



## FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.

### APERÇU DE LA POLITIQUE D'EXAMEN ET DE RÉOLUTION DES PLAINTES DES CLIENTS

---

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 faire connaître 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.

- Vous devez nous informer immédiatement de toute plainte que vous pourriez avoir. Veuillez tenir compte du fait qu'il existe des délais de prescription pour présenter une plainte, y compris des délais légaux pour intenter une action civile, ainsi que des règles et politiques en matière de conservation des dossiers. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les délais de prescription dans votre province ou 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 1 800 463-3863, 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 d'examen et de résolution des plaintes des clients et une copie de la brochure de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) intitulée [Dépôt d'une plainte](#) dans un délai de cinq jours ouvrables. Cette [brochure](#) vous est également fournie à l'ouverture du compte.
- 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.
- 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 invoquées, 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). Vous avez 180 jours, à partir du moment où vous recevez la réponse finale de FIRI, pour présenter votre plainte à l'OSBI. L'OSBI est un service

indépendant et gratuit qui règle les différends en matière de placement de façon impartiale et peut recommander une compensation à concurrence de 350 000 \$. Pour joindre l'OSBI :

- Téléphone (sans frais) : 1 888 451-4519
- Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)
- Site Web : [www.obsi.ca/fr](http://www.obsi.ca/fr)
- Télécopieur : 1 888 422-2865
- Adresse postale : 20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8, Toronto (Ontario) M5H 3R3

- Si vous résidez à l'extérieur du Québec, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) en tout temps. L'OCRI enquête sur les plaintes déposées et prend des mesures correctives au besoin. Pour joindre l'OCRI :

- Remplissez le formulaire de plainte en ligne à [www.ocri.ca](http://www.ocri.ca)
- Par courriel à [info@ciro.ca](mailto:info@ciro.ca)
- Par téléphone au 1 877 442-4322
- Par télécopieur au 1 888 497-6172
- Par courrier postal : 40, rue Temperance, bureau 2600, Toronto (Ontario) M5H 0B4

- 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 acheminée 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'a aucune incidence sur le délai de prescription pour un recours civil. Vous pouvez communiquer avec l'AMF comme suit :

- Ville de Québec : 418 525-0337 ou 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1
- Montréal : 514 395-0337 ou 800, rue du Square-Victoria, bureau 2200, Montréal (Québec) H3C 0B4
- Sans frais : 1 877 525-0337
- Télécopieur : 418 525-9512 ou 514 873-3090
- Courriel : [information@lautorite.qc.ca](mailto:information@lautorite.qc.ca)
- Site Web : [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 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 RBC. Le Bureau de révision des plaintes clients RBC est une unité interne de 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 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 RBC dans un délai de 90 jours après la réception de votre plainte. Cependant, les examens approfondis peuvent prendre plus de temps.
- Vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI, à l'OCRI ou à l'AMF, selon le cas, sans vous adresser au Bureau de révision des plaintes clients RBC. Si vous faites appel au Bureau de révision des plaintes clients 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 RBC examine votre plainte. Cela pourrait avoir une incidence sur la possibilité pour vous d'intenter une action civile par la suite. Nous vous recommandons de demander conseil à votre avocat 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 inscrit de FIRI ou avec le directeur de succursale.

Vous pouvez également vous rendre sur le site Web [Adresser une plainte](#) de RBC Banque Royale au [www.rbc.com/servicealaclientele](http://www.rbc.com/servicealaclientele) pour en savoir plus sur les mesures que vous pouvez prendre pour formuler une plainte au sujet de RBC Banque Royale ou de ses produits et services.