



## **FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.**

### **APERÇU 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 que vous nous avisiez de tout problème concernant le service ou le comportement de nos représentants afin que nous puissions résoudre le problème et garder votre confiance. 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.

Voici un aperçu du processus de Fonds d'investissement Royal Inc. (FIRI) sur l'examen et le règlement des plaintes de clients.

- Si vous avez une plainte à soumettre, il est important que vous nous en informiez immédiatement. Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais de prescription pour soumettre une plainte, notamment des délais légaux pour les poursuites civiles, ainsi que des règles et politiques en matière de conservation des documents. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les délais de prescription dans votre province ou votre territoire, communiquez avec un avocat ou avec votre gouvernement provincial ou territorial.
- Bien que nous acceptons les plaintes verbales, nous suggérons à nos clients de présenter leurs plaintes par écrit. Vous pouvez nous soumettre votre plainte par message sécurisé à partir du Centre des messages Banque en direct, en nous appelant au 1 800 668-3663, en vous rendant à l'une de nos succursales ou en communiquant avec votre représentant inscrit de FIRI ou le directeur de succursale qui supervise cette personne. Si votre plainte est incomplète ou s'il y manque des renseignements, nous vous demanderons de nous fournir des renseignements supplémentaires.
- Toutes les plaintes sont immédiatement inscrites dans le registre des plaintes de clients.
- Selon le cas, nous vous enverrons un premier accusé de réception ainsi qu'un aperçu de notre politique sur l'examen et le règlement des plaintes de clients et une copie du Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Nous examinons toutes les plaintes de manière équitable, en tenant compte de tous les documents pertinents et de toutes les déclarations que vous nous fournissez ; de nos dossiers ; des commentaires de nos représentants, des autres membres du personnel et de toute autre source.
- Le directeur de succursale est le principal point de contact du client pendant le traitement de la plainte. En général, Conformité FIRI enquêtera sur les plaintes relatives à des questions relevant de la réglementation sur les valeurs mobilières et examinera les plaintes liées au service qu'un client souhaite soumettre à l'échelon supérieur.
- Nous répondrons à votre plainte le plus rapidement possible. Toutefois, il est possible que notre processus d'examen prenne jusqu'à 90 jours civils, selon la complexité du problème. Vous recevrez un rapport d'étape s'il nous faut plus de 90 jours pour répondre à votre plainte.
- Nous pourrions répondre en proposant de régler votre plainte ou en rejetant celle-ci pour les raisons évoquées, ou nous pourrions donner toute autre réponse appropriée.
- Si FIRI ne vous donne pas de réponse finale dans un délai de 90 jours civils ou si vous êtes insatisfait de notre réponse, vous pouvez décider de soumettre le problème à l'examen de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Après avoir reçu la réponse de FIRI, vous avez

180 jours pour déposer une plainte auprès de l'OSBI. L'OSBI est un service indépendant et gratuit qui règle en toute impartialité les différends en matière de placement et peut recommander indemnisation maximale de 350 000 \$. Vous pouvez communiquer avec l'OSBI comme suit :

Par téléphone (sans frais) : 1 888 451-4519  
Par courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
En ligne : [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)  
Par télécopieur : 1 888 422-2865

- Si vous résidez à l'extérieur du Québec, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) en tout temps. L'ACCFM enquête sur les plaintes déposées et prend des mesures correctives au besoin. Vous pouvez communiquer avec l'ACCFM comme suit :

Par téléphone (sans frais) : 1 888 466-6332  
Par courriel : [complaints@mfd.ca](mailto:complaints@mfd.ca)  
Par la poste : 121, rue King Ouest, bureau 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9  
Par télécopieur : 1 416 361-9073  
En ligne : [www.mfd.ca](http://www.mfd.ca)

- Si vous résidez au Québec et que vous n'êtes pas satisfait du résultat ou de l'examen de votre plainte, vous pouvez, en tout temps, demander que votre dossier de plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Une fois votre plainte transférée à l'AMF, celle-ci examine le dossier et recommande des services de règlement des différends ; elle peut également vous offrir ses services de médiation si elle le juge approprié, avec l'accord des parties concernées. La médiation est un processus de règlement à l'amiable durant lequel un médiateur aide les parties à convenir d'une entente satisfaisante. Le transfert de votre dossier à l'AMF n'interrompt pas le délai de prescription associé aux recours en justice devant les tribunaux civils. Vous pouvez communiquer avec l'AMF comme suit :

Québec : 1 418 525-0337  
Montréal : 1 514 395-0337  
Sans frais : 1 877 525-0337  
Par télécopieur : 1 418 525-9512 ou 1 514 873-3090  
Par courriel : [information@lautorite.qc.ca](mailto:information@lautorite.qc.ca)  
En ligne : [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

Conformité FIRI agira à titre de répondant auprès de l'AMF.

- Vous pouvez également intenter une action en justice et consulter un conseiller juridique indépendant afin de connaître vos options et vos recours, y compris pour obtenir des renseignements sur les délais de prescription applicables dans votre province ou territoire.
- Si vous recevez la réponse de FIRI et n'êtes pas d'accord avec nos conclusions, vous pouvez demander l'intervention du Bureau de révision des plaintes clients de RBC, le service de dernier ressort pour la révision du traitement d'une plainte à RBC. Si vous le souhaitez, nous transmettrons votre plainte au Bureau de révision des plaintes clients de RBC. Le Bureau de révision des plaintes clients de RBC est une unité interne de la Banque Royale du Canada (RBC) et n'est pas un service indépendant de règlement des différends. Ses services sont facultatifs et offerts gratuitement. Le Bureau de révision des plaintes clients de RBC peut étudier votre problème seulement une fois que vous avez reçu une réponse de FIRI. Vous devriez obtenir une réponse du Bureau de révision des plaintes clients de RBC dans un délai de 90 jours suivant la réception de votre plainte. Cependant, les examens approfondis peuvent prendre plus de temps.
- Vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI, à l'ACCFM ou à l'AMF, selon le cas, sans vous adresser au Bureau de révision des plaintes clients de RBC. Si vous faites appel au Bureau de révision des plaintes clients de RBC, les délais de prescription pour transmettre la plainte à l'OSBI ou pour intenter

un recours civil continuent de courir pendant que le Bureau de révision des plaintes clients de RBC examine votre plainte. Cela pourrait avoir une incidence sur la possibilité pour vous d'intenter une poursuite civile par la suite. Nous vous recommandons de consulter un conseiller juridique à ce sujet.

- Conformité FIRI enverra le dossier de la plainte du client à l'organisme de réglementation, le cas échéant.

Pour en savoir plus sur le processus de traitement des plaintes de FIRI, veuillez communiquer avec votre représentant en épargne collective ou avec le directeur de succursale.

Vous pouvez également visiter le site Web [Porter plainte](#) de RBC Banque Royale pour en savoir plus sur les mesures que vous pouvez prendre si vous avez une plainte à formuler au sujet de RBC Banque Royale ou de ses produits et services.