



Politique sur le traitement et le règlement des plaintes de RBC Placements en Direct Inc. (RBC PD)

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 sert à rehausser le degré de qualité des produits et services que nous offrons jour après jour 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 le traitement et le règlement des plaintes de RBC Placements en Direct Inc. :

- Les clients peuvent faire parvenir leurs plaintes écrites par courrier, télécopieur, courriel ou message sécurisé à l'équipe Liaison avec la clientèle de RBC Placements en Direct ou au directeur de succursale. Les plaintes verbales seront également étudiées à l'interne afin d'en déterminer le bien-fondé et de prendre les mesures qui s'imposent.
- Dans un délai de cinq jours ouvrables, un accusé de réception ou un message sécurisé, auquel seront jointes la Politique sur le traitement et le règlement des plaintes de RBC Placements en Direct Inc. et la brochure « Guide de l'investisseur sur le dépôt d'une plainte » de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), sera envoyé au plaignant.
- Le principal contact du plaignant est l'équipe Liaison avec la clientèle. Elle est responsable des enquêtes et des réponses écrites officielles aux plaignants. Le chef de la conformité à la réglementation de RBC Placements en Direct est l'agent désigné à la résolution des plaintes PD 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
- On s'efforce de répondre aux plaintes le plus rapidement possible, mais il faut parfois prévoir un délai pouvant aller jusqu'à 90 jours, selon la nature de la plainte. Dans un tel cas, on tient le plaignant au courant de l'évolution de l'enquête. Un avis sera envoyé au plaignant si le processus de gestion de sa plainte doit se prolonger au-delà du délai de 90 jours.
- À la réception d'une réponse officielle de RBC Placements en Direct, les clients peuvent soumettre leur plainte à un échelon supérieur à l'interne, soit au Bureau de l'Ombudsman de RBC. Le plaignant peut également donner suite à sa plainte à l'externe auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.