

Pour commencer

Il est si facile de démarrer ! Il suffit de composer le 1 800 769-2560 pour être branché sur le menu des services de RBC Placements en Direct^{mc}. Les options du menu vous offrent l'accès à divers services.

- Pour un service en français, faites sur le **2**
- Pour examiner des listes de cotes ou passer des ordres à commissions réduites au moyen de votre téléphone à clavier, faites le **1**
- Pour obtenir une cote, faites le **2**
- Pour passer un ordre, faites le **3**
- Pour des renseignements sur les produits et services de RBC Placements en Direct, ou pour des renseignements sur votre compte, faites le **4**
- Pour obtenir un soutien technique ou de l'aide pour votre mot de passe, faites le **5**
- Pour savoir comment contacter RBC Placements en Direct, faites le **6**
- Pour écouter des messages importants de RBC Placements en Direct, faites le **7**
- Pour réentendre ce menu, faites le **8**

Accès au service téléphonique automatisé

- Si vous utilisez un téléphone à clavier, il vous suffit de composer le 1 800 769-2560, n'importe quand, et de faire le **1**
- Si vous utilisez un téléphone à cadran pendant les heures d'ouverture, veuillez attendre qu'un représentant des services d'investissement vous réponde.
- Après les heures d'ouverture, un téléphone à clavier est nécessaire pour accéder au service téléphonique automatisé.

Veillez noter que l'accès au service téléphonique automatisé avec un téléphone cellulaire n'est pas recommandé, car d'autres utilisateurs de téléphone cellulaire peuvent capter le signal.

- Après avoir choisi l'option **1** du menu des services, entrez les 12 derniers chiffres de votre numéro de Carte-client RBC Placements en Direct ou RBC Banque Royale®, suivis de votre code d'accès personnel (CAP) à trois chiffres. Si vous appelez pour la première fois, suivez les instructions pour sélectionner votre CAP.
- Faites ensuite le **#**

Une fois que vous avez introduit votre numéro de Carte-client et votre code d'accès personnel, vous serez branché sur le menu principal du service téléphonique automatisé. Sélectionnez le service dont vous avez besoin, et suivez les instructions :

- Pour consulter une liste de cotes ou demander une cote particulière, faites le **1**
- Pour obtenir un aperçu du marché, faites le **2**
- Pour passer un ordre, examiner des soldes de comptes, demander un virement de fonds ou vérifier l'état de vos ordres, faites le **3**
- Pour établir ou réviser une liste de cotes, ou pour modifier votre code d'accès personnel, faites le **4**
- Pour vérifier des mises à jour importantes de RBC Placements en Direct, faites le **5**
- Pour réentendre ce menu, faites le **8**

Sélection de votre code d'accès personnel au moyen de notre service téléphonique automatisé

Sélection initiale du mot de passe

Il vous sera demandé d'entrer les 12 derniers chiffres de votre numéro de Carte-client RBC Banque Royale ou RBC Placements en Direct, suivis de votre code d'accès personnel à trois chiffres, puis de la touche **#**

- Si vous connaissez votre numéro de Carte-client mais n'avez pas encore choisi votre code d'accès personnel, faites le **1**, puis le **#**. Suivez ensuite les instructions pour sélectionner votre code d'accès personnel. Pour ce faire, vous aurez besoin des renseignements suivants : votre numéro de Carte-client RBC Banque Royale ou RBC Placements en Direct, un numéro de compte dont vous êtes le titulaire principal, votre date de naissance et votre code postal.
- Si vous ne connaissez pas votre numéro de Carte-client et votre code d'accès personnel, faites le **2**, puis le **#** et suivez les instructions.
- Si vous n'êtes pas le titulaire principal d'un compte mais êtes le cotitulaire d'un compte conjoint ou si vous avez une autorisation d'opération à l'égard d'un compte, veuillez communiquer avec un représentant de RBC Placements en Direct pour obtenir de l'aide.

Remarque : Veuillez noter que si vous êtes aussi client des Services bancaires par téléphone de RBC Banque Royale, vous pouvez vous servir de votre code des Services bancaires par téléphone existant pour accéder à notre service téléphonique automatisé.

En sélectionnant votre propre code d'accès à trois chiffres, vous protégerez votre compte contre toute utilisation non autorisée. Ce numéro est confidentiel.

Modification de votre code d'accès personnel

Si vous avez un **code d'accès personnel** valide, il vous suffit d'appuyer sur **4** **2** à partir du menu principal et de suivre les instructions.

Rétablissement de votre code d'accès personnel

- Si vous utilisez votre numéro de Carte-client RBC Placements en Direct pour accéder à notre service téléphonique automatisé, il vous suffit d'appuyer sur **1**, puis sur **5** à partir du menu de services et ensuite d'appuyer sur **3** pour obtenir de l'aide au sujet de votre code d'accès personnel.
- Si vous utilisez votre code d'accès des Services bancaires par téléphone de RBC Banque Royale pour accéder à notre service téléphonique automatisé, veuillez communiquer avec les services bancaires Royal Direct au 1 800 769-2511 et appuyer sur **3** pour parler à un représentant qui procédera au rétablissement de votre code d'accès personnel.

Obtention de cotes

Pour demander une cote particulière

Si vous demandez une cote d'action, **vous recevrez le cours et la variation**. Après avoir entendu la cote, vous pouvez suivre les instructions pour demander une cote détaillée, comprenant le cours acheteur, le cours vendeur, le volume, la dimension du lot acheteur et la dimension du lot vendeur. La cote précisera si la valeur provient d'une séance de négociation antérieure et si l'action fait l'objet d'un arrêt de négociation. Les instructions vous aideront également à passer un ordre, à obtenir une autre cote ou à revenir au menu principal.

Si vous demandez une cote d'option, vous entendrez le prix, la variation, le cours acheteur et le cours vendeur. Après avoir entendu la cote, vous pouvez demander une cote détaillée, qui vous permettra d'entendre le nombre de contrats négociés au cours de la séance de négociation.

Si vous demandez une cote de fonds commun de placement, vous entendrez la valeur d'une part à la clôture du jour précédent, et la variation du prix.

Vous pouvez aussi obtenir des cotes d'indices nord-américains. Vous entendrez alors la valeur de l'indice et le cours le plus élevé et le plus bas.

Pour obtenir des cotes à partir du menu principal de notre service téléphonique automatisé :

- Tout d'abord, faites le **1** pour les cotes, puis sélectionnez l'option 2, 3, 4 ou 5 pour la cote de votre choix.
- Faites le **2** pour les actions.
- Faites le **3** pour les options.
- Faites le **4** pour les fonds communs de placement.
- Faites le **5** pour les indices.

Création de listes de cotes personnalisées

En créant une liste de cotes personnalisée, vous obtenez :

- des cotes en temps réel pour des actions et des options, comprenant le cours du marché de chaque titre et le rendement courant par rapport à votre coût initial ;
- la valeur totale de toutes les actions et options détenues dans votre liste, ainsi que la variation en dollars par rapport au coût initial ;
- les valeurs de clôture des parts de fonds communs, et la variation du prix.

Vous pouvez créer jusqu'à 15 listes de cotes personnalisées comprenant jusqu'à 15 titres par liste. Les listes de cotes peuvent être composées de titres que vous possédez, ou de titres que vous ne possédez pas mais que vous désirez surveiller. Si vous ajoutez des actions, des options, des fonds communs ou des indices à une liste de cotes, il vous sera demandé de préciser le nombre d'actions, de contrats ou de parts que vous possédez, ainsi que votre coût par action ou par option. Ces renseignements sont facultatifs et ont pour but de vous fournir des renseignements personnalisés pour votre portefeuille.

Remarque : Vos listes de cotes (qu'elles soient créées au moyen du service téléphonique automatisé ou du site de placement en ligne ne doivent pas dépasser un total de 15. Elles peuvent être examinées dans sur notre site de placement en ligne, ou entendues à partir de notre service téléphonique automatisé.

Pour créer une nouvelle liste de cotes :

- À partir du menu principal appuyez sur **4** pour le menu de mise à jour et sur **1 1** pour créer une liste de cotes.

Pour réviser une liste de cotes :

- À partir du menu principal, faites le **4** pour le menu de mise à jour, et le **1 3** pour modifier une liste de cotes.

Pour accéder à votre liste de cotes à partir du menu principal du service téléphonique automatisé :

- Faites le **1** pour les cotes.
- Puis faites le **1** pour les listes de cotes.
- Entrez le numéro de liste de cotes à deux chiffres.
- Faites le **#**

Quand vous sélectionnez un élément d'une liste de cotes, vous entendez une cote express. En appuyant sur **1**, vous pouvez obtenir une cote plus détaillée. En appuyant sur **2**, vous pouvez passer un ordre.

Accès à l'aperçu du marché

Pour obtenir un aperçu du marché à partir du menu principal, appuyez sur **2** et vous obtiendrez rapidement une liste comprenant les indices de marché suivants, en temps réel :

- TSX
- Indice Dow Jones des valeurs industrielles
- Volume de la bourse de New York
- Indice composé Nasdaq
- Dollar canadien
- Or (Toronto)
- Actions ordinaires de RBC Banque Royale

Sélection d'un compte

Avant de passer un ordre, d'obtenir le solde de compte, d'examiner l'état d'un ordre ou de virer des fonds, il vous sera demandé de sélectionner d'abord le type de compte.

- Pour un compte de placement, faites le **1**
- Pour un compte enregistré, faites le **2**

Après avoir effectué votre sélection, une liste de tous vos comptes vous sera présentée. Suivez les instructions et sélectionnez le numéro de compte pour votre interrogation.

Passer des ordres

Notre service téléphonique automatisé vous permet de transmettre des ordres d'achat ou de vente d'actions et d'options canadiennes et américaines. Vous pouvez également passer des ordres d'achat, de vente ou de substitution portant sur plus de 2 500 fonds communs de placement canadiens. Pendant les heures d'ouverture, vous avez le choix entre plusieurs méthodes pour passer un ordre :

- À partir du **menu des services de RBC Placements en Direct**, faites le **2** pour passer votre ordre par l'intermédiaire d'un représentant des services d'investissement.
- À partir du **menu principal de notre service téléphonique automatisé**, faites le **3** pour passer votre ordre automatisé, ou le **2** après avoir entendu une cote et suivez les instructions.

Après les heures d'ouverture, il suffit d'utiliser notre service téléphonique automatisé.

Remarque :

- Les ordres peuvent être envoyés à un représentant des services d'investissement, pour examen avant d'être transmis aux bourses.
- Consultez notre barème de commissions pour vérifier les commissions sur les fonds communs.

IMPORTANT :

Pour chaque ordre automatisé, vous recevrez un numéro d'ordre. Gardez ce numéro à votre disposition, parce que vous en aurez besoin pour faire des interrogations ultérieures. **Veillez vérifier l'état de votre ordre pour être certain qu'il a été accepté.** Entrez immédiatement en communication avec RBC Placements en Direct si vous ne recevez pas de numéro de référence.

Voici ce dont vous aurez besoin quand vous appellerez :

Pour les actions et les options, vous aurez besoin des éléments suivants :

- Le **symbole de l'action ou de l'option** que vous désirez acheter ou vendre, ou dont vous désirez la cote.
- La **quantité** à négocier si vous achetez ou vendez, en précisant s'il s'agit d'un **ordre au marché** ou d'un **ordre à cours limité**.
- Le **nom de la bourse** à laquelle l'action ou l'option est inscrite (lors de la demande d'une cote).
- Le **prix limite, la restriction d'ordre**, et la **limite de temps**.
- Pour les **options**, le **code de date d'expiration** et le **prix de levée**.

Pour les fonds communs de placement, vous aurez besoin des éléments suivants :

- Le **symbole** du fonds commun que vous désirez acheter, vendre ou échanger, ou dont vous désirez obtenir un cours de clôture.
- Le **montant** que vous désirez acheter, vendre ou échanger.

Introduction des symboles et des prix des titres

Vous pouvez trouver les symboles des titres dans les journaux financiers, sur votre relevé de client, par l'intermédiaire de notre site de placement en ligne, ou en appelant un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct.

Pour introduire un symbole, vous devez appuyer sur deux boutons pour chaque lettre ou caractère du symbole. Par exemple, commencez avec la première lettre ou le premier caractère du symbole et appuyez sur **1**, **2** ou **3** pour indiquer si la lettre se trouve en **première**, **deuxième** ou **troisième** position sur ce bouton. Une fois que vous avez introduit toutes les lettres et tous les caractères du symbole, appuyez sur **#**.

Information et exceptions concernant le codage au clavier

Certains claviers de téléphone sont différents des autres. Vous devrez donc utiliser ce tableau comme guide :

Entrez **7 2** pour la lettre **R**
 Entrez **7 3** pour la lettre **S**
 Entrez **7 7** pour la lettre **Q**
 Entrez **9 9** pour la lettre **Z**
 Entrez **1 1** pour introduire un point (.)

Exemple

Le symbole de l'action Banque Royale est **RY**. Introduisez ce symbole de la façon suivante :

- Appuyez sur **7** pour la lettre **R**.
- Appuyez sur **2** puisque le R se trouve en deuxième position sur cette touche (Remarque : Si la lettre Q figure sur votre clavier, R sera en troisième position. Voir ci-dessus les Informations et exceptions concernant le codage au clavier, pour plus d'information sur la lettre R.)
- Appuyez sur **9** pour la lettre **Y**.
- Appuyez sur **3** puisque la lettre Y se trouve en troisième position sur cette touche.
- Appuyez ensuite sur **#**.

Vous avez entré **7 2 9 3 #**

Vous pouvez également introduire des actions privilégiées (**.PR**), des droits de souscription (**.RT**) ou des bons de souscription (**.WT**).

Exemples

Le symbole de l'action privilégiée de catégorie J de la Banque Royale est **RY.PR.J**, que l'on introduit sous la forme

7 2 9 3 1 1 7 1 7 2 1 1 5 1 #

Le symbole du Fonds équilibré Royal est **RBF272**. Pour

l'introduire, appuyez sur 7 2 2 2 3 3 2 7 2 #

Tableau d'introduction des symboles au clavier

SYMBOLE	ENTRÉE	SYMBOLE	ENTRÉE	SYMBOLE	ENTRÉE
A	2 1	J	5 1	S	7 3
B	2 2	K	5 2	T	8 1
C	2 3	L	5 3	U	8 2
D	3 1	M	6 1	V	8 3
E	3 2	N	6 2	W	9 1
F	3 3	O	6 3	X	9 2
G	4 1	P	7 1	Y	9 3
H	4 2	Q	7 7	Z	9 9
I	4 3	R	7 2	(.)	1 1

Introduction des prix des actions ou des prix de levée des options

Pour les titres dont le cours est exprimé en décimales, introduisez le nombre entier, puis appuyez sur * ; introduisez ensuite les cents (de 0001 à 9999).

Puis, appuyez sur #

Exemples

Pour une action à 4,87 \$, entrez 4 * 8 7 #

Pour une action à 0,255 \$, entrez * 2 5 5 #

Introduction de la date d'expiration d'une option

Si vous désirez acheter ou vendre des options, vous devez indiquer le mois d'expiration de chaque option d'achat et de vente. Pour cela, il suffit d'introduire le code approprié, selon le tableau ci-dessous :

Codes des dates d'expiration des options

MOIS	ACHAT	VENTE	MOIS	ACHAT	VENTE
Janv.	2 1	6 1	Juil.	4 1	7 3
Févr.	2 2	6 2	Août	4 2	8 1
Mars	2 3	6 3	Sept.	4 3	8 2
Avril	3 1	7 1	Oct.	5 1	8 3
Mai	3 2	7 7	Nov.	5 2	9 1
Juin	3 3	7 2	Déc.	5 3	9 2

Négociation d'actions et d'options

Notre service téléphonique automatisé a été conçu de façon à rendre la négociation par téléphone aussi facile que possible. Il vous permet de transmettre des ordres d'achat ou de vente portant sur des actions et des options canadiennes et américaines. Il suffit d'indiquer le symbole du titre que vous désirez vendre ou acheter.

Vous pouvez passer un ordre au marché ou un ordre à cours limité.

Remarque :

- Lors de la transmission d'un ordre au marché après les heures d'ouverture, n'oubliez pas que les cours d'ouverture peuvent être supérieurs ou inférieurs aux cours de clôture du jour précédent.
- Lors de la transmission d'un ordre à cours limité, il vous sera demandé de sélectionner **tout ou partie**, ou **tout ou rien**.
- Un ordre **tout ou rien** signifie qu'il doit être négocié en un seul bloc. Une restriction **tout ou rien** peut diminuer les chances d'exécution de votre ordre.
- Si vous choisissez à **validité limitée**, il vous sera demandé de choisir la date à laquelle votre ordre expire (maximum de 30 jours civils).
- RBC Placements en Direct compte le jour où l'ordre est reçu comme étant le premier jour. Par exemple, un ordre passé le vendredi après-midi à 13 heures HNE et qui est bon pour trois jours civils expirera le dimanche. Par conséquent, il s'agit en fait d'un « ordre valable pour la journée ».
- Vous pouvez régler votre ordre au moyen de votre compte RBC Placements en Direct effectuer le règlement en dollars canadiens ou américains.
- Vous pouvez également régler vos ordres d'achat en vendant des parts de fonds communs de bons du Trésor ou du marché monétaire que vous détenez, pour le montant total de l'achat. Le fonds commun de bons du Trésor ou du marché monétaire se trouvant dans votre compte doit être dans la même devise que l'achat. Si vous détenez plusieurs fonds de bons du Trésor ou du marché monétaire, vous devrez parler à représentant des services d'investissement pour préciser quel fonds servira à régler votre achat.

IMPORTANT :

Tous les ordres sont acceptés « dans la mesure du possible ». Lorsque vous passez un ordre, indiquez le numéro de téléphone où vous pouvez être joint. N'oubliez pas de vérifier l'état des ordres pour obtenir le détail des ordres que vous avez passés, et communiquez avec RBC Placements en Direct au 1 800 769-2560 si vous avez des questions.

Négociation de fonds communs

Les instructions automatisées vous permettent de passer des ordres **d'achat**, de **vente**, ou de **substitution** portant sur plus de 2 500 fonds communs canadiens. Entrez le **symbole** à six ou sept caractères du fonds désiré.

- Pour une **substitution**, entrez le symbole d'un autre fonds commun pour indiquer le fonds que vous désirez obtenir en échange.

Remarque : Les substitutions ne peuvent être effectuées qu'entre fonds de la même famille, ayant le même type de frais et se négociant dans la même devise.

- Spécifiez ensuite le montant que vous désirez **acheter**, **vendre**, ou **échanger** en dollars, y compris toutes les commissions et tous les frais applicables.

Remarque : Pour un fonds en dollars US, entrez le montant en dollars US. Vous pouvez également choisir de **vendre** ou de **substituer** toutes vos parts.

- Pour les ordres **d'achat** et de **vente**, il vous sera demandé si vous désirez **régler l'opération au moyen** de votre compte RBC Placements en Direct ou du compte RBC Banque Royale que nous avons en dossier.

IMPORTANT :

RBC Placements en Direct a une heure limite (14 h 30 HNE) pour les ordres sur fonds communs. Les ordres reçus après 14 h 30 seront traités le jour ouvrable suivant. Pour certains fonds, l'heure limite peut être plus tôt. Les ordres entrés après l'heure limite d'une société de fonds communs, pendant les fins de semaine ou les jours fériés entreront en vigueur le jour ouvrable suivant. Certains fonds ne sont pas disponibles dans toutes les provinces. Des montants d'achat minimum divers s'appliquent.

La plupart des ordres demandent deux à trois jours pour être réglés, et ne figurent dans votre compte qu'après le règlement. Les fonds communs ne peuvent pas être vendus tant que l'achat n'a pas été réglé dans votre compte. RBC Placements en Direct se réserve le droit de refuser un ordre sur fonds commun.

Certains fonds sont disponibles avec un choix de frais et de devises ; vous devez donc prendre soin de choisir le bon fonds.

Certains fonds perçoivent des frais pour rachat anticipé.

Des ordres peuvent être refusés en raison d'un transfert en attente. Vous ne pouvez pas régler en monnaie américaine dans un compte enregistré.

Un ordre de vente portant sur un compte enregistré ne peut pas être réglé dans un compte bancaire.

Remarque : Une demande de désenregistrement ne peut pas être exécutée par notre service téléphonique automatisé. Veuillez communiquer avec un représentant des services d'investissement pour remplir le formulaire de retrait.

Examen des soldes

Notre service téléphonique automatisé vous permet d'examiner l'ensemble de votre portefeuille et/ou vos positions sur marge (évaluées en dollars canadiens), vos soldes canadiens et vos soldes américains. Tous les soldes sont ceux du jour ouvrable précédent.

- Faites le **3** à partir du menu principal.
- Sélectionnez votre compte.
- Faites le **1** pour les soldes de compte.
- Après avoir examiné vos soldes, faites le **1** pour passer un ordre ou pour virer des fonds.

Virement de fonds

Pour virer des fonds canadiens ou américains entre votre compte RBC Placements en Direct et le compte RBC Banque Royale que nous avons en dossier pour ce compte RBC Placements en Direct, faites le **3** à partir du menu principal. Il vous sera alors demandé de sélectionner un compte. Faites ensuite le **6** et suivez les instructions. Votre opération sera vérifiée et traitée le jour ouvrable suivant.

IMPORTANT :

Un numéro de référence d'opération vous sera donné pour chaque virement de fonds. Gardez ce numéro à votre disposition, car vous en aurez besoin pour vos interrogations ultérieures.

Examen de l'état des ordres

Une fois que vous avez transmis un ordre à RBC Placements en Direct, par l'intermédiaire d'un service téléphonique automatisé, d'un représentant des services d'investissement ou en ligne, vous pourrez examiner l'état de cet ordre au moyen de notre service téléphonique automatisé.

- Faites le **3** à partir du menu principal.
- Sélectionnez votre compte.
- Faites le **2** pour obtenir l'état des ordres.

L'état de votre ordre sera l'un des suivants : **exécuté, partiellement exécuté, en attente, reçu, expiré, refusé** ou **annulé**.

Remarque :

- L'état des ordres **exécutés, partiellement exécutés, expirés, refusés** et **annulés** pourra être consulté pendant trois jours à partir de la date de règlement ou à partir de leur date d'expiration, de refus ou d'annulation.
- L'état des ordres ne sera pas disponible dans le cas des ordres sur fonds communs transmis à un représentant des services d'investissement.

Seuls les ordres sur actions ou options qui sont **ouverts** ou en **attente** peuvent être modifiés ou annulés. Après avoir obtenu le détail de chaque ordre **ouvert** ou en **attente**, vous entendrez les instructions suivantes :

- Faites le **1** pour passer à l'ordre suivant ;
- Faites le **2** pour modifier l'ordre* ;
- Faites le **3** pour annuler l'ordre*.

Remarque :

- Entrez les instructions de règlement et un numéro de téléphone où on peut vous joindre.
- RBC Placements en Direct accepte les ordres modifiés et annulés uniquement « dans la mesure du possible ». Les ordres modifiés et annulés sont envoyés à un représentant des services d'investissement pour examen et sont assujettis à une exécution antérieure.

* Pour les ordres autres que les ordres stop et stop à cours limité.

* Faites le **0** pendant les heures normales d'ouverture pour obtenir de l'aide concernant les ordres stop et stop à cours limité.

Autres caractéristiques

Écoute des messages à diffusion générale

Appuyez sur **5** à partir du menu principal du service téléphonique automatisé pour écouter les mises à jour importantes et les alertes de RBC Placements en Direct.

Réception de messages de RBC Placements en Direct

Après avoir introduit vos numéro de Carte-client et code d'accès, vous pouvez entendre un message vocal important laissé par un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct.

Pour être certain que vous avez reçu le message, vous ne pourrez pas accéder aux autres fonctions tant que vous n'en aurez pas confirmé la réception.

Conseils utiles

- Faites le ***** n'importe quand pour arrêter et retourner au menu précédent.
- Faites le **8** pour réentendre un message.
- Faites le **9** pour revenir au menu du service téléphonique automatisé ou pour terminer l'appel. Vous pouvez aussi terminer l'appel simplement en raccrochant.
- Faites le **0** n'importe quand (pendant les heures d'ouverture) pour obtenir de l'aide.
- Faites le **#** pour sauter la cote courante dans Liste de cotes et Aperçu du marché, ou pour sauter le détail des ordres courants dans État des ordres.

Exceptions :

- Pour le coût d'achat et le prix (prix de levée, prix limite, achat, coût, montant de l'ordre sur fonds commun et montant de virement de fonds), toutes les touches communes ne sont pas valides.

Politique de crédit applicable aux opérations électroniques

Veillez noter que, pour les ordres d'achat, vous avez l'obligation de veiller à ce que l'une des conditions suivantes s'applique au moment de votre achat :

- Fonds suffisants ou marge excédentaire dans le compte pour couvrir l'achat.
- Vente confirmée dans votre compte RBC Placements en Direct, dont le produit est suffisant pour couvrir l'opération d'achat.
- Instructions fournies pour débiter votre compte de RBC Banque Royale*, qui se trouve en dossier et dont le solde est suffisant.
- Lorsque l'achat doit être couvert par la vente d'un fonds commun de bons du Trésor ou du marché monétaire dans votre compte, le fonds commun doit être dans la même devise que l'achat. (Si vous détenez plus d'un fonds commun de bons du Trésor ou du marché monétaire, vous devez parler avec un représentant des services d'investissement pour indiquer lequel servira à régler l'opération.)

Lors d'une opération de vente, les titres que vous vendez doivent être dans votre compte avant que l'ordre soit transmis.

* Si vous choisissez de régler un ordre d'achat au moyen de votre compte bancaire, le montant total de l'opération sera débité lorsqu'il sera exigible. RBC Placements en Direct débitera votre compte bancaire :

- À la date de règlement pour les comptes au comptant (la date d'opération sera utilisée pour les comptes au comptant qui ne détiennent aucune action ou lorsque l'opération dépasse 100 % de la valeur totale) ;
- À la date de l'opération pour les comptes sur marge ;
- À la date de l'opération pour les comptes enregistrés.

Si vous choisissez de régler un ordre de vente avec votre compte bancaire, le montant total de l'opération, lequel est assujéti à un solde suffisant ou à un excédent de marge, sera crédité lorsque disponible. RBC Placements en Direct créditera alors votre compte bancaire à la date de règlement.

Il est à noter que les dates de règlement varient en fonction des placements.

Raisons les plus fréquentes de refus des ordres

- Insuffisance de fonds ou de marge
- Position inadéquate
- Aucun ordre concordant
- Symbole ou format de symbole non valide
- Modification ou annulation d'ordres expirés
- Ordres reçus trop tard
- Placements non admissibles dans les comptes enregistrés

Insuffisance de fonds ou de marge

Lors de la transmission d'ordres d'achat, veuillez noter les diverses instructions de règlement.

Compte RBC Placements en Direct

RBC Placements en Direct permet à tous les comptes de clients de détenir des soldes en espèces. Lorsque vous choisissez de régler une opération au moyen de votre compte RBC Placements en Direct, veuillez vous assurer qu'il y a suffisamment de fonds dans votre compte RBC Placements en Direct pour couvrir l'opération. RBC Placements en Direct ne vérifie que le compte qui a été sélectionné dans le champ **Numéro de compte**. Tous les ordres d'achat ouverts (non exécutés) montrant **Compte RBC Placements en Direct** comme instruction de règlement seront pris en considération pour vérifier si les fonds disponibles sont suffisants.

Compte bancaire

Tous les comptes RBC Placements en Direct peuvent être liés à un compte RBC Banque Royale. Ce compte bancaire peut être fourni à RBC Placements en Direct au moment de l'ouverture du compte. Si vous désirez avoir un compte RBC Banque Royale lié à votre compte RBC Placements en Direct, veuillez communiquer avec nous au 1 800 769-2560.

Une vérification des fonds peut être effectuée auprès de la banque avant l'acceptation de tout ordre et les fonds seront débités du compte bancaire à minuit le jour même de l'opération. Sinon, les fonds seront débités au plus tard à minuit le troisième jour ouvrable suivant l'opération.

Les demandes de virement de fonds reçues du lundi au vendredi avant 14 h 30 HNE sont traitées le jour même et les fonds seront disponibles dans votre compte le jour ouvrable suivant. Pour les demandes reçues après 14 h 30 (y compris les vendredis, les fins de semaine et les jours fériés), les fonds seront disponibles le deuxième jour ouvrable suivant la demande. Les ordres d'achat portant sur des virements de fonds seront refusés si les fonds ne sont pas encore disponibles dans le compte RBC Placements en Direct.

En ce qui concerne les comptes sur marge, les comptes enregistrés et les opérations sur options, les fonds sont débités à minuit le jour même de l'opération.

Vente de fonds communs de bons du Trésor ou du marché monétaire

Les comptes qui détiennent toute catégorie de fonds communs de bons du Trésor ou du marché monétaire peuvent choisir l'option de règlement suivante pour couvrir l'opération :

Si vous détenez un fonds commun de bons du Trésor ou du marché monétaire de RBC et un fonds commun de bons du Trésor ou du marché monétaire d'une autre société de fonds communs, RBC Placements en Direct vendra d'abord le fonds de RBC. Si vous détenez plusieurs fonds de bons du Trésor ou du marché monétaire autres que ceux de RBC, ou si les deux sont des fonds de bons du Trésor ou du marché monétaire de RBC, RBC Placements en Direct décidera à sa discrétion quel fonds vendre.

Position inadéquate

Lors de la transmission d'un ordre de vente, assurez-vous de détenir suffisamment d'actions à vendre. Vous devez également confirmer que ces actions sont détenues dans le compte que vous sélectionnez. S'il existe un ordre ouvert pour vendre un titre et qu'un ordre subséquent pour vendre le même titre est soumis, si bien que le nombre total d'actions à vendre dépasse le nombre d'actions détenues, l'ordre subséquent ne sera pas accepté.

Veuillez vérifier les placements détenus dans votre compte (en vérifiant vos « positions ») et l'état des ordres avant de transmettre tout ordre de vente d'actions.

Aucun ordre concordant

Les renseignements de toutes les modifications ou annulations doivent concorder. Lorsqu'un ordre visant à modifier ou à annuler un ordre ouvert est présenté, RBC Placements en Direct reçoit une fiche d'ordre, avec les renseignements de l'ordre que vous essayez de modifier ou d'annuler. Si ces renseignements ne concordent pas, l'ordre ne sera pas accepté.

Veuillez noter qu'un ordre ouvert peut être déclaré exécuté ou partiellement exécuté en tout temps. Cela peut se produire pendant que vous préparez ou soumettez votre ordre ou pendant que l'ordre est en file d'attente d'approbation. Si les renseignements de l'ordre ne concordent pas au moment de l'examen, l'ordre sera refusé.

Symbole ou format de symbole non valide

Veillez vérifier le symbole du titre avant d'introduire l'ordre. Les symboles peuvent être vérifiés au moyen de notre service téléphonique automatisé, ou en communiquant avec un représentant des service d'investissement.

Modification ou annulation d'ordres expirés

Tous les ordres **valables pour la journée** et les ordres à **validité limitée** (qui sont bons jusqu'à une date spécifiée) expirent à la clôture du marché à cette date. Toute demande de modification ou d'annulation d'un ordre expiré sera refusée.

Ordres reçus trop tard

Tout ordre **valable pour la journée** envoyé avant la clôture du marché et examiné par un représentant des services d'investissement après la clôture du marché ne sera pas accepté pour le jour ouvrable suivant. Ces ordres seront refusés.

Placements non admissibles dans les comptes enregistrés

Certains titres qui se négocient sur les marchés canadiens hors cote et/ou sur le Nasdaq Bulletin Board ne sont pas admissibles pour achat dans un compte enregistré. Veuillez vérifier que le titre que vous achetez est admissible avant de soumettre l'ordre.

Glossaire

Annulé : Une demande d'annulation d'ordre a été reçue. Les annulations et modifications sont assujetties à une exécution antérieure par la bourse. Il est possible que l'ordre d'origine ait été exécuté, mais que la bourse n'ait pas encore indiqué l'état de l'ordre à RBC Placements en Direct.

Après les heures : Les ordres introduits après la fin d'une séance de négociation normale mais avant l'ouverture de la séance de négociation normale suivante, s'ils sont approuvés, seront acheminés par RBC Placements en Direct à la bourse concernée pour participer à la séance de négociation normale suivante. Les clients peuvent passer, modifier ou annuler les ordres pendant une séance de négociation prolongée en s'adressant à un représentant des services d'investissement.

À validité limitée : Date jusqu'à laquelle l'ordre est valide. Si vous entrez votre ordre après les heures de marché, il expirera à la fin du jour de négociation suivant. Les ordres à **validité limitée** dont la date d'expiration est supérieure à 30 jours ne sont pas acceptés. Les ordres à **validité limitée** ne peuvent pas être des ordres au cours du marché.

En attente : L'ordre a été envoyé à RBC Placements en Direct et est en attente d'être approuvé par un représentant des services d'investissement.

Exécuté : L'ordre a été exécuté.

Exécution tardive : Les exécutions doivent avoir lieu pendant les heures du marché et sont généralement confirmées à RBC Placements en Direct en temps réel. Lorsqu'une bourse a des volumes d'opérations élevés, il peut y avoir un retard entre le moment de l'exécution de l'ordre et le moment auquel RBC Placements en Direct en est informée. Si cela se produit, l'état de votre ordre sera mis à jour une fois que RBC Placements en Direct sera informée de l'exécution de votre ordre.

Expiré : La bourse à laquelle votre ordre a été envoyé a fermé pour la journée et aucune exécution n'a été confirmée à RBC Placements en Direct. Il est possible que votre ordre ait été exécuté mais que RBC Placements en Direct n'en ait pas été informée (veuillez lire Exécution tardive pour plus d'information).

Remarque :

- Les ordres valables pour la **journée** acceptés par RBC Placements en Direct avant la fin de la séance de négociation expirent à la fin de cette séance.
- Les ordres à **validité limitée** expirent à la fin de la séance de négociation jusqu'à laquelle l'ordre est valide.

Ordre à cours limité : Ordre d'achat ou de vente d'une action à un prix spécifié ou à un meilleur prix.

Exemple d'ordre à cours limité :

Vous constatez à la lecture d'une cote en direct que l'action XYZ a un cours acheteur de 15,25 \$ et un cours vendeur de 15,50 \$, et que son dernier cours négocié était de 15,35 \$. Si vous décidez de passer un ordre à cours limité pour vendre 100 actions à 15,45 \$, vous donnez au négociateur l'instruction de vendre 100 actions XYZ à un prix qui ne peut pas être inférieur à 15,45 \$. Si personne ne veut acheter à 15,45 \$, vous ne vendrez pas vos actions.

Si vous décidez de passer un ordre à **cours limité** pour acheter 100 actions à 15,30 \$, vous donnez au négociateur l'instruction d'acheter 100 actions XYZ à un prix maximum de 15,30 \$. Si personne n'est disposé à vendre à 15,30 \$, votre ordre ne sera pas exécuté.

Ordre au marché : Ceci désigne un ordre de vente ou d'achat immédiat d'actions au meilleur prix disponible.

Exemple d'ordre au marché :

Vous constatez à la lecture d'une cote en direct que l'action XYZ a un cours acheteur de 15,25 \$ et un cours vendeur de 15,50 \$, et que son dernier cours négocié était de 15,35 \$. Si vous passez un ordre d'achat de 100 actions XYZ « au marché », votre ordre revient essentiellement à dire : « Achetez immédiatement pour moi 100 actions XYZ au meilleur prix disponible ». Vous ne connaîtrez pas le prix exact jusqu'à ce que l'ordre ait été exécuté.

Si vous choisissez de transmettre un ordre **au marché** après les heures de négociation, n'oubliez pas que les cours d'ouverture peuvent être différents des cours de clôture du jour précédent.

Ouvert : L'ordre a été envoyé à la bourse, mais son exécution n'a pas encore été confirmée à RBC Placements en Direct. Il est possible que votre ordre ait été exécuté, mais que RBC Placements en Direct n'en a pas encore été informée (voir Exécution tardive pour plus de détails).

Refusé : L'ordre a été refusé.

Tout ou rien

La sélection de **tout ou rien** signifie qu'aucune opération partielle ne doit être exécutée. Les actions que vous avez demandées seront négociées en un seul bloc. **Tout ou partie** signifie que vous accepterez toute exécution portant sur une quantité quelconque d'actions jusqu'au montant total de votre ordre, et que l'ordre peut être exécuté par des opérations partielles.

Remarque : Les ordres **tout ou rien** peuvent être plus difficiles à exécuter, étant donné que la bourse donne priorité aux ordres sans restriction. Certaines bourses n'acceptent pas les ordres **tout ou rien** dans le cas d'un lot irrégulier ou d'un lot mixte. N'utilisez pas la restriction **tout ou rien** sur les ordres visant des actions et portant sur un lot régulier ou sur moins qu'un lot régulier.

RBC Placements en Direct Inc.* et la Banque Royale du Canada sont des entités juridiques distinctes et affiliées.* Membre FCPE. Placements en Direct Inc. n'offre pas de conseils ou de recommandations en matière d'achat ou de vente de titres. Les investisseurs sont responsables de leurs propres décisions de placement. RBC Placements en Direct est une dénomination commerciale utilisée par RBC Placements en Direct Inc. ^{mc} Marque de commerce de la Banque Royale du Canada. [®] Marque déposée de la Banque Royale du Canada, utilisée sous licence. ©Copyright 2006. Tous droits réservés.