

Nous pouvons refuser d'encaisser certains chèques émis par le gouvernement du Canada dans les cas suivants :

- Vous n'êtes pas en mesure de fournir une pièce d'identité acceptable
- Nous croyons qu'un des énoncés suivants est vrai :
 - Le chèque est contrefait
 - Le chèque a été modifié
 - Le chèque est associé à des activités frauduleuses ou criminelles

Question ou plainte

Si vous avez des questions au sujet des exigences en matière d'identification pour l'ouverture d'un compte ou de l'encaissement d'un chèque du gouvernement fédéral, vous pouvez nous appeler au 1 800 769-2511 ou vous présenter à une succursale.

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 n'importe laquelle de nos succursales au Canada, au numéro sans frais susmentionné ou en ligne au <https://www.rbc.com/servicealaclientele>.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a pour mandat d'assurer que les institutions financières sous réglementation fédérale respectent les lois fédérales sur la protection des consommateurs. L'ACFC ne règle pas les plaintes des consommateurs, mais si vous croyez que votre plainte découle d'une violation d'une loi fédérale sur la protection des consommateurs, vous pouvez la déposer 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
fcac-acfc.gc.ca

Pour obtenir plus d'information sur nos produits et services aux particuliers :

- adressez-vous à un représentant du service à la clientèle dans l'une des succursales de RBC
- composez le 1-800 ROYAL[®] 1-1 (1 800 769-2511) ou 1 800 661-1275 (téléimprimeur)
- ou visitez rbcbanqueroyale.com



Ouverture de compte ou encaissement de certains chèques du gouvernement du Canada



* Un chèque ou un autre effet tiré sur le Receveur général ou sur son compte à la Banque du Canada, sur toute banque ou autre institution financière canadienne constituée en personne morale acceptant les dépôts ou régie par une loi du Parlement ou tout autre instrument émis à titre d'autorisation de paiement de fonds sur le Trésor.

® / ^{MC} Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada. RBC et Banque Royale sont des marques déposées de Banque Royale du Canada.



Pour rendre des plus agréables votre expérience à RBC, nous avons rassemblé les renseignements suivants :

- Des types de documents d'identification que vous devez produire pour ouvrir un compte de dépôt de détail (compte) ou encaisser certains chèques du gouvernement du Canada auprès de nous
- Les situations où nous pourrions refuser de le faire

La présente brochure est publiée afin de respecter les exigences en matière d'accès aux services bancaires de base en vertu de la *Loi sur les banques* du Canada, comme l'indique le cadre de protection des consommateurs financiers (en vigueur le 30 juin 2022) en vertu de cette législation.

Si vous vous présentez en personne dans une succursale RBC Banque Royale®, vous devrez nous fournir une pièce d'identité originale, valide et non endommagée de façon notable pour :

- Ouvrir un compte auprès de nous
- Encaisser, sans frais, un chèque* admissible du gouvernement du Canada d'un montant maximal de 1 750 \$

Vous pouvez présenter n'importe laquelle des pièces d'identité suivantes :

- Une pièce d'identité avec photo délivrée par le gouvernement fédéral ou un gouvernement provincial ou territorial du Canada :
 - Permis de conduire délivré par un gouvernement provincial ou territorial du Canada
 - Passeport canadien
 - Carte NEXUS
 - BC Services Card
 - Carte de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

REMARQUE : La carte de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) peut seulement servir à encaisser un chèque du gouvernement fédéral, et ce, seulement si le titulaire de carte offre de la présenter comme pièce d'identité. Nous ne pouvons pas demander ce type de pièce d'identité directement.

- Un document ou pièce d'identité délivré par :
 - Alberta Registries (registres de l'Alberta)
 - Insurance Corporation of British Columbia (société d'assurance de la Colombie-Britannique)
 - Société d'assurance publique du Manitoba
 - Services Nouveau-Brunswick
 - Department of Government Services and Lands of the Province of Newfoundland and Labrador (ministère des Services et territoires gouvernementaux de Terre-Neuve-et-Labrador)
 - Department of Service Nova Scotia and Municipal Relations
 - Department of Community Government and Transportation of the Territory of Nunavut (ministère du gouvernement communautaire et des transports du territoire du Nunavut)
 - Ministère des transports des Territoires du Nord-Ouest
 - Service Ontario
 - Department of Transportation and Public Works of the Province of Prince Edward Island
 - Saskatchewan Government Insurance (régime d'assurance de la Saskatchewan)
- Deux (2) documents d'une source fiable – l'un avec votre nom et adresse et l'autre avec votre nom et votre date de naissance :
 - Pièce d'identité délivrée par le gouvernement fédéral ou un gouvernement provincial ou territorial du Canada

REMARQUE : La loi provinciale ou territoriale interdit l'utilisation des cartes d'assurance-maladie comme pièce d'identité aux fins décrites dans cette brochure au Manitoba, en Nouvelle-Écosse, en Ontario, à l'Île-du-Prince-Édouard et au Yukon. La carte de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) peut être utilisée seulement si le titulaire de carte offre de la présenter comme pièce d'identité. Nous ne pouvons pas vous demander directement cette pièce d'identité.

- Avis de cotisation récents délivrés par le gouvernement fédéral, un gouvernement provincial ou territorial ou une municipalité du Canada

- Relevés de prestations récents délivrés par le gouvernement fédéral ou un gouvernement provincial ou territorial du Canada
 - Factures récentes d'un service public canadien
 - Récents relevés de compte bancaire ou de carte de crédit d'une institution financière canadienne
- Documentation attestant votre date de naissance et votre identité si celle-ci peut aussi être confirmée par l'un de nos clients en règle de RBC ou par une personne qui jouit d'une bonne réputation dans la communauté où notre succursale ou point de service est situé.

Si vous voulez présenter une pièce d'identité qui porte votre ancien nom, il vous faut un certificat qui prouve votre changement de nom.

Nous pouvons, à notre discrétion, accepter aussi d'autres pièces d'identité non mentionnées dans cette brochure. Veuillez communiquer avec nous pour en savoir plus sur les autres pièces d'identité que nous pouvons accepter lors de l'ouverture d'un compte ou de l'encaissement de certains chèques du gouvernement du Canada à une succursale RBC Banque Royale et d'autres façons d'ouvrir un compte auprès de nous.

Nous pouvons refuser d'ouvrir un compte dans les cas suivants :

- Vous n'êtes pas en mesure de fournir une pièce d'identité acceptable
- Nous croyons qu'un des énoncés suivants est vrai :
 - Le compte servira à des fins illégales ou frauduleuses
 - Vous vous êtes livré à des activités illégales ou frauduleuses au cours des sept dernières années
 - Nous avons des motifs raisonnables de croire que vous nous avez sciemment fourni des renseignements trompeurs
 - Nous devons protéger nos clients ou employés de blessures, de harcèlement ou d'autres abus