



Plaintes

RBC Marchés des Capitaux (« RBC MC ») s'efforce de toujours vous offrir des normes de service supérieures et nous prenons très au sérieux toute insatisfaction.

Si vous souhaitez porter plainte, nous vous traiterons avec équité et nous nous engageons à enquêter sur toutes les plaintes de manière diligente et impartiale. Qui plus est, nous tenterons de résoudre les plaintes dès que possible.

Porter plainte

Vous pouvez porter plainte de n'importe quelle manière : en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel. Les plaintes ne comportent aucuns frais.

À qui porter plainte ?

Les plaintes peuvent être adressées à votre directeur relationnel habituel ou à un superviseur de RBC MC qui sera en mesure de soumettre votre plainte à l'échelon supérieur, le cas échéant. Par ailleurs, vous pouvez envoyer votre plainte à Conformité, RBC MC, en utilisant les coordonnées suivantes :

<p>Canada Capital Markets Compliance, Canada RBC Centre 155 Wellington Street West PO Box 150 Toronto (Ontario) M5W 3S7</p> <p>Tél. : 416 842-3881 Courriel : RBCCMCMCompliance@rbccm.com</p>	<p>États-Unis d'Amérique En ligne : https://www.rbc.com/customercare/ Courriel : (plaintes de Gestion de patrimoine) disputeresolution@rbc.com</p>
<p>Australie Head of Compliance, Australia Royal Bank of Canada, Sydney Level 59, 25 Martin Place Sydney NSW 2000</p> <p>Tél. : +61 2 9033 3000 Courriel : compliance.sydney@rbccm.com</p>	<p>Hong Kong Regional Head of Compliance, Asia Pacific 41st and 42nd Floor One Taikoo Place, Tai Koo Place 979 King's Road Quarry Bay, Hong Kong</p> <p>Tél. : +852 2842 6688 Courriel : RBCCMHKandSGComplaintsDL@rbccm.com</p>
<p>Japon RBC Capital Markets (Japan) Ltd. Compliance 8F, AKASAKA INTERCITY AIR 8-1, 1-chome, Minato-ku, Tokyo 107-0052, Japon</p> <p>Tél. : 813 4577-7166 Courriel : CM-JP-Compliance@rbc.com</p>	<p>Singapour Head of Compliance (Capital Markets) RBC, Singapore Branch Asia Square Tower 1 8 Marina View, Singapour 018960</p> <p>Tél. : +65 6230 1888 Courriel : RBCCMHKandSGComplaintsDL@rbccm.com</p>

<p>Royaume-Uni Head of Capital Markets Compliance RBC Capital Markets 100 Bishopsgate London, EC2N 4AA, Royaume-Uni</p> <p>Tél. : +44 (0)207 429 8854 Courriel : cmukcomplaints@rbccm.com</p>	<p>France Chef de Conformité, RBC Marchés des Capitaux, Réclamations Clients 58, avenue Marceau 75008 Paris, France</p> <p>Tél. : +33.1.42.99.37.23 Courriel : cmfrcomplaints@rbccm.com</p>
<p>Allemagne Chef de la conformité RBC Marchés des Capitaux (Europe) GmbH Tausananlage 17 60325 Frankfurt am Main, Allemagne</p> <p>Tél. : +49 (0)69 50 50 80 200 Courriel : cmeucomplaints@rbccm.com</p>	<p>Pays-Bas Chef de la conformité RBC Marchés des Capitaux (Europe) GmbH, succursale d'Amsterdam Regus Office Number 5.14-5.16 World Trade Centre Zuidplein 36 Amsterdam 1077 XV, Pays-Bas</p> <p>Tél. : +31 202 454 501 Courriel : cmeucomplaints@rbccm.com</p>
<p>Espagne Chef de la conformité RBC Marchés des Capitaux (Europe) GmbH, succursale d'ESPAGNE Servicio de Atención al Cliente Calle Serrano 1, 28001, Madrid, Espagne</p> <p>Tél. : +49 (0)69 50 50 80 200 Courriel : cmeucomplaints@rbccm.com</p>	<p>Switzerland C/O Head of Compliance RBC Capital Markets (Europe) GmbH Tausananlage 17 60325 Frankfurt am Main Deutschland</p> <p>Tél. : +49 (0)69 50 50 80 200 Courriel : cmeucomplaints@rbccm.com</p>

Bureau de révision des plaintes clients RBC

Vous avez également l'option de faire appel de votre plainte au 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.

Notre procédure de traitement des plaintes

RBC MC tient à jour et suit une procédure interne de traitement des plaintes. RBC MC traitera toutes les plaintes conformément aux exigences réglementaires pertinentes dans les territoires où elle exerce ses activités, notamment, le cas échéant, accuser réception des plaintes par écrit et envoyer une réponse écrite au plaignant suivant l'enquête sur la plainte.

Veillez communiquer avec nous si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires concernant ces procédures.

Organismes de réglementation et organismes externes de traitement des plaintes

Les clients dans bon nombre de régions peuvent également porter plainte directement à l'organisme de réglementation pertinent ou à l'organisme externe de traitement des plaintes. Les coordonnées de ces organismes de réglementation¹ et organismes externes de traitement des plaintes se trouvent ci-dessous :

¹ Il est possible de communiquer avec d'autres autorités en valeurs mobilières provinciales ou territoriales, le cas échéant.

Canada – OCRI, Bourse de Montréal, Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, Agence de la consommation en matière financière du Canada, Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

- ORCI : [Dépôt d'une plainte | Organisme canadien de réglementation des investissements \(ciro.ca\)](#)
- MX : [TMX – Bourse de Montréal | Division de la réglementation – Plaintes \(m-x.ca\)](#)
- Commission des valeurs mobilières de l'Ontario : <https://www.osc.ca/fr/notre-sujet/communiquez-avec-nous>
- Même si l'ACFC ne résout pas les plaintes individuelles des clients, si vous croyez que votre plainte concerne une violation de la loi fédérale sur la protection du consommateur, vous pouvez soumettre votre plainte à l'adresse suivante : Agence de la consommation en matière financière du Canada, 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9. Téléphone : 1 866 461-3222, www.fcac-acfc.gc.ca.

De plus, si votre plainte est admissible à une enquête par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et que :

- RBC a dépassé la période prescrite de 56 jours calendaires pour traiter la plainte admissible ; ou que
- vous n'êtes pas satisfait de la résolution proposée par le Bureau de révision des plaintes clients RBC

Vous disposez de 180 jours calendaires pour soumettre votre plainte à l'OSBI après avoir reçu une réponse définitive de RBC ou si les 56 jours calendaires sont écoulés depuis que vous avez porté plainte.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

20 Queen Street West, bureau 2400

C.P. 8

Toronto (Ontario) M5H 3R3

Numéro sans frais : 1 888 451-4519

Télécopieur sans frais : 1 888 422-2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Web : www.obsi.ca

États-Unis d'Amérique – FINRA, SEC, CFTC, NFA

Les clients aux États-Unis ainsi que les clients des filiales américaines de RBC, notamment RBC Capital Markets, LLC, peuvent communiquer directement avec l'organisme de réglementation pertinent afin de porter plainte :

- <https://www.finra.org/investors/have-problem/file-complaint/complaint-center>
- <https://www.sec.gov/oiea/Complaint.html>
- <https://www.cftc.gov/complaint>
- <https://www.nfa.futures.org/complaintnet/complaint.aspx>

Australie – Australian Financial Complaints Authority

Si vous êtes un plaignant admissible (tel que défini par l'AFCA), vous pourriez relever de l'Australian Financial Complaints Authority. Pour plus de renseignements sur l'Australian Financial Complaints Authority, veuillez consulter le site Web : [Lien](#)

Vous pouvez également communiquer avec l'organisme à l'adresse ci-dessous :

Australian Financial Complaints Authority Limited

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

Hong Kong – HKMA

Des renseignements supplémentaires pour communiquer avec HKMA concernant les plaintes se trouvent sur le site Web : [Lien](#)

Vous pouvez également communiquer avec le Financial Dispute Resolution Centre si vous n'êtes toujours pas satisfait de la résolution de votre plainte par RBC : <https://www.fdr.org.hk/>

Japon – FINMAC

Concernant le règlement des plaintes, RBC Capital Markets (Japan) Ltd., peut recourir à l'organisme externe suivante pour régler les plaintes en plus des mesures internes prises.

Japan Securities Dealers Association (imparti à FINMAC)

Tél. : 0120-64-5005

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

The Financial Futures Association of Japan (imparti à FINMAC)

Tél. : 0120-64-5005

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

Singapour – Monetary Authority of Singapore (MAS)

Le rôle du MAS à titre d'organisme de réglementation du secteur des services financiers est de superviser les institutions financières aux fins de conformité aux lois et aux outils réglementaires du MAS. Le MAS s'occupe des questions de supervision, comme les violations des règlements et des codes pertinents en matière de pratique ainsi que des lignes directrices.

Le MAS n'est pas en mesure de régler les différends entre votre institution financière et vous. Cela comprend les questions liées aux décisions commerciales des institutions financières, les problèmes de service, les ententes contractuelles et les demandes de règlement pécuniaires. Pour de tels différends, il serait préférable de porter plainte directement auprès de l'institution financière. Si vous n'êtes toujours pas en mesure de résoudre le problème auprès de l'institution financière, songez à communiquer avec le Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd (FIDReC) pour obtenir de l'aide. FIDReC se spécialise dans la résolution de différends entre les institutions financières et leurs clients. Pour plus de détails sur vos recours ou les organismes en mesure de vous aider en cas de problème avec un produit financier ou les normes de service d'une institution financière, vous pouvez consulter « Résoudre un différend avec une institution financière ».

Si vous souhaitez signaler des violations réglementaires ou une inconduite par une institution financière ou son représentant (p. ex., un représentant des services-conseils financiers), veuillez remplir cette formule en ligne.

Vous pouvez également communiquer avec le Financial Dispute Resolution Centre si vous n'êtes toujours pas satisfait de la résolution de votre plainte par RBC : <https://www.fdr.org.hk/>

Japon – FINMAC

Concernant le règlement des plaintes, RBC Capital Markets (Japan) Ltd., peut recourir à l'organisme externe suivante pour régler les plaintes en plus des mesures internes prises.

Japan Securities Dealers Association (imparti à FINMAC)

Tél. : 0120-64-5005

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

The Financial Futures Association of Japan (imparti à FINMAC)

Tél. : 0120-64-5005

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

Singapour – Monetary Authority of Singapore (MAS)

Le rôle du MAS à titre d'organisme de réglementation du secteur des services financiers est de superviser les institutions financières aux fins de conformité aux lois et aux outils réglementaires du MAS. Le MAS s'occupe des questions de supervision, comme les violations des règlements et des codes pertinents en matière de pratique ainsi que des lignes directrices.

Le MAS n'est pas en mesure de régler les différends entre votre institution financière et vous. Cela comprend les questions liées aux décisions commerciales des institutions financières, les problèmes de service, les ententes contractuelles et les demandes de règlement pécuniaires. Pour de tels différends, il serait préférable de porter plainte directement auprès de l'institution financière. Si vous n'êtes toujours pas en mesure de résoudre le problème auprès de l'institution financière, songez à communiquer avec le Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd (FIDReC) pour obtenir de l'aide. FIDReC se spécialise dans la résolution de différends entre les institutions financières et leurs clients. Pour plus de détails sur vos recours ou les organismes en mesure de vous aider en cas de problème avec un produit financier ou les normes de service d'une institution financière, vous pouvez consulter « Résoudre un différend avec une institution financière ».

Si vous souhaitez signaler des violations réglementaires ou une inconduite par une institution financière ou son représentant (p. ex., un représentant des services-conseils financiers), veuillez remplir cette formule en ligne.

Royaume-Uni – Financial Ombudsman Service

Si vous êtes un plaignant admissible (tel que défini par le FCA), vous pourriez relever du Financial Ombudsman Service. Pour plus de renseignements sur le Financial Ombudsman Service, veuillez visiter le site Web.

Vous pouvez également communiquer avec l'organisme à l'adresse ci-dessous :

The Financial Ombudsman Service
Exchange Tower, London E14 9SR, Royaume-Uni
Tél. : 0800 023 4567 ou 0300 123 9 123
Télécopieur : +44 (0) 20 7964 1001

Site Web : www.financial-ombudsman.org.uk

France – Le Médiateur de l'AMF

Si votre différend est admissible à la médiation par le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), vous pouvez communiquer avec lui par écrit ou par l'entremise du site Web.

Médiateur
Autorité des Marchés Financiers
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02,
France
Tél. : +33 (0) 1 53 45 62 00

Site Web : <https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur/le-mediateur>

Allemagne – Plaintes auprès de l'autorité fédérale allemande de supervision financière

Si votre différend est admissible à la médiation par l'autorité fédérale allemande de supervision financière, vous pouvez également porter plainte par écrit à :

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn, Allemagne

Tél. : +49 (0)228 4108-0
Télécopieur : +49 (0)228 4108-1550
Courriel : poststelle@bafin.de

Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site de l'autorité fédérale allemande de supervision financière : [Lien en anglais](#) / [lien en allemand](#).

Pays-Bas – AFM / KiFiD

Si votre différend est admissible à la médiation par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) des Pays-Bas, la procédure concernant les plaintes se trouve ici : [Lien](#)

Si votre plainte n'est pas résolue à votre satisfaction, vous pouvez solliciter le Financial Services Complaints Tribunal des Pays-Bas.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG, DEN HAAG

Tél. : 070-333 8 999

www.kifid.nl

Espagne – Banco de España

Si vous souhaitez porter plainte à la Banque d'Espagne, vous pouvez le faire par écrit à :

Banco de España

Institutions' Conduct Department

C/ Alcalá 48

28014 Madrid

Site Web : <https://clientebancario.bde.es>