



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 écrites par courrier, télécopieur, courriel ou message sécurisé à l'équipe Enquêtes de RBC Placements en Direct. Les plaintes verbales seront également étudiées afin d'en déterminer le bien-fondé et de prendre les mesures qui s'imposent.
- Le cas échéant, un accusé de réception ou un message sécurisé, auquel seront joints l'Aperçu de la Politique sur l'examen et le règlement des plaintes des clients de RBC Placements en Direct et les deux brochures de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), intitulées « Dépôt d'une plainte : Guide de l'investisseur » et « Comment puis-je récupérer mon argent ? Guide de l'investisseur », sera envoyé au plaignant dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Le principal contact du plaignant est l'équipe Enquêtes de RBC Placements en Direct. 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 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 90 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 90 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 initiale 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 :

Téléphone (sans frais) : 1 888 451-4519
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : 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 plainte, l'AMF l'examinera et pourra vous offrir ses services de médiation si elle le juge approprié, avec l'accord des parties en cause. La médiation est un processus de

règlement à l'amiable au cours duquel un médiateur aide les parties à convenir d'une entente satisfaisante. Pour joindre l'AMF :

Québec : 418 525-0337
Montréal : 514 395-0337
Sans frais : 1 877 525-0337
Télécopieur : 418 525-9512 ou 514 873-3090
En ligne : 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 l'Ombudsman de RBC d'examiner votre plainte. Ces services sont gratuits. Le temps nécessaire pour que l'Ombudsman de RBC examine une plainte et formule sa réponse est estimé à 90 jours à compter de la réception d'un formulaire de consentement signé par le client ; toutefois, les enquêtes complexes peuvent demander plus de temps. Pour joindre le Bureau de l'Ombudsman :

En ligne : www.rbc.com/servicealaclientele ou <https://www.rbc.com/ombudsman-f>
Courriel : ombudsman@rbc.com
Courrier : Bureau de l'Ombudsman
P.O. Box 1, Royal Bank Plaza, Toronto (Ontario) M5J 2J5
Télécopieur : 416 974-6922

L'Ombudsman de RBC est un employé d'une société affiliée à RBC Placements en Direct; ce n'est pas un service indépendant de règlement des différends. Si RBC Placements en Direct ne vous fournit pas une réponse finale dans un délai de 90 jours 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 l'Ombudsman de RBC. Le recours aux services de l'Ombudsman de RBC est facultatif ; les délais de prescription pour transmettre la plainte à l'OSBI ou à l'Autorité des marchés financiers ou pour intenter un recours civil continuent de courir pendant que l'Ombudsman de RBC examine votre plainte.

- En tant que société membre de l'OCRCVM, l'organisme national d'autoréglementation qui supervise l'ensemble des courtiers en placements au Canada, nous avons joint aux documents d'information une copie des brochures de l'OCRCVM intitulées « Dépôt d'une plainte : Guide de l'investisseur » et « Comment puis-je récupérer mon argent ? Guide de l'investisseur ». Ces brochures expliquent les différents moyens qui existent pour résoudre les plaintes, de même que les dates limites pour les soumettre.

RBC Placements en Direct Inc. et Banque Royale du Canada sont des entités juridiques distinctes et affiliées. RBC Placements en Direct Inc. est une filiale en propriété exclusive de Banque Royale du Canada et elle est membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et du Fonds canadien de protection des épargnants. Banque Royale du Canada et certains de ses émetteurs sont reliés à RBC Placements en Direct Inc. 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 décisions de placement. RBC Placements en Direct est un nom commercial utilisé par RBC Placements en Direct Inc. ®/MC Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada. RBC et Banque Royale sont des marques déposées de Banque Royale du Canada. Utilisation sous licence. © Banque Royale du Canada, 2020. Tous droits réservés.