

RBC Placements en Direct^{MC}

Guide de l'utilisateur du service téléphonique automatisé



RBC Placements en Direct^{MC}



Table des matières

Pour commencer	1
Accès au service téléphonique automatisé	2
Sélection initiale du code d'accès	3
Consultation des listes de cotes	4
Obtention de cotes	5
Accès à l'aperçu des marchés	5
Obtention des soldes de comptes	6
Information et exceptions concernant le	6
Autres caractéristiques	8
Conseils utiles	8

Pour commencer

Il est si facile de commencer à utiliser notre service téléphonique automatisé ! Il suffit de composer le 1 800 769-2560 pour accéder au menu des services de RBC Placements en DirectMC.

- Pour le service en anglais, faites le **1** ; pour le service en français, faites le **2**

Les options du menu vous donnent accès à divers services

- Pour consulter les listes de cotes, les cotes, l'aperçu des marchés et les soldes de comptes, faites le **1**
- Pour obtenir une cote différée, faites le **2**
- Pour passer un ordre par l'entremise d'un représentant de RBC Placements en Direct ou pour vérifier l'état d'un ordre, faites le **3**
- Pour obtenir des renseignements sur les produits et services de RBC Placements en Direct, faites le **4**
- Pour réinitialiser votre code d'accès à trois chiffres, faites le **5**
- Pour obtenir un soutien technique, faites le **6**
- Pour obtenir d'autres renseignements ou parler à un représentant, faites le **0**
- Pour réentendre ce menu, faites le **8**
- Pour mettre fin à la communication, faites le dièse **#**

Accès au service téléphonique automatisé

- Pour commencer à utiliser notre service téléphonique automatisé, il suffit de composer le 1 800 769-2560 en tout temps et de suivre les instructions.
- Faites le **1** à partir du menu principal et entrez les 12 derniers chiffres de votre carte client RBC Banque Royale ou RBC Placements en Direct, suivis de votre code d'accès personnel à trois chiffres. Si vous faites une erreur, faites l'étoile ***** pour recommencer.

Une fois que vous avez entré votre numéro de carte-client et votre code d'accès personnel, vous accéderez au menu principal. Sélectionnez le service dont vous avez besoin et suivez les instructions :

- Pour consulter des listes de cotes, faites le **1**
- Pour obtenir une cote, faites le **2**
- Pour accéder à l'aperçu des marchés, faites le **3**
- Pour voir les soldes de comptes, faites le **4**
- Pour passer un ordre par l'entremise d'un représentant des services d'investissement ou pour vérifier l'état d'un ordre, faites le **5**
- Pour réinitialiser votre mot de passe, faites le **6**

- Pour obtenir d'autres renseignements ou l'aide d'un représentant des services d'investissement, faites le **0**
- Pour réentendre ce menu, faites le **8**
- Pour retourner au menu précédent, faites le **9**
- Pour mettre fin à la communication, faites le dièse **#**

Sélection initiale du code d'accès

Si vous utilisez le service téléphonique automatisé pour la première fois, vous devez obtenir un numéro d'identification personnel temporaire à trois chiffres. Ce numéro d'identification personnel temporaire sera valide pendant 48 heures.

Pour obtenir le numéro d'identification personnel temporaire à l'aide de votre carte-client RBC Banque Royale, composez le 1 800 769-2511 pour parler directement à un représentant.

Pour obtenir le numéro d'identification personnel temporaire à l'aide de votre carte-client RBC Placements en Direct, composez le 1 800 769-2560 pour parler directement à un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct.

Pour réinitialiser le numéro d'identification personnel temporaire, faites le **1** à partir du menu principal pour les listes de cotes, les cotes, l'aperçu des marchés et les soldes de comptes. Le système vous demandera automatiquement de réinitialiser votre numéro d'identification personnel (code d'accès). Suivez ensuite les instructions pour réinitialiser votre code d'accès à l'aide des 12 derniers chiffres de votre carte-client RBC Banque Royale et de votre code temporaire.

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 à l'aide de notre service téléphonique automatisé

Si vous êtes déjà client du service téléphonique automatisé et désirez modifier votre code d'accès personnel valide, faites le **1** à partir du menu principal pour les listes de cotes, les cotes, l'aperçu des marchés et les soldes de comptes. Entrez les 12 derniers chiffres de votre carte-client RBC Banque Royale ou RBC Placements en Direct, suivis de votre code d'accès personnel valide à trois chiffres.

À partir du menu principal, faites le **6** pour réinitialiser votre code d'accès personnel à trois chiffres. Suivez les instructions pour effectuer la réinitialisation de votre code d'accès.

Consultation des listes de cotes

Après avoir fait le **1** à partir du menu principal et entré votre numéro de carte-client et votre code d'accès personnel, vous accéderez au menu suivant.

Pour consulter les listes de cotes, faites le **1**.

Entrez le numéro de la liste de cotes, suivi du dièse **#**.

Pour entendre l'énumération de vos numéros actuels de listes de cotes, faites le dièse **#**.

Pour sélectionner une liste de cotes donnée, vous pouvez en tout temps entrer son numéro pendant l'énumération, suivi du dièse.

Quand vous sélectionnez un élément d'une liste de cotes, vous entendrez une cote simplifiée. Pour passer à la cote suivante de la liste, faites l'étoile *****.

Pour obtenir une cote détaillée, faites le **1**.

Pour passer un ordre par l'entremise d'un représentant des services d'investissement de RBC Placements en Direct, faites le **2**.

Obtention de cotes

Pour demander une cote particulière

Si vous demandez une cote d'action, vous obtiendrez 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 indiquera si la valeur provient d'une séance de négociation antérieure et si l'action fait l'objet d'un arrêt 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 niveau le plus élevé et le plus bas.

- Pour obtenir des cotes canadiennes, faites le **1**
- Pour obtenir des cotes américaines, faites le **2**
- Pour réentendre ce menu, faites le **8**
- Pour retourner au menu précédent, faites le **9**
- Pour mettre fin à la communication, faites le dièse **#**

Accès à l'aperçu des marchés

Après avoir fait le **1** à partir du menu principal et entré votre numéro de carte-client et votre code d'accès personnel, vous accéderez au menu suivant. Pour obtenir un aperçu des marchés, faites le **3** afin d'accéder rapidement à une liste comprenant les indices de marché suivants, en temps réel :

- Indice composé S&P/TSX
- Indice Dow Jones des valeurs industrielles
- Indice composé Nasdaq
- Dollar canadien
- Or

Obtention des soldes de comptes

Après avoir fait le **1** à partir du menu principal et entré votre numéro de carte-client et votre code d'accès personnel, vous accéderez au menu suivant. Pour obtenir des soldes de comptes, faites le **4**. Pour obtenir le solde de l'ensemble de votre portefeuille ou de votre compte, vous devrez d'abord choisir le type de compte :

Pour accéder aux comptes de placement, faites le **1**

Pour accéder aux comptes enregistrés, faites le **2**

Après avoir effectué votre sélection, vous pourrez examiner les soldes de votre portefeuille.

Pour voir l'ensemble de votre portefeuille (combiné) ou vos positions sur marge, évaluées en dollars canadiens, faites le **1**

Pour obtenir les soldes canadiens, faites le **2**

Pour obtenir les soldes américains, faites le **3**

Information et exceptions concernant le codage au clavier

Certains claviers de téléphone sont différents des autres. Vous devrez donc utiliser le tableau ci-dessous comme guide :

Entrez **7 2** pour R

Entrez **7 3** pour S

Entrez **7 7** pour Q

Entrez **9 9** pour Z

Entrez **1 1** pour introduire un point (.)

Exemple

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

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

Vous avez entré **7 2 9 3 #**

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

Exemples

Le symbole de l'action privilégiée de catégorie J de la Banque Royale est **RY.PR.J**. Entrez

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

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

Autres caractéristiques

Réception de messages de RBC Placements en Direct

Après avoir entré 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, le système ne vous laisse pas accéder aux autres fonctions tant que vous n'en avez pas confirmé la réception.

Conseils utiles

- Faites le **8** pour réentendre ce menu.
- Faites le **0** en tout temps (pendant les heures d'ouverture) pour obtenir de l'aide
- Faites le **#** pour mettre fin à la communication.
- Faites le **9** pour retourner au menu précédent.

RBC Placements en Direct Inc.* et la Banque Royale du Canada sont des entités juridiques distinctes et affiliées. RBC Placements en Direct Inc. ne fournit pas de conseils en placement et ne fait pas de recommandations concernant l'achat ou la vente de titres. Les investisseurs sont responsables de leurs propres décisions de placement. RBC Placements en Direct est un nom commercial utilisé par RBC Placements en Direct Inc. *Membre-Fonds canadien de protection des épargnants.

® / ^{MC} Marque(s) de commerce de la Banque Royale du Canada. RBC et Banque Royale sont des marques déposées de la Banque Royale du Canada. © Banque Royale du Canada 2011. Tous droits réservés
VPS65853