

À la suite du transfert de vos dépôts à terme et de vos CPG à RBC, certaines modifications ont été apportées aux modalités qui régissent vos produits.

Le document ci-dessous énumère les modifications qui sont apportées aux **Conditions supplémentaires – Dépôts à terme et CPG**, et qui entrent en vigueur au moment du transfert de vos produits à RBC. Les suppressions (modalités qui ne s'appliquent plus) sont rayées, et les autres modalités (qui découlent du transfert à RBC) sont indiquées en caractères gras.

Veuillez noter que ces conventions, telles que modifiées, s'appliquent aux dépôts à terme et aux CPG qui sont transférés de la Banque HSBC Canada. Les CPG renouvelés ou achetés après la migration seront régis par la convention du client RBC alors en vigueur, qui se trouve à <https://www.rbcbanqueroyle.com/dms/placements/clientacknowledgementforms.html>.

Conditions supplémentaires – Dépôts à terme et CPG

Définitions

« **compte** » désigne chaque compte et chaque dépôt que vous détenez auprès de nous.

« **confirmation** » désigne la confirmation que nous vous remettons pour chaque dépôt que vous effectuez, incluant celle que nous vous remettons après le renouvellement automatique d'un dépôt. Celle-ci indique le montant, la durée, la date de début, la date d'échéance, le taux d'intérêt et les autres détails du dépôt.

« **convention** » désigne, pour un dépôt, la confirmation émise pour le dépôt et les conditions supplémentaires, ainsi que leurs modifications.

« **convention générale relative aux services bancaires** » désigne une convention générale relative aux services bancaires, **incluant la convention relative aux services bancaires aux particuliers**, que vous avez conclue avec nous (par exemple, une convention d'exploitation de compte commercial ou une convention relative aux services bancaires aux particuliers), ainsi que ses modifications, **sous la forme qui était en vigueur le jour précédant le transfert de votre dépôt de la Banque HSBC Canada à RBC.**

« **date d'échéance** » désigne la date indiquée dans la confirmation comme date à laquelle le dépôt vient à échéance.

« **date de début** » désigne la date indiquée dans la confirmation comme date à laquelle les intérêts à l'égard du dépôt commencent à être calculés.

« **dépôt** » désigne un dépôt à terme ou un certificat de placement garanti (CPG) que vous établissez auprès de nous, incluant tout renouvellement.

« **directives** » désigne les renseignements que nous recevons de votre part (ou que nous estimons raisonnablement provenir de vous) concernant un dépôt. Nous pouvons recevoir des renseignements par écrit ou par voie électronique sous la forme d'une directive, d'une convention ou d'un document.

« **Groupe HSBC** » désigne HSBC Holdings plc « **RBC** » désigne **la Banque Royale du Canada**, ses sociétés affiliées, filiales et entités associées, ainsi que leurs bureaux et succursales (individuellement ou collectivement).

« **nous** », « **notre** », « **nos** » et la « **Banque** » désignent chaque entité auprès de laquelle vous détenez un compte parmi les suivantes : **la Banque Royale du Canada, la Société d'hypothèques de la Banque Royale, la Société Trust Royal du Canada et, au Québec, la Compagnie Trust Royal.** ~~la Banque HSBC Canada, la Société hypothécaire HSBC (Canada) et la Société de fiducie HSBC (Canada).~~

« **pertes** » désigne les réclamations, frais, coûts (incluant les honoraires d'avocat ou autres honoraires), dommages-intérêts, créances, dépenses, impôts, responsabilités et autres paiements ou pertes de quelque nature que ce soit (par exemple, toute perte de change), ainsi que les obligations, allégations, poursuites, actions, demandes, causes d'action, procédures ou jugements de quelque nature que ce soit, quelles qu'en soient la méthode de calcul ou la cause. Ces pertes peuvent être de nature directe ou indirecte, consécutive, accessoire ou économique.

« **vous** », « **votre** » et « **vos** » désignent chaque personne qui détient un dépôt. Cela englobe les héritiers de cette personne, ses liquidateurs, exécuteurs, administrateurs, successeurs et ayants droit (personne à laquelle vous transférez les droits ou avantages de votre dépôt). Il s'agit également de chaque personne qui détient un dépôt ou un compte conjointement.

Dans cette convention, les mots au singulier englobent le pluriel. Les mots au pluriel englobent le singulier.

La convention générale relative aux services bancaires s'applique à cette convention

Si vous avez conclu une convention générale relative aux services bancaires avec nous, vous reconnaissez que les conditions de la convention générale relative aux services bancaires (incluant les sections relatives au droit de compensation et aux indemnisations) s'appliquent également à chaque dépôt. En cas de conflit entre les conditions de cette convention et votre convention générale relative aux services bancaires applicable à ce dépôt, cette convention l'emporte.

Les conditions de la convention générale relative aux services bancaires ne s'appliquent pas à votre dépôt, sauf uniquement dans la mesure nécessaire pour interpréter et appliquer la présente convention. En cas d'incompatibilité entre la présente convention et la convention relative aux services bancaires aux particuliers en ce qui concerne ce dépôt, la présente convention l'emporte. L'article 6 de la convention relative aux services bancaires aux particuliers est modifié conformément aux dispositions de la présente convention, dans sa version modifiée.

Conditions de la confirmation

Nous vous émettons une confirmation pour chaque dépôt que vous effectuez, incluant pour le renouvellement automatique du dépôt. Pour chaque dépôt que vous détenez auprès de nous, vous acceptez les conditions de la convention applicables au dépôt. La confirmation est non négociable, ce qui signifie que ni la confirmation ni le dépôt ne peuvent être transférés à une autre personne, sauf dans la mesure permise dans cette convention. Nous pourrions donner la confirmation par écrit ou par voie électronique. Nous considérons que la confirmation est exacte, à moins que vous nous informiez immédiatement qu'elle contient une erreur. Vous trouverez, dans votre convention générale relative aux services bancaires, la façon de communiquer avec nous en cas d'erreur.

Intérêts

Les intérêts sur les dépôts ne sont pas composés, sauf indication contraire dans la confirmation du dépôt. Nous calculons l'intérêt quotidiennement, à compter de la date de début, mais non le jour de l'échéance ou la date à laquelle vous retirez le dépôt ou en obtenez le remboursement.

Renouvellement automatique

Si la zone « Renseignements relatifs au renouvellement » de la confirmation indique « Réinvestissement automatique », vous nous demandez de renouveler automatiquement un dépôt (la totalité du capital et des intérêts **dans la mesure du possible**, sauf si les intérêts vous ont déjà été payés) à la date d'échéance en un dépôt d'une durée égale et d'une catégorie similaire au dépôt arrivé à échéance sans autre accord de votre part, et nous le ferons, sauf si vous modifiez ou annulez les directives de renouvellement automatique après que la confirmation ait été émise (voir ci-dessous). **Si nous ne sommes pas en mesure de renouveler la partie intérêts du dépôt, nous vous verserons les intérêts conformément à la section Paiement ci-dessous. Après le renouvellement, le dépôt sera assujéti aux modalités de la convention du client RBC correspondante en vigueur au moment du renouvellement. Si nous n'offrons plus le dépôt, nous le renouvelerons en tant que CPG remboursable d'un an.**

Vous pouvez modifier vos directives de renouvellement, incluant le montant du capital et la durée d'un dépôt au moment du renouvellement automatique ou annuler le renouvellement automatique du dépôt en communiquant avec nous en tout temps, mais au moins ~~deux~~ **sept** jours ouvrables avant la date d'échéance du dépôt qui doit être renouvelé automatiquement. Le taux d'intérêt que nous appliquons à votre dépôt renouvelé est le taux fixe affiché sur notre site Web, à l'adresse www.hsbc.ca, à la date de début du dépôt renouvelé, pour un dépôt d'une durée égale et d'une catégorie similaire à celles indiquées dans vos directives. Cependant, s'il n'y a pas de taux affiché pour la même durée, le taux d'intérêt que nous appliquons à votre dépôt renouvelé est le taux qui est affiché sur notre site Web à l'adresse www.hsbc.ca à la date de début du dépôt renouvelé pour le dépôt à terme ayant la durée la plus proche, sans toutefois dépasser la durée du dépôt renouvelé.

Nous pouvons, à notre discrétion, appliquer à votre dépôt un taux plus élevé que le taux affiché, comme un taux promotionnel ou bonifié que nous offrons pour des dépôts comparables à la date de début du dépôt renouvelé. Nous calculerons, composerons et paierons l'intérêt sur votre dépôt renouvelé de la même manière que l'intérêt sur le dépôt nouvellement arrivé à échéance.

Communiquez avec votre conseiller pour connaître le taux qui s'applique à votre renouvellement.

Les intérêts ne s'accumuleront pas sur un dépôt après la date d'échéance, sauf si après la date d'échéance, le dépôt a été renouvelé automatiquement ou vous avez investi dans un nouveau dépôt et vous n'avez pas annulé le dépôt renouvelé automatiquement ni le nouveau dépôt.

Compte inactif et renouvellement automatique

Si vous nous avez donné des directives qui prévoient le renouvellement automatique de votre dépôt à terme à l'échéance, votre compte pourrait être considéré comme inactif dans les deux ans qui suivent la date d'échéance de votre dépôt à terme si vous ne confirmez pas ou ne mettez pas à jour vos directives de renouvellement automatique avant la fin de cette période. La Banque vous enverra un avis de compte inactif au mois de janvier suivant la première année où votre compte sera réputé inactif, puis tous les ans pendant dix ans si vous ne confirmez pas ou ne mettez pas à jour vos directives de renouvellement automatique. Tout dépôt à terme libellé en dollars canadiens qui demeure inactif pendant dix ans sera jugé comme non réclamé et sera transféré à la Banque du Canada. Le compte de dépôt à terme sera fermé au même moment.

Autres renseignements relatifs au renouvellement automatique

Si vous annulez le renouvellement automatique ou si nous ne pouvons pas suivre vos directives pour quelque raison que ce soit et que nous ne sommes pas en mesure de communiquer avec vous **pour mettre à jour les directives avant l'échéance ou si vous ne fournissez pas de directives mises à jour sur demande**, nous pourrions investir la totalité du capital (et des intérêts, dans la mesure du possible) du dépôt dans un dépôt de la catégorie actuelle de la même durée, jusqu'à un maximum d'un an, un nouveau dépôt à terme remboursable pour une durée de 30 jours, renouvelable automatiquement à l'échéance en un dépôt de la même durée ; le taux que nous appliquons à votre dépôt renouvelé est notre taux d'intérêt fixe affiché sur notre site Web à l'adresse www.rbcroyalbank.com/fr/placements/taux-cpg.html ~~www.hsbc.ca~~ à la date de début du dépôt à terme remboursable de 30 jours renouvelé. **à la date de début du dépôt renouvelé pour la durée du CPG correspondant. S'il n'est pas possible d'investir les intérêts du dépôt dans un CPG, les intérêts vous seront versés conformément à la section Paiement ci-dessous. Veuillez noter que nous ne sommes pas en mesure d'ajouter ou de retirer des fonds à un CPG lors du renouvellement automatique. Pour ce faire, vous devrez annuler votre renouvellement automatique et souscrire un nouveau CPG.**

Annulation d'un dépôt renouvelé automatiquement

Vous pouvez annuler le dépôt renouvelé automatiquement dans un délai de **15 dix** jours ouvrables. Aucuns frais ne seront exigés et aucun intérêt ne vous sera versé pour le dépôt renouvelé annulé.

Paiement

Vous pouvez nous donner des directives pour le paiement ou le réinvestissement de la totalité ou d'une partie du capital ou des intérêts d'un dépôt en tout temps, mais au moins deux jours ouvrables avant la date d'échéance du dépôt.

Si vous retirez le dépôt ou en obtenez le remboursement (**s'il y a lieu**) ou si vous nous demandez de ne pas renouveler automatiquement le dépôt à la date d'échéance, nous pourrions payer le capital ou les intérêts par l'un des moyens suivants :

- créditer l'un de vos comptes ;
- vous envoyer une traite bancaire ou un chèque à l'adresse que nous avons à nos dossiers ;
- investir dans un nouveau dépôt pour une nouvelle durée, selon vos directives ;
- si aucune directive n'est fournie ~~ou si nous ne pouvons pas~~, **si nous ne sommes pas en mesure de communiquer avec vous à temps pour recevoir ou mettre à jour les directives avant l'échéance ou si vous ne répondez pas à notre demande de mise à jour des directives**, ~~les suivre pour quelque raison que ce soit et que nous ne sommes pas en mesure de communiquer avec vous~~, nous pourrions réinvestir la totalité du capital et des intérêts du dépôt selon la section **Autres renseignements relatifs au renouvellement automatique** ~~Renouvellement automatique~~ autre de cette convention, **dans la mesure du possible. Si toutefois cela n'est pas possible, nous investirons la totalité du capital et les intérêts vous seront versés conformément à la présente section Paiement.**

~~Si nous vous payons de l'une de ces manières et selon la confirmation, nous n'avons aucune autre obligation envers vous concernant le dépôt ou les intérêts s'y rapportant.~~

~~Si la date de paiement tombe un jour qui n'est pas ouvrable, le paiement sera effectué le jour ouvrable suivant.~~

Retrait avant la date d'échéance

a. Si vous avez sélectionné un dépôt remboursable

Si vous choisissez un dépôt remboursable au moment de l'achat ou du renouvellement d'un dépôt, vous pouvez retirer **la totalité ou, s'il s'agit d'un dépôt remboursable en dollars canadiens, une partie du** le dépôt, ~~en totalité ou en partie,~~ avant sa date d'échéance. Toutefois, dans le cas d'un dépôt à terme, si vous en retirez **la totalité (ou une partie, une option offerte seulement pour les dépôts à terme remboursables en dollars canadiens)** ~~ou la totalité~~ avant la date d'échéance, nous ne payons aucun intérêt sur le montant retiré, ~~sauf indication contraire dans la confirmation.~~ **paierons des intérêts à un taux de remboursement anticipé qui peut être inférieur au taux d'intérêt fixe indiqué dans la confirmation, pour le nombre de jours entre la date de début et le jour précédant la date du retrait.**

Dans le cas d'un CPG remboursable, si vous en retirez **la totalité ou, s'il s'agit d'un dépôt remboursable en dollars canadiens,** une partie ~~ou la totalité~~ avant la date d'échéance, les conditions suivantes s'appliquent :

- Si vous le retirez dans un délai de ~~89~~ **29** jours ou moins suivant la date de début, nous ne paierons aucun intérêt sur le montant retiré ; ou
- Si vous le retirez dans un délai de ~~90~~ **30** jours ou plus suivant la date de début, nous paierons des intérêts, au taux d'intérêt qui s'applique au montant retiré, pour le nombre de jours entre la date de début et le jour précédant la date à laquelle vous l'avez retiré.

Nous paierons des intérêts au taux d'intérêt fixe indiqué dans la confirmation sur toute partie de votre dépôt non retirée avant la date d'échéance.

b. Si vous avez sélectionné un dépôt non remboursable

Si vous choisissez un dépôt non remboursable au moment de l'achat ou du renouvellement, vous ne pouvez pas retirer le dépôt avant la date d'échéance. ~~Si nous vous autorisons à retirer le dépôt avant la date d'échéance, nous pourrions ne pas vous payer d'intérêts, ou, si nous vous avons payé les intérêts, nous pourrions déduire ce paiement d'intérêts du dépôt au moment du retrait.~~ **Dans l'éventualité où votre confirmation prévoit des conditions selon lesquelles nous pouvons vous permettre de retirer un dépôt non remboursable, ces conditions sont supprimées par les présentes.**

Transfert

Vous pouvez seulement transférer le dépôt à une autre personne si vous respectez les conditions suivantes :

- vous devez demander et obtenir notre consentement écrit relatif au transfert avant qu'il ne se produise. Si nous acceptons le transfert, nous pouvons utiliser le dépôt pour le remboursement de dettes ou d'autres obligations que vous nous devez (droit de compensation) et des sûretés préexistantes (ou hypothèques mobilières, si votre dépôt est au Québec) potentielles que nous pourrions détenir ;
- vous devez nous fournir des directives écrites satisfaisantes nous indiquant la personne à laquelle nous devons transférer votre dépôt ; et
- la personne à laquelle vous souhaitez transférer le dépôt doit nous apporter l'original de la confirmation du dépôt et tout autre renseignement dont nous pourrions avoir besoin afin de lui ouvrir un compte. Un transfert ne prend effet que lorsqu'il est inscrit dans les registres de la succursale où votre compte est géré. Nous ne devons pas à cette personne les intérêts ou le capital que nous vous avons payés avant d'inscrire le transfert dans nos registres.

Décharge de responsabilité générale de la Banque

Vous reconnaissez que nous ne serons pas responsables et que vous nous dégagez de toute responsabilité, réclamation et perte relative à cette convention et à tout dépôt, à moins que la responsabilité, réclamation ou perte soit uniquement causée par une négligence grave ou une conduite volontaire de notre part.

Nous ne serons en aucun cas responsables (même si nous faisons preuve de négligence) de pertes indirectes, consécutives, spéciales, aggravées, punitives ou exemplaires, peu importe le fondement de la réclamation. Même si nous faisons preuve de négligence, nous ne serons pas responsables envers vous des pertes relatives à :

- un acte ou un défaut d'agir selon les renseignements ou les directives que nous vous fournissons ;
- tout retard, toute défaillance ou toute erreur d'application ou d'exécution d'une directive ; ou
- toute directive ou tout renseignement inapproprié, inexact ou incomplet que vous nous fournissez.

Indemnisation relative aux directives fournies par téléphone, par télécopieur et par courriel

Si vous nous donnez des directives par téléphone, par télécopieur ou par courriel, vous serez responsable des pertes, peu importe que nous agissions ou non selon les directives. Vous serez également responsable des pertes découlant des poursuites judiciaires contre nous. Lorsque vous nous donnez des directives au moyen des services bancaires téléphoniques, des services bancaires mobiles ou des services bancaires par Internet, vous n'êtes pas responsable des pertes dans la mesure où vous respectez vos obligations selon cette convention et suivez les guides de service.

Droit de la Banque de débiter votre compte et droit de compensation

Si vous nous devez des sommes dans le cadre d'un prêt ou d'autres obligations, à nous ou à un autre membre **de RBC du Groupe HSBC**, vous acceptez que les dispositions suivantes s'appliquent. Nous pouvons :

- retirer les fonds de tout compte;
- exercer notre droit de compensation entre vos comptes ou un autre compte que vous détenez auprès de nous ou d'un autre membre **de RBC du Groupe HSBC**, même si cette opération a pour effet de mettre votre compte à découvert ou d'augmenter le découvert de votre compte;
- exercer notre droit de compensation touchant un compte conjoint, même si l'autre titulaire du compte conjoint n'est pas responsable des sommes que vous devez et même si celui-ci a déposé les fonds dans le compte conjoint;
- créer ou augmenter un découvert dans tout compte;
- racheter un dépôt, incluant un dépôt non remboursable, que vous détenez afin de payer tous les découverts, en totalité ou en partie, plus les intérêts que vous nous devez, à nous ou à un autre membre **de RBC du Groupe HSBC**. Vous êtes responsable de toute somme que nous exigeons, plus les frais applicables.

Directives pour les dépôts détenus conjointement

Cette section s'applique à chaque dépôt que vous détenez conjointement. Tous les titulaires du dépôt conjoint doivent accepter ce qui suit :

- ~~• établir d'abord un renouvellement automatique du dépôt;~~
- ~~• acheter tout nouveau dépôt autrement que par renouvellement automatique.~~

Nous pourrions accepter des directives indiquant d'effectuer ce qui suit dans le dépôt détenu conjointement **de la part des signataires autorisés que vous nous avez indiqués au moment de l'ouverture du compte** : ~~de la part de l'un ou l'autre d'entre vous :~~

- rembourser (ou retirer) le dépôt avant la date d'échéance ;
- faire le paiement à la date d'échéance à un seul d'entre vous, auquel cas ce paiement nous dégage complètement de nos obligations envers ce dépôt ;
- ajouter des fonds au dépôt ou en retirer ;
- modifier vos directives de renouvellement, incluant le montant du capital et la durée des dépôts au moment du renouvellement automatique ou annuler le renouvellement automatique d'un dépôt.

Nous pourrions également accepter des directives indiquant d'effectuer ce qui suit dans le dépôt détenu conjointement de la part de l'un ou l'autre d'entre vous :

- apporter des modifications d'ordre administratif, par exemple modifier l'adresse postale ou passer à la version électronique des relevés de compte. Si vous apportez ce genre de modification, vous reconnaissez d'aviser les autres titulaires du dépôt conjoint ;
- fournir des relevés de compte, des confirmations et des avis ;
- recevoir des avis d'erreur ou d'opposition.

Remboursement des dépôts en cas de décès

Si vous décédez, nous devons recevoir une preuve de votre décès et une preuve que vous avez un représentant autorisé. Si nous sommes satisfaits de la preuve, nous pourrions rembourser vos dépôts avant toute date d'échéance ou suivre les directives de votre représentant autorisé concernant le traitement des dépôts.

Pour les titulaires de dépôts conjoints dans toutes les provinces sauf au Québec

Les fonds de votre dépôt et l'intérêt s'y rapportant sont votre propriété conjointe avec droit de survie. Donc, en cas de décès de l'un d'entre vous, les fonds du dépôt deviennent automatiquement la propriété des titulaires du dépôt conjoint qui demeurent en vie (les survivants). Si le titulaire qui décède nous doit des sommes, celles-ci sont payées d'abord. Les droits et les obligations des survivants selon cette convention demeureront les mêmes (incluant le droit de continuer à effectuer des opérations relatives au dépôt).

Pour les titulaires de dépôts conjoints au Québec

Les dépôts au Québec ne comportent pas de gain de survie. Après le décès de l'un des titulaires du dépôt conjoint, vos droits et obligations relatifs aux dépôts détenus conjointement sont énoncés dans les lois fédérales du Canada et les lois du Québec qui s'appliquent aux droits et obligations des survivants.

Votre consentement à recevoir des renseignements réglementaires par voie électronique

Vous acceptez que nous vous transmettions des renseignements exigés par la loi au moyen des systèmes d'information que vous désignez. Les catégories de renseignements visés comprennent tous les avis, documents (par exemple, les déclarations de renseignements et les conventions) et les autres renseignements que nous sommes tenus par la loi de vous remettre au sujet des caractéristiques des produits et services, des taux, des frais, de nos politiques et façons de procéder et de nos pratiques de recouvrement. Vous désignez le télécopieur, le courriel et nos sites Web de services bancaires en ligne sécurisés à titre de systèmes d'information au moyen desquels nous pouvons acheminer ces renseignements par voie électronique. Vous devez nous informer de toute modification de votre numéro de télécopieur ou de votre adresse de courriel.

Vous devez conserver des copies des renseignements que nous vous envoyons par voie électronique. Nous conservons seulement ces renseignements et les mettons à votre disposition selon notre politique de conservation des documents. Votre consentement à recevoir des renseignements par voie électronique entre en vigueur immédiatement. Si vous ne souhaitez plus recevoir ces renseignements de notre part par voie électronique à tout moment, composez le **1 800 769-2511** (1-888-310-HSBC (4722)).

Modification de cette convention

Nous pouvons apporter des modifications aux sections suivantes de cette convention de temps à autre :

- Paiement
- Renouvellement automatique
- Autres renseignements relatifs au renouvellement automatique
- Retrait avant la date d'échéance
- Directives pour les dépôts détenus conjointement

et y indiquer tout autre élément prévu par la loi. Dans ce cas, nous vous informerons de l'endroit où vous pouvez trouver les conditions en vigueur sur notre site Web avant que les modifications n'entrent en vigueur.

Plaintes

Si vous avez une plainte à nous formuler au sujet de votre compte ou de votre dépôt, incluant l'application de tous les frais applicables à votre compte ou à votre dépôt, vous devez en informer votre succursale ou communiquer avec nous, au 1-888-310-HSBC (4722). Vous pouvez obtenir une brochure concernant le règlement des plaintes à notre endroit en vous présentant à votre succursale ou en visitant notre site Web, à l'adresse www.hsbc.ca. Si la façon dont nous avons donné suite à vos préoccupations ne vous satisfait pas, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada par écrit à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

ou par l'entremise du site Web de l'Agence, à l'adresse www.acfc-fcac.gc.ca.

Si vous avez des questions au sujet des présentes conditions ou une plainte, veuillez composer le 1 800 769-2511 ou passer à une succursale RBC Banque Royale. Notre processus de règlement des plaintes est expliqué dans notre brochure « Comment adresser une plainte ». Vous pouvez vous procurer un exemplaire de cette brochure dans chacune de nos succursales au Canada, en composant le numéro sans frais susmentionné ou en ligne au rbc.com/servicealaclientele/. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles respectent les dispositions des lois fédérales sur la protection des consommateurs. Bien que l'ACFC ne règle pas les différends individuels, si vous croyez que votre plainte concerne une violation des lois fédérales assurant la protection des consommateurs, vous pouvez déposer votre plainte à : Agence de la consommation en matière financière du Canada, Enterprise Building, 6^e étage, 427, avenue Laurier Ouest, Ottawa (Ontario) K1R 1B9, téléphone : 1 866 461-3222 ou en ligne à l'adresse fcac-acfc.gc.ca.

