

FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC. (FIRI)
APERÇU DE LA POLITIQUE SUR L'EXAMEN ET LE REGLEMENT DES PLAINTES

Objectif de la Politique sur l'examen et le règlement des plaintes

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 procurer jour après jour de meilleurs produits et services à l'ensemble de notre clientèle.

De plus, il nous importe de mettre en œuvre des politiques qui assureront un traitement juste et équitable à tous les clients.

Aperçu de la Politique sur l'examen et le règlement des plaintes des clients de FIRI

- Bien que nous acceptons les plaintes verbales, nous suggérons à nos clients de présenter leurs plaintes par écrit. Les plaignants peuvent soumettre leurs plaintes verbales ou écrites (par la poste, par télécopieur ou par courriel) à leurs représentants en fonds communs de placement de FIRI ou au directeur de succursale qui supervise ceux-ci. Elles sont ensuite classées comme relevant du service ou de la conduite d'un employé, et les deux types de plaintes sont traités avec autant de rigueur. Si la plainte d'un client est incomplète ou s'il y manque des renseignements, nous demanderons au plaignant de nous fournir des renseignements supplémentaires.
- Toutes les plaintes sont immédiatement inscrites dans le registre des plaintes de clients FIRI.
- Dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte, nous envoyons au plaignant un premier accusé de réception, ainsi que le présent aperçu de la Politique sur l'examen et le règlement des plaintes. Le plaignant recevra également une copie de la formule Renseignements sur les plaintes des clients de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (« ACFM ») qui inclut des informations sur les périodes de limitation des provinces (puisque chaque province et territoire a un délai pour prendre une action judiciaire).
- Habituellement, le directeur de la succursale fait enquête et répond par écrit au plaignant. Le chargé régional de la conformité est tenu responsable de la gestion du traitement des plaintes des clients.
- Nous répondons aux plaintes le plus rapidement possible. Toutefois, il est possible que notre procédure d'examen prenne jusqu'à trois mois, selon la nature de la plainte. Le plaignant recevra un rapport d'étape s'il nous faut plus de trois mois pour répondre à la plainte.
- Les dossiers de plaintes de clients doivent comprendre :
 - une copie de la plainte du client ;
 - une copie de l'accusé de réception (le cas échéant) et du présent aperçu ;
 - une copie de la formule de l'ACFM ;
 - les documents pertinents, selon la nature de la plainte, comprenant généralement des copies des formules d'identification du client, les relevés ou l'historique du compte du client, les fiches d'ordre ou les instructions ;
 - une copie de la lettre de règlement.
- Notre réponse peut comporter une offre de résolution, une dénégalion de responsabilité à l'égard de la plainte avec les raisons qui motivent une telle réponse ou toute autre réponse appropriée.

- Une fois que le client a reçu la réponse définitive de FIRI, il peut également adresser sa plainte à l'Ombudsman de RBC ou à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »), lequel examinera les plaintes qui lui sont présentées jusqu'à 180 jours civils après la réception de la réponse du courtier. Dans chacun des cas, une copie du dossier de la plainte sera acheminée à l'Ombudsman de RBC ou à l'OSBI.
- Le chargé régional de la conformité enverra le dossier de la plainte du client à l'ACFM, le cas échéant.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires au sujet du processus de traitement des plaintes de FIRI, veuillez envoyer un courriel à funds@rbc.com.