi.ca](https://fcpi.ca)

## Des questions?

Communiquez avec nous :  
1-877-442-4322



[ocri.ca](https://ocri.ca)



**OCRI · CIRO**

Organisme canadien  
de réglementation  
des investissements

Canadian Investment  
Regulatory  
Organization

# Dépôt d'une plainte





Voici ce que vous devez savoir si vous souhaitez déposer une plainte au sujet de votre conseiller ou de votre courtier réglementé par l'OCRI.

### **Vous pouvez déposer une plainte auprès de votre courtier**

Les clients d'un courtier réglementé par l'OCRI qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou service financier peuvent formuler une plainte auprès du courtier et demander que le problème soit réglé. Le courtier doit respecter les règles de l'OCRI qui ont trait au traitement des plaintes des clients et traiter votre plainte rapidement et de manière équitable. Vous trouverez les coordonnées de votre courtier sur votre relevé de compte et ses procédures de traitement des plaintes sur son site Web.

### **À propos de l'OCRI**

L'OCRI réglemente les activités des courtiers en placement et courtiers en épargne collective canadiens et des conseillers qu'ils emploient. Il établit des règles pour les courtiers et les conseillers qu'il réglemente et surveille les opérations sur l'ensemble des marchés canadiens. Nous pouvons prendre des mesures disciplinaires si certains courtiers ou leurs conseillers contreviennent à nos règles. L'OCRI est surveillé par les autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières.

Visitez le site [ocri.ca](http://ocri.ca) pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.



# OCRI · CIRO

Organisme canadien  
de réglementation  
des investissements

Canadian Investment  
Regulatory  
Organization

## Vous pouvez également déposer une plainte directement auprès de l'OCRI

Si vous estimez qu'il y a eu inconduite dans le traitement de votre compte, communiquez avec nous. Vous pouvez déposer une plainte directement auprès de l'OCRI. Nous mènerons une enquête afin de déterminer si votre conseiller ou courtier a contrevenu à nos règles et prendrons des mesures disciplinaires le cas échéant. Les procédures disciplinaires peuvent mener à des sanctions, dont des amendes et des suspensions pour les courtiers ou les conseillers qui ont enfreint nos règles. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'OCRI en tout temps, que vous l'ayez fait parvenir ou non à votre courtier. Cependant, l'OCRI n'ordonne aucune indemnisation. Si vous souhaitez obtenir un dédommagement, vous devez en premier lieu déposer une plainte auprès de votre courtier. Vous pouvez également choisir l'une des options décrites ci-après.

### Vous pouvez communiquer avec nous :

- 1 en ligne, au moyen du formulaire de plainte simple et pratique, à [ocri.ca](http://ocri.ca)
- 2 par courriel, à [info@ciro.ca](mailto:info@ciro.ca)
- 3 par téléphone, au 1 877 442-4322
- 4 par télécopieur, au 1 888 497-6172
- 5 par la poste, à l'adresse suivante :  
40, rue Temperance, bureau 2600  
Toronto (Ontario) M5H 0B4

### Exemples de plaintes sur lesquelles nous enquêtons

Votre courtier ou votre conseiller :

-  vous a recommandé des placements qui comportaient un risque trop élevé pour vous;
-  a exécuté des opérations dans votre compte sans votre permission, ou a utilisé vos fonds d'une manière que vous ignoriez;
-  vous a facturé des frais sans vous fournir d'explications;
-  a signé des formulaires en votre nom, à votre insu.

Visitez le site [ocri.ca](http://ocri.ca) pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

## Obtenir un dédommagement : vos options

### L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si vous ne recevez aucune réponse de votre courtier dans les 90 jours suivant votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez vous adresser directement à l'OSBI. Le service offert au Canada par l'OSBI est gratuit, indépendant et impartial et permet de régler des différends avec des courtiers participants au sujet de placements et de services bancaires. L'OCRI exige que tous les courtiers qu'il réglemente participent au processus de l'OSBI. L'OSBI peut recommander un dédommagement maximal de 350 000 \$, mais ses décisions n'ont pas force exécutoire à l'heure actuelle. **Vous disposez d'un délai de 180 jours pour déposer votre plainte auprès de l'OSBI après avoir reçu une réponse de votre courtier. Si votre courtier ne vous a pas répondu dans le délai de 90 jours, vous pourrez alors déposer une plainte auprès de l'OSBI.**

#### Pour communiquer avec l'OSBI :

- 1 888 451-4519
- ombudsman@obsi.ca
- obsi.ca/fr
- 20, rue Queen Ouest,  
bureau 2400, C. P. 8  
Toronto (Ontario) M5H 3R3



### Autres options

#### La poursuite en justice

Vous pouvez retenir les services d'un avocat pour intenter une action en justice ou pour obtenir de l'aide relativement à votre plainte. Cependant, cette option peut se révéler onéreuse. En outre, les poursuites en justice sont soumises à des délais, qui varient selon les provinces et les territoires. À la fin du délai, vous pourriez ne plus être en mesure de soumettre votre réclamation.

#### L'arbitrage

L'arbitrage est un processus au cours duquel un arbitre qualifié – choisi en collaboration avec vous et le courtier – entend les arguments des deux parties et rend une décision définitive ayant force exécutoire à propos de votre plainte. Cette option est offerte si le membre de l'OCRI visé est un courtier en placement. L'arbitrage suppose des coûts, souvent moins élevés que ceux associés à une poursuite en justice. L'arbitre agit comme un juge et examine les faits présentés par les parties. Celles-ci peuvent choisir d'être représentées par un avocat, mais elles ne sont pas tenues de le faire. Les arbitres du programme d'arbitrage de l'OCRI peuvent imposer un dédommagement pouvant atteindre 500 000 \$.

Visitez le site [ocri.ca](http://ocri.ca) pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

## Autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières

### Québec

Si vous vivez au Québec, outre les options susmentionnées, vous pouvez vous prévaloir des services gratuits de l'**Autorité des marchés financiers** (AMF). Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de la plainte par le courtier ou de la décision qui a été prise, vous pouvez demander de faire examiner le dossier de plainte par l'AMF. Celle-ci évaluera la plainte et pourrait vous offrir des services de conciliation et de médiation, bien que les courtiers ne soient pas obligés de participer à ce processus.

Si vous pensez être victime d'une fraude, de manœuvres frauduleuses ou d'un détournement de fonds, communiquez avec l'AMF pour déterminer si vous pouvez soumettre une demande de remboursement au Fonds d'indemnisation des services financiers. Un montant pouvant atteindre 200 000 \$ peut être versé pour les demandes d'indemnisation admissibles.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'AMF :

1 1 877 525-0337

2 [lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)



### Autres provinces et territoires

Les autorités en valeurs mobilières de certaines provinces ou de certains territoires peuvent, *dans certains cas*, demander une ordonnance obligeant une personne ou un courtier qui a enfreint la loi provinciale sur les valeurs mobilières à verser un dédommagement à un investisseur lésé qui a soumis une réclamation. Ces ordonnances ont force de loi, tout comme les jugements des tribunaux.

Accédez au lien vers l'autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire sur cette page des Autorités canadiennes en valeurs mobilières :  
**[autorites-valeurs-mobilieres.ca/survol/pour-nous-joindre/](http://autorites-valeurs-mobilieres.ca/survol/pour-nous-joindre/)**



# OCRI · CIRO

Organisme canadien  
de réglementation  
des investissements

Canadian Investment  
Regulatory  
Organization

Vos plaintes comptent.  
Elles contribuent à garantir  
un traitement équitable et elles  
aident l'OCRI à mieux protéger  
les investisseurs dès maintenant  
et dans l'avenir.

Visitez le site [ocri.ca](https://ocri.ca)  
pour en savoir plus sur  
le dépôt d'une plainte,  
sur ceux qui peuvent  
vous fournir de l'aide et  
sur les recours dont vous  
pouvez vous prévaloir  
si vous désirez obtenir  
un dédommagement.



[ocri.ca](https://ocri.ca)

## PARTIE G – INFORMATION SUR LES RELATIONS

### 1. Objet du présent document et livraison

Le présent document d'information sur les relations contient des renseignements importants concernant la relation que RBC Placements en Direct Inc. (RBC Placements en Direct, ou nous) entretient avec vous. Les renseignements sur nous, les produits et les services que nous offrons, la nature du ou des comptes que vous détenez auprès de nous, la façon dont ils sont exploités et nos responsabilités envers vous sont décrits dans le document d'information sur les relations.

D'autres renseignements importants sont fournis dans d'autres documents, notamment dans la Convention d'exploitation de compte, les avis d'exécution d'ordres, les relevés de compte, la déclaration de conflit d'intérêts et les mises à jour que nous vous fournissons de temps à autre.

Vous recevrez le document d'information sur les relations à l'ouverture du compte ou avant que nous commencions à vous fournir des services de négociation. Si des changements importants sont apportés aux renseignements contenus dans le document d'information sur les relations, nous vous fournirons des renseignements à jour en temps opportun.

### 2. Renseignements sur RBC Placements en Direct

RBC Placements en Direct est un courtier en valeurs mobilières qui offre aux clients des services d'exécution d'ordres seulement, réglementés selon les règles et la supervision de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI).

Les ordres peuvent être passés en parlant à un représentant des services d'investissement, en utilisant notre site de placement en ligne ou notre application mobile ou à l'aide de tout autre service automatisé que nous pourrions proposer à l'avenir. Si votre ordre est passé par l'entremise d'un représentant des services d'investissement, le nom de ce dernier figurera sur votre avis d'exécution d'ordre.

Vous trouverez des renseignements précis relatifs à l'exploitation de votre compte au comptant ou compte sur marge dans la Convention d'exploitation de compte. Nous vous recommandons fortement de conserver dans vos dossiers une copie de la Convention d'exploitation de compte et de prendre connaissance des renseignements qui y sont contenus.

### 3. Aucune évaluation de la pertinence

RBC Placements en Direct ne vous donnera pas de conseils de placement, ne vous fera pas de recommandations en la matière et n'évaluera pas la pertinence des avoirs détenus dans votre compte ou des ordres que nous acceptons de vous ou d'une autre personne autorisée à agir en votre nom. Un compte RBC Placements en Direct convient aux investisseurs qui sont à l'aise de prendre leurs propres décisions de placement et de prendre la responsabilité de leurs placements. Si vous voulez recevoir des conseils en matière de placement, vous ne devriez pas ouvrir un compte RBC Placements en Direct.

Nous ne tiendrons pas compte de votre situation personnelle et financière, de vos besoins et objectifs de placement, de vos connaissances en placement, de votre profil de risque, de votre horizon de placement, ou d'autres facteurs semblables.

Il ne nous incombera pas de déterminer si les produits et les types de comptes que nous offrons vous conviennent. Nous ne faisons pas de recommandations ni ne donnons de conseils liés à la finance, à la législation, à la fiscalité et aux placements. Vous êtes responsable de vos décisions de placement.

Toutefois, avant d'ouvrir un compte pour vous, nous déterminerons si un compte RBC Placements en Direct vous convient en fonction des renseignements que vous nous aurez fournis dans votre demande d'ouverture de compte.

### 4. Nos produits et services

RBC Placements en Direct donne accès à une large gamme de produits de placement, notamment les suivants :

- Titres de participation (y compris des actions, des droits de souscription et des bons de souscription)
- Titres à revenu fixe (y compris des instruments du marché monétaire, des certificats de placement garanti, des Bons du Trésor, des obligations et des débetures)
- Fonds négociés en bourse
- Fonds communs de placement
- Certificats d'or et d'argent
- Dérivés

RBC Placements en Direct offre les types de compte suivants :

- Régimes enregistrés autogérés (p. ex., CELI, CELIAPP, REER, FERR, REEE et régimes immobilisés)
- Comptes de placement autogérés (p. ex., compte au comptant ou sur marge)

Nous offrons des produits et des services dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. Nous pouvons également offrir des produits et des services dans d'autres territoires, comme nous pouvons le déterminer de temps à autre et comme nous le permet le territoire local.

Nous mettons à la disposition des investisseurs uniquement les comptes d'épargne à intérêt élevé, les certificats de placement garanti encaissables, les certificats de placement garanti dont le terme est inférieur à un an, et les billets à capital protégé émis par nos sociétés affiliées.

Le document de déclaration de conflit d'intérêts de RBC Placements en Direct contient plus de renseignements sur la façon dont nous gérons les conflits associés aux offres de produits de placement qui sont liés à nous ou gérés par l'une de nos sociétés affiliées.

Pour obtenir une liste à jour et complète de nos produits et services, veuillez visiter le site Web <https://www.rbcplacementsdirect.com/comptes-placement/index.html#produits-de-placement> ou communiquer avec un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct.

Actuellement, nous offrons des produits qui sont assortis de frais et nous touchons des honoraires pour la distribution de certains produits de placement, dont :

- les comptes d'épargne à intérêt élevé qui versent une rémunération continue aux courtiers; et
- les CPG qui procurent une rémunération forfaitaire en fonction du montant et de la durée du CPG acheté par un client.

Nous n'offrons pas de fonds communs de placement qui rapportent des commissions de suivi, conformément à la nouvelle réglementation interdisant de tels versements aux courtiers n'offrant que des services d'exécution d'ordre entrée en vigueur le 1er juin 2022. Dans la mesure où les fonds communs de placement qui rapportent des commissions de suivi sont transférés à RBC Placements en Direct, toutes les commissions de suivi qui nous sont versées sont remises aux clients.

Si un titre que vous détenez dans votre compte auprès de nous fait l'objet d'une interdiction d'opérations sur valeurs émise par une autorité provinciale en valeurs mobilières, nous pouvons, à notre entière discrétion, interdire tout ordre d'achat ou de vente sur ce titre jusqu'à ce que l'interdiction d'opérations sur valeurs soit révoquée ou modifiée. Dans ces circonstances, nous n'aurons aucune obligation de vous aider à faciliter les opérations sur ces titres. En général, les titres et les produits de placement offerts par le biais de RBC Placements en Direct peuvent être facilement liquidés ou revendus, à moins d'indication contraire, notamment la part du fabricant du produit ou dans les exigences de lois sur les valeurs mobilières.

## 5. Documents et rapports sur les comptes

### a) Documents

Lorsque vous ouvrez un compte auprès de RBC Placements en Direct, vous recevez divers documents, notamment les suivants :

- Lettre de bienvenue
- Déclaration de conflit d'intérêts
- Convention d'exploitation de compte et documents d'information
- Barème des frais et commissions
- Dépliant Dépôt d'une plainte de l'OCRI

Selon le type de compte que vous détenez auprès de nous, les caractéristiques de ce compte (p. ex., compte au comptant ou sur marge ou compte d'options) et vos instructions, vous pouvez également recevoir d'autres documents pertinents.

### b) Relevés de compte

Nous vous fournissons des relevés de compte, des avis d'exécution d'ordre et des rapports annuels. Vous recevrez rapidement un avis d'exécution d'ordre après chaque opération exécutée dans votre compte. Selon le niveau d'activité de votre compte, vous recevrez un relevé de compte mensuel ou trimestriel. Votre relevé de compte indiquera le coût des placements, leur valeur marchande et l'activité du compte. Nous vous encourageons à passer en revue ces rapports pour rester à jour.

**Avis d'exécution d'ordre** : vous recevrez rapidement un avis d'exécution d'ordre après chaque opération effectuée dans votre compte. L'avis d'exécution comprendra des détails sur l'opération, notamment :

- la quantité et la description des titres ou dérivés achetés ou vendus;
- le prix payé ou reçu par titre ou dérivé; et
- le montant des frais sur opérations applicable.

**Relevés de compte** : vous recevrez un relevé mensuel si des opérations sont effectuées dans votre compte, ou si vous avez un contrat d'option non expiré ou non exercé. Vous recevrez un relevé en mars, en juin, en septembre, en octobre et en décembre si votre compte contient des avoirs et que des opérations ont été effectuées ou non dans votre compte. Les relevés de compte contiennent des renseignements sur les opérations effectuées dans votre compte au cours de la période applicable, y compris, mais sans s'y limiter :

- le solde d'ouverture et de fermeture du compte;
- tous les débits et crédits dans le compte pendant la période;
- la quantité et la description de chaque titre acheté, vendu ou transféré et la date de règlement de chaque opération;
- la quantité et la description de la valeur de chacun des titres détenus dans le compte.

Chaque année, vous recevrez également pour votre compte (i) un rapport sur le rendement des placements; et (ii) un rapport annuel sur les frais et la rémunération.

## 6. Conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts importants, y compris les conflits d'intérêts importants raisonnablement prévisibles, sont traités dans l'intérêt supérieur des clients et sont divulgués dans le *document d'information sur les conflits d'intérêts* de RBC Placements en Direct, si vous voulez obtenir des précisions. Si de nouveaux conflits d'intérêts importants surviennent, RBC Placements en Direct communiquera rapidement aux clients les renseignements sur le conflit et sur la façon dont nous le traitons dans leur intérêt supérieur.

## 7. Frais de compte, frais d'administration et coûts liés aux placements

Une description des commissions, charges et frais que vous engagerez ou pourriez encourir, directement ou indirectement, relativement à l'exploitation générale de votre compte est présentée à la Partie 4 –

Frais, commissions et charges de la Convention d'exploitation de compte. Ces frais peuvent comprendre des frais d'administration et des commissions, des frais ou des commissions autres que ceux facturés par RBC Placements en Direct, des charges d'intérêt et des frais liés aux opérations de change. Nous pouvons recevoir des commissions ou des honoraires de RBC, d'une société affiliée ou de tiers relativement à la vente de certains titres ou produits, comme il est décrit à l'article 4.5 de la Convention d'exploitation de compte et précédemment dans les présentes.

RBC Placements en Direct déduira de votre compte tous les frais administratifs, coûts, charges, commissions et frais d'opération applicables pour l'exploitation de votre compte et les opérations effectuées pour vous.

Les coûts, charges, commissions et autres frais qui vous sont imputés peuvent dépendre du solde de votre compte, du montant de vos opérations, des types de produits que vous négociez et des services que vous utilisez.

Les frais, comme les commissions, peuvent varier si

- vous passez un ordre auprès d'un représentant des services d'investissement;
- un représentant des services d'investissement ou un représentant d'un autre service doit effectuer une opération dans votre compte; ou
- vous utilisez notre site de placement en ligne ou d'autres services automatisés.

Vous trouverez ci-dessous une description de certains frais.

- **Commissions** : L'achat et la vente de certains produits de placement comme des options, des actions, des titres à revenu fixe ou des certificats d'or et d'argent sont assortis de commissions, à moins que le produit figure dans la liste des titres admissibles à la négociation sans commission au moment où l'ordre est passé. Les taux de commission varient et des montants minimaux peuvent s'appliquer. Toutes les commissions sont perçues dans la monnaie des titres négociés.
- **Frais d'administration, d'opération, de tenue de compte et de traitement** : Selon votre type de compte et vos opérations, vous pouvez engager des frais d'administration, d'opération, de tenue de compte et de traitement (p. ex. régime enregistré autogéré, compte de placement non enregistré, régime d'options d'achat d'actions à l'intention des employés, etc.). Veuillez consulter le Barème des frais et commissions pour obtenir des renseignements précis.
- **Frais divers** : Nous pouvons facturer des frais pour divers services, y compris les demandes de chèques, les effets refusés et l'enregistrement de certificats. Une liste des frais divers facturables est présentée dans le Barème des frais et commissions.
- **Frais de gestion et autres frais continus** : Les fonds d'investissement versent généralement des honoraires de gestion aux gestionnaires de fonds, lesquels peuvent comprendre des montants qui sont ensuite versés à titre de commissions de suivi à des courtiers, y compris à des courtiers n'offrant que des services d'exécution d'ordre relativement aux parts d'un fonds commun de placement d'un investisseur. Les changements apportés à la réglementation entrent en vigueur le 1er juin 2022 et interdisent le paiement des commissions de suivi, comme il a été mentionné précédemment. Les frais de gestion (dont une partie sert à payer les commissions de suivi) ne sont pas facturés directement aux investisseurs, mais ils ont une incidence sur vous, puisqu'ils réduisent le rendement que vous obtenez des fonds. Veuillez consulter le prospectus

simplifié ou l'Aperçu du fonds pour des renseignements sur les frais de gestion ou les autres charges applicables aux séries de fonds que vous détenez et communiquer avec un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct si vous avez des questions.

- **Frais d'acquisition des fonds communs de placement** : Les sociétés de fonds communs de placement peuvent imputer, entre autres, des frais d'acquisition, des frais de résiliation, des frais d'opération à court terme et des frais d'acquisition différés. Par exemple, dans le cas d'achat d'un titre de fonds commun de placement assorti de frais d'acquisition différés, des frais peuvent être facturés si le titre fait l'objet d'un rachat au cours de la période où des frais d'acquisition différés pourraient s'appliquer. Les exigences réglementaires interdisant les frais d'acquisition différés, dans les circonstances applicables, sont entrées en vigueur le 1er juin 2022. De plus, vous pourriez avoir à supporter des frais divers comme des frais d'établissement, des frais de traitement et des frais de rachat anticipé imputés par les sociétés de fonds communs de placement.
- **Autre avantages** : Notre société affiliée, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., établit des ententes pour l'acheminement des ordres avec certaines bourses, certains courtiers/cambistes ou d'autres centres de marché (collectivement, les « centres du marché ») ou agit à titre de centre du marché pour le compte de RBC Placements en Direct. Ces ententes ont été conclues en vue de garantir la qualité d'exécution perçue offerte par ces centres de marché, évaluée en utilisant les directives fournies par des organismes de réglementation des valeurs mobilières du Canada. RBC Placements en Direct peut percevoir des paiements en espèces ou sous la forme de rabais ou de crédits sur les frais en retour de l'acheminement des ordres du client, conformément à ces ententes d'acheminement des ordres. Toute rémunération que touche RBC Placements en Direct pour l'acheminement des ordres vers les centres du marché réduit les coûts d'exécution de RBC Placements en Direct et aucune réduction des coûts d'exécution, le cas échéant, ne sera créditée à votre compte. Pour avoir un aperçu de la politique de RBC Dominion valeurs mobilières en matière d'exécution des ordres et de sa démarche pour assurer la « meilleure exécution » des ordres du secteur détail, veuillez consulter le document figurant au <https://www.rbccm.com/assets/rbccm/docs/legal/rbccm-best-execution-policy-client-disclosure-canada-fr.pdf>

**Rendements des placements** : Les commissions, les frais, les charges, les frais de gestion et les frais continus décrits dans la présente section ont une incidence sur les rendements des produits que vous détenez dans votre compte RBC Placements en Direct, car ils réduisent le montant des rendements que vous tirez de vos placements. S'il y a lieu, les frais continus imputés par RBC Placements en Direct à votre compte de placement s'additionneront au fil du temps et sont déduits de la valeur globale de votre compte.

**Pour en savoir plus, veuillez passer en revue :**

- la partie intitulée *Frais, commissions et charges* de la Convention d'exploitation de compte ;
- le Barème des frais et commissions disponible sur demande ou à l'adresse <https://www.rbccplacementsdirect.com/tarifcation/>

## 8. Indices de référence

Un indice de référence est un standard pour mesurer et évaluer le rendement des placements par rapport aux marchés en général. Cela permet aux investisseurs de mesurer le rendement relatif de leur portefeuille. En général, des indices boursiers et obligataires de marché large et de segments de marché sont utilisés à cette fin.

Vous avez accès aux indices de référence sur le site sécurisé en ligne de RBC Placements en Direct. Les clients peuvent choisir l'indice de référence avec lequel ils aimeraient comparer leur propre compte ainsi que la période. Les rendements des indices de référence sont traduits de façon graphique et numérique.

## 9. Personne-ressource de confiance et restriction temporaire

Les changements apportés à la réglementation, entrés en vigueur le 31 décembre 2021, exigent que RBC Placements en Direct vous donne l'occasion de fournir le nom et les coordonnées d'une personne en qui vous avez confiance (une « personne-ressource de confiance », ou « PRC »), qui est mature, qui a la capacité de communiquer et de discuter de sujets potentiellement difficiles à propos de votre situation personnelle et qui, de préférence, ne participe pas à la prise de décisions se rapportant à votre compte (p. ex. une personne ayant une autorisation d'opération), au moment d'ouvrir votre compte et ponctuellement par la suite. S'il y a lieu dans votre situation particulière, nous pourrions, à notre entière discrétion, communiquer avec votre PRC ou avec votre représentant légal si nous constatons des signes d'exploitation financière ou si nous décelons une diminution de votre capacité mentale susceptible, selon nous, d'altérer vos décisions financières relativement à votre ou vos comptes RBC Placements en Direct. RBC Placements en Direct pourrait également communiquer avec votre PRC pour confirmer vos coordonnées si nous ne réussissons pas à communiquer avec vous après plusieurs tentatives, surtout si, habituellement, nous arrivons à vous joindre facilement. Nous pourrions demander à votre PRC de confirmer le nom et les coordonnées de votre représentant légal (p. ex. mandataire en vertu d'une procuration ou tuteur légal). Vous pouvez modifier votre PRC ou retirer votre consentement à ce que nous communiquions avec elle en remplissant un nouveau formulaire d'autorisation d'une personne-ressource de confiance.

En fournissant tout renseignement sur la PRC, vous reconnaissez et acceptez que RBC Placements en Direct communique, à sa discrétion, avec la PRC, et que vous avez lu, compris et accepté les conditions énoncées à la *Partie 16 – Protection des renseignements personnels* en ce qui a trait à la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements avec le PRC et, le cas échéant, la *Partie 8 – Comptes conjoints*.

Si RBC Placements en Direct a des motifs raisonnables de croire que vous êtes exploité financièrement ou que vous éprouvez une diminution de votre capacité mentale susceptible d'altérer vos décisions financières relativement à votre ou vos comptes RBC Placements en Direct, nous pourrions imposer une restriction temporaire sur votre compte ou une opération particulière. Nous vous enverrons un avis verbal ou écrit expliquant nos décisions, en plus de communiquer avec votre PRC, comme il a été mentionné précédemment.

## 10. Plaintes

Veuillez consulter les brochures sur le processus de traitement des plaintes approuvées par l'OCRI fournies à la Partie E ci-dessus pour obtenir des précisions sur la façon dont vous pouvez communiquer avec nous pour formuler une plainte.

RBC Placements en Direct traite les plaintes des clients conformément à ses politiques et procédures. Pour plus de renseignements, consultez l'Aperçu de la Politique sur l'examen et le règlement des plaintes des clients de RBC Placements en Direct Inc., présenté à la section suivante.

## 11. Coordonnées

Vous pouvez communiquer avec nous à l'adresse :

RBC Placements en Direct Inc.  
Royal Bank Plaza  
200 Bay Street, North Tower  
P.O. Box 75  
Toronto (Ontario) M5J 2Z5  
Téléphone : 1 800 769-2560  
Télécopieur : 1 888 722-2388

Consultez notre site Web à l'adresse

<https://www.rbccplacementsdirect.com/contact-us.html>

## Aperçu de la Politique sur l'examen et le règlement des plaintes des clients de RBC Placements en Direct Inc.

Les membres de RBC estiment que leurs clients et eux-mêmes ont tout à gagner d'une bonne communication, qu'il s'agisse de répondre à une question, de régler un problème ou de partager une réussite. Nous accueillons avec plaisir vos commentaires positifs, mais il est tout aussi important pour nous d'être mis au courant de vos problèmes pour que nous puissions les régler et conserver votre confiance. De même, votre point de vue nous aide à améliorer sans cesse la qualité des produits et services que nous offrons à l'ensemble de notre clientèle. La mise en œuvre de politiques d'équité est partie prenante de notre façon de faire des affaires.

La présente est un aperçu de la Politique sur l'examen et le règlement des plaintes de RBC Placements en Direct Inc. :

- Les clients peuvent faire parvenir leurs plaintes par courrier, télécopieur, courriel, message sécurisé ou verbalement à RBC Placements en Direct aux coordonnées ci-dessous.

RBC Placements en Direct Inc.  
Royal Bank Plaza  
200 Bay Street, North Tower  
P.O. Box 75  
Toronto (Ontario) M5J 2Z5

Télécopieur : 1 888 722-2388  
Téléphone : 1 800 769-2560

En ligne via « [Écrivez-nous](#) »

- Le cas échéant, un accusé de réception ou un message sécurisé, auquel seront joints le document « Aperçu de la Politique sur l'examen et le règlement des plaintes des clients de RBC Placements en Direct Inc. » et la brochure de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (« OCRI »), intitulée « [Dépôt d'une plainte](#) », seront envoyés au plaignant dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Les plaintes seront attribuées à un agent Approche Client, de RBC Placements en Direct. C'est cet agent qui fera enquête et fournira une réponse au plaignant. Le chef de la conformité à la réglementation de RBC Placements en Direct est l'agent désigné à la résolution des plaintes qui a l'ultime responsabilité de gérer le processus des plaintes. Si le plaignant se pose des questions sur la gestion de sa plainte, il doit en faire part à :

Agent désigné à la résolution des plaintes  
Conformité, RBC Placements en Direct  
155 Wellington Street West  
C. P. 150  
Toronto (Ontario) M5V 3K7

- Nous nous efforçons d'éviter les délais et de répondre à toutes les plaintes le plus tôt possible, mais le processus peut prendre jusqu'à 60 jours, selon la nature de la plainte. Un avis écrit ou verbal sera adressé au plaignant si le processus de gestion de sa plainte doit se prolonger au-delà du délai de 60 jours, en indiquant le nouveau délai de traitement prévu.
- Si RBC Placements en Direct ne vous fournit pas une réponse finale dans un délai de 90 jours civils suivant la réception de votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez soumettre le dossier à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) aux fins d'examen. L'OSBI est un service indépendant et gratuit qui règle les différends en matière de placement de façon impartiale et peut recommander une compensation jusqu'à concurrence de 350 000 \$. Vous avez 180 jours, à partir du moment où vous recevez la réponse finale de RBC Placements en Direct, pour présenter votre plainte à l'OSBI.

Pour joindre l'OSBI :  
Sans frais : 1 888 451-4519  
Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
Site Web : [www.obsi.ca/fr](http://www.obsi.ca/fr)

- Si vous résidez au Québec, vous pouvez demander que votre dossier de plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Le transfert de votre dossier à l'AMF n'a aucune incidence sur le délai de prescription pour un recours civil. Une fois qu'elle aura reçu votre dossier de plainte, l'AMF l'examinera et pourra vous recommander ses services de résolution de conflit si elle le juge approprié. Vous pouvez communiquer avec l'AMF comme suit :

Québec : 418 525-0337  
Montréal : 514 395-0337  
Sans frais : 1 877 525-0337  
Télécopieur : 418 525-9512 ou 514 873-3090  
En ligne : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/nous-joindre/>

- À la réception de la réponse finale de RBC Placements en Direct, vous pouvez également demander au Bureau de révision des plaintes clients RBC d'examiner votre plainte. Les coordonnées du Bureau de révision des plaintes clients figureront dans la réponse finale. Les services du Bureau de révision des plaintes clients sont gratuits. Le Bureau de révision des plaintes clients est employé par RBC; ce n'est pas un service indépendant de règlement des différends. Vous devriez obtenir une réponse du Bureau de révision des plaintes clients dans un délai de 90 jours suivant la réception de votre plainte. Toutefois, les enquêtes complexes peuvent demander plus de temps.
- Si RBC Placements en Direct ne vous fournit pas une réponse finale dans un délai de 90 jours civils suivant la réception de votre plainte initiale ou si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez immédiatement soumettre votre plainte à l'OSBI sans passer par le Bureau de révision des plaintes clients. Le recours aux services du Bureau de révision des plaintes clients est facultatif; les délais de prescription pour transmettre la plainte, y compris à l'OSBI, ou pour tenter un recours civil continuent de courir pendant que le Bureau de révision des plaintes clients examine votre plainte.

- Vous pouvez également tenter une action en justice et consulter un conseiller juridique indépendant afin de connaître vos options et vos recours, y compris pour obtenir des renseignements sur les délais de prescription applicables dans votre province ou territoire.
- En tant que société membre de l'OCRI, l'organisme national d'autoréglementation qui supervise l'ensemble des courtiers en placements au Canada, nous avons joint une copie de la brochure de l'OCRI intitulée « Dépôt d'une plainte » (<https://www.ocri.ca/media/7616/download?inline>). Cette brochure explique les différents moyens qui existent pour résoudre les plaintes, de même que les dates limites pour les soumettre.
- Vous pouvez également visiter le site Web *Porter plainte* (<https://www.rbc.com/servicealaclientele/index.html>) de RBC Banque Royale pour en savoir plus sur les mesures que vous pouvez prendre si vous avez une plainte à formuler au sujet de RBC Banque Royale ou de ses produits et services.
- Nota : Si vous détenez un produit bancaire auprès de RBC Placements en Direct, RBC Placements en Direct peut utiliser vos renseignements pour gérer tout mécontentement ou toute plainte dont vous pourriez nous faire part relativement à votre compte, notamment au moyen de la communication à une société membre de RBC ou à une institution financière tierce des renseignements concernant les placements ou le compte que vous détenez auprès de RBC Placements en Direct.



Fonds canadien de protection des investisseurs

**Fonds  
canadien de  
protection des  
investisseurs**



# Que fait le FCPI pour les investisseurs?

---

Le Fonds canadien de protection des investisseurs (FCPI) est un fonds d'indemnisation offrant une protection (sous réserve de certaines limites) lorsque les biens détenus par un courtier membre pour le compte d'un client sont manquants (c'est-à-dire qu'ils ne sont pas restitués au client) à la suite de l'insolvabilité du courtier membre.

Les courtiers membres sont i) des courtiers en valeurs mobilières et/ou ii) des courtiers en épargne collective qui sont membres de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI), lequel surveille tous les courtiers en valeurs mobilières et courtiers en épargne collective au Canada. Les listes des courtiers membres du FCPI sont accessibles sur le site [www.fcpi.ca](http://www.fcpi.ca).

# Que couvre la garantie du FCPI?

## LA GARANTIE DU FCPI COUVRE :

■ Les biens manquants – il s’agit de biens qu’un courtier membre détient pour votre compte et qui ne vous sont pas restitués à la suite de l’insolvabilité du courtier. Les biens manquants peuvent comprendre :

- les soldes en espèces et les équivalents d’espèces;
- les titres;
- les contrats sur marchandises et les contrats à terme standardisés;
- les fonds distincts.

Un « titre » est un type d’instrument financier, tel que les obligations, les CPG (certificats de placement garanti), les actions d’une société, les parts ou les actions d’un fonds d’investissement comme un organisme de placement collectif ou un FNB (fonds négocié en bourse) et les parts d’une société en commandite.

## LA GARANTIE DU FCPI NE COUVRE PAS :

- • Les pertes résultant de l'une des causes suivantes :
  - une baisse de la valeur de vos placements, quelle qu'en soit la cause;
  - des placements qui ne vous conviennent pas;
  - des déclarations fausses ou trompeuses qui vous ont été faites;
  - de l'information fausse ou trompeuse que vous avez reçue;
  - de l'information importante qui ne vous a pas été communiquée;
  - des conseils en placement médiocres;
  - l'insolvabilité ou la défaillance de la société ou de l'organisme qui a émis vos titres.
- Les titres détenus directement par vous. Autrement dit, vous avez reçu un certificat d'actions ou une pièce justificative attestant votre propriété sur le placement. La garantie du FCPI ne s'applique pas, puisque le courtier membre ne détient pas ces biens pour vous.
- Les titres d'organismes de placement collectif enregistrés à votre nom et détenus directement auprès de la société de gestion.
- Les comptes de clients détenus par un courtier en épargne collective si le bureau qui s'occupe de vous est situé au Québec, à moins que le courtier membre ne soit également inscrit en tant que courtier en valeurs mobilières.
- Les cryptoactifs détenus par un courtier membre en votre nom qui sont manquants au moment de l'insolvabilité du courtier membre.
- Les autres exclusions indiquées dans les Principes de la garantie du FCPI, que vous pouvez consulter au [www.fcpi.ca](http://www.fcpi.ca).

## SUIS-JE ADMISSIBLE À LA PROTECTION DU FCPI?

■ Si vous répondez aux trois critères d'admissibilité ci-dessous, vous êtes admissible à la protection du FCPI :

1. **Client admissible** : les clients d'un courtier membre insolvable sont généralement admissibles, à moins qu'ils ne figurent sur la liste des clients non admissibles des Principes de la garantie du FCPI. Parmi les clients non admissibles, on retrouve les administrateurs du courtier et toute personne ayant contribué à l'insolvabilité de ce dernier.
2. Un **compte admissible** doit :
  - être utilisé pour effectuer des opérations sur titres ou conclure des contrats sur marchandises ou des contrats à terme standardisés;
  - figurer dans les dossiers du courtier membre, ce qui est normalement attesté par des reçus, des contrats et des relevés délivrés par le courtier membre.

Un compte de courtier en épargne collective situé au Québec n'est pas un compte admissible, à moins que le courtier membre ne soit également inscrit en tant que courtier en valeurs mobilières. Un compte de courtier en épargne collective est considéré comme étant situé au Québec si le bureau qui s'occupe du client est situé au Québec. Nous invitons les clients de courtiers en épargne collective ayant des comptes au Québec à communiquer avec leur conseiller pour obtenir des renseignements sur la protection offerte pour ces comptes.

3. **Biens admissibles** : les biens admissibles comprennent les soldes en espèces, les équivalents d'espèces, les titres, les contrats de marchandises et les contrats à terme standardisés, ainsi que les fonds distincts détenus par un courtier membre. Ils excluent toutefois les cryptoactifs.

## COMMENT FONCTIONNE LA GARANTIE?

■ Si un client a acheté 100 actions de la société X par l'intermédiaire d'un courtier membre, à 50 \$ l'action, et qu'à la date de l'insolvabilité du courtier membre l'action valait 30 \$, l'objectif du FCPI consisterait à restituer au client les 100 actions, parce que ce sont les biens qui étaient dans le compte du client à la date de l'insolvabilité. Si les 100 actions ne sont plus dans le compte, l'indemnisation que pourrait lui verser le FCPI sera fondée sur la valeur des actions manquantes à la date de l'insolvabilité du courtier. Dans cet exemple, la valeur correspond à 30 \$ l'action.

## QUELLES SONT LES LIMITES DE LA GARANTIE?

■ Le FCPI versera une indemnisation fondée sur la valeur des biens qui sont manquants à la date de l'insolvabilité du membre, jusqu'à concurrence des limites prévues aux Principes de la garantie du FCPI. Dans le cas d'un particulier qui a ouvert un ou plusieurs comptes chez un courtier membre, les limites de la protection du FCPI sont généralement les suivantes :

1. 1 million de dollars pour l'ensemble des comptes généraux (notamment les comptes au comptant, les comptes sur marge, les CELIAPP et les CELI); plus
2. 1 million de dollars pour l'ensemble des comptes de retraite enregistrés (notamment les REER, les FERR, les CRI et les FRV); plus
3. 1 million de dollars pour l'ensemble des régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) pourvu que le client soit le souscripteur du régime.

Les limites de la garantie s'appliquant aux autres types de clients sont indiquées sur le site Web du FCPI. Toute garantie du FCPI est subordonnée aux modalités des Principes de la garantie et des Procédures d'administration des réclamations du FCPI, qui sont accessibles au [www.fcpi.ca](http://www.fcpi.ca).

**Votre  
partenaire en  
matière de  
protection des  
investisseurs**



**RBC PLACEMENTS  
EN DIRECT INC.**

[rbcplacementsendirect.com](http://rbcplacementsendirect.com)

Consultez la liste des membres sur le site Web du FCPI pour confirmer que vous faites affaire avec un courtier membre.



Fonds canadien de protection des investisseurs

---

Pour obtenir plus de renseignements sur le FCPI, veuillez consulter le site [www.fcpi.ca](http://www.fcpi.ca), composer sans frais le 1 866 243 6981 ou le 416 866 8366, ou bien envoyer un courriel à l'adresse [info@cipf.ca](mailto:info@cipf.ca).