



苦情及び紛争等の対応について

RBCキャピタルマーケット証券会社東京支店

RBCキャピタルマーケット証券会社東京支店では、苦情等の取扱いに当たり、金融ADR制度も踏まえつつ、関係部署が連携して、その事実と責任を明確にし、顧客の立場を尊重し、迅速、誠実、公平かつ適切にその解決を図るものとします。

(取扱方針)

- お客様からの意見等を真摯に受け止め、情報の共有化を図り、業務運営の改善に役立てるものとします。
- お客様から預かった個人情報適切に管理するものとします。
- 反社会的勢力による苦情等を装った不当な介入に対しては、毅然とした対応をとるものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携等を適切に行うものとします。
- お客様に対して苦情等の対応の進行に応じて適切な説明を行うことを含め、可能な限り顧客の理解と納得を得て解決することを目指します。
- 社内での対応により苦情等の解決を図ることができない場合その他適切と認める場合には、お客様に外部の紛争等解決機関を紹介し解決を図るものとする。

(苦情等の受付部署)

お客様からの苦情等のお申出は、コンプライアンス部(苦情等受付専門部署)またはお客様を担当する営業部門において受け付けます。

RBCキャピタルマーケット証券会社東京支店 コンプライアンス部
〒107-0052 東京都港区赤坂一丁目8番1号赤坂インターシティA I R 8 階
電話 : 03-4577-7165 (受付時間 9:00~17:00、土日祝日、年末年始の休業日を除く)

(苦情等解決の為の外部機関等の利用)

RBCキャピタルマーケット証券会社東京支店の苦情等の解決については、社内措置を講じるほか、苦情等解決の為に以下に掲げる外部機関を利用します。

日本証券業協会 (FINMAC に業務委託)
電話 : 0120-64-5005
ホームページ : <http://www.finmac.or.jp/>

一般社団法人金融先物取引業協会 (FINMAC に業務委託)
ホームページ : <http://www.finmac.or.jp/>



RBC Capital Markets®

Regarding Handling Complaints and Disputes, etc.

RBC Capital Markets (Japan) Ltd.

RBC Capital Markets (Japan) Ltd. (the “Company”) shall, in handling complaints etc., provide prompt, sincere, fair and appropriate settlement of disputes by close linkage between the relevant departments on the basis of the Financial ADR system.

(Handling Policy)

- The Company will take opinions etc. from clients seriously, enhance information sharing and improve the business management.
- The Company will properly manage personal information which have been provided from clients.
- The Company will take a stringent and resolute posture regarding unjustified involvement by antisocial forces posing as complaints etc. and appropriately liaise with relevant institutions such as the police where necessary.
- The Company will try to give clients appropriate explanations in accordance with the progress of the handling of complaints etc. and solve the complaints etc. based on the understanding and consent of clients if at all possible.
- If it is not possible to solve complaints etc. by internal measures, the company will introduce clients to external dispute resolution organization.

(Contact for Complaints etc.)

The Company will accept complaints etc. from customers in Compliance Department (the specialized unit for complaints etc.) or Business Departments of the Company.

RBC Capital Markets (Japan) Ltd. Compliance Department

8F, AKASAKA INTERCITY AIR 8-1, 1-chome,

Minato-ku, Tokyo 107-0052, Japan

TEL: 4577-7165 (Office Hours: 9:00~17:00, excluding Saturday, Sunday, Holiday and New Year holidays)

(Use of the External Agencies etc. for settling complaints etc.)

With regard to the settlement of complaints etc. of the Company, the Company will utilize the following external institution to settle the complaints etc. in addition to internal measures.

Japan Securities Dealers Association (Outsourced to the FINMAC)

TEL: 0120-64-5005

<http://www.finmac.or.jp/english/>

The Financial Futures Association of Japan (Outsourced to the FINMAC)

TEL: 0120-64-5005

<http://www.finmac.or.jp/english/>