

Déclaration réglementaire



Fonds d'investissement Royal Inc. (FIRI, nous, notre ou nos) a préparé ce document de déclaration réglementaire afin de vous fournir certains renseignements et déclarations relativement aux conflits d'intérêts importants réels ou potentiels et à notre relation avec vous, y compris nos produits et services, la nature de votre ou vos comptes et certaines responsabilités, comme suit :

- Partie A : Déclaration de conflit d'intérêts FIRI
- Partie B : Information sur la relation

Il est important que vous lisiez et compreniez la présente déclaration réglementaire. La déclaration réglementaire ne crée ni ne modifie aucune convention, relation ou obligation entre vous et FIRI. Ces déclarations et les obligations qui en découlent font partie de nos obligations réglementaires. Elles ne font pas partie de votre Convention de compte ou, s'il y a lieu, de votre Mandat de planification financière. Pour toute question concernant la présente déclaration réglementaire, veuillez communiquer avec votre représentant en fonds communs de placement.

Partie A : Déclaration de conflit d'intérêts FIRI

Vous trouverez ci-dessous des renseignements sur les conflits d'intérêts importants existants et raisonnablement prévisibles qui peuvent nuire à vos intérêts en tant que client, notamment sur la façon dont nous traitons les conflits d'intérêts importants dans l'intérêt supérieur de nos clients. Veuillez communiquer avec votre représentant en fonds communs de placement si vous avez des questions au sujet de ces déclarations ou de leur lien possible avec votre régime de placement.

Si d'autres conflits d'intérêts importants sont décelés après que vous aurez reçu cette déclaration ou ouvert un compte, selon le cas, nous vous en informerons en temps opportun.

Il est important que vous lisiez la déclaration ci-dessous pour comprendre la nature et l'étendue des conflits d'intérêts importants, ainsi que toute incidence et tout risque qu'ils peuvent présenter pour vous. Cette déclaration à jour est également disponible à www.rbc.com/rmfidisclosures/. La présente déclaration est transmise aux nouveaux clients de Fonds d'investissement Royal Inc. (FIRI) avant l'ouverture d'un compte. Ces déclarations et les obligations qui en découlent font partie de nos obligations réglementaires. Elles ne font pas partie de votre Convention de compte.

Un conflit d'intérêts peut survenir dans les cas suivants :

- FIRI et les représentants en fonds communs de placement ont des intérêts commerciaux ou personnels distincts qui diffèrent des intérêts du client ;
- FIRI et les représentants en fonds communs de placement peuvent être incités à faire passer leurs propres intérêts avant ceux d'un client ;
- Des avantages ou inconvénients financiers ou non financiers pour FIRI ou les représentants en fonds communs de placement pourraient compromettre la confiance raisonnable d'un client ;
- Les clients ont des intérêts différents, ce qui fait que certains bénéficient d'un traitement préférentiel dans l'exploitation et la gestion de leur compte et l'exécution des opérations.

En règle générale, un conflit d'intérêts est important si on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il influence les décisions d'un client ou les décisions et recommandations de FIRI ou de ses représentants en fonds communs de placement dans les circonstances.

FIRI cherche à déterminer et à traiter les conflits d'intérêts importants au moyen de politiques et procédures, notamment du Code de déontologie de RBC, qui stipule que les représentants en fonds communs de placement doivent éviter toute situation dans laquelle leurs intérêts personnels entrent ou semblent entrer en conflit avec leurs

responsabilités. Les politiques, les procédures et le Code de déontologie de RBC s'appliquent aux représentants de FIRI ; ils ne font pas partie de notre convention de compte et n'y sont pas intégrés. Les politiques et procédures de FIRI contiennent également une définition générale du terme « conflits d'intérêts », une procédure de recours hiérarchique définie pour traiter les conflits d'intérêts, une délimitation claire des responsabilités entre FIRI et ses représentants en fonds communs de placement, des ressources appropriées, une mention de l'indépendance et du pouvoir du chef de la conformité à la réglementation et d'autres fonctions de contrôle interne pour traiter les conflits d'intérêts, des rapports internes réguliers et des évaluations périodiques de la structure de gestion des conflits. FIRI dispose d'un système pour confirmer la communication des conflits d'intérêts importants aux clients.

Renseignements sur la façon dont nous gérons les conflits d'intérêts importants

1. Relation entre Fonds d'investissement Royal Inc. (FIRI) et les autres sociétés membres de RBC

Gestion au moyen de politiques et procédures, notamment des politiques de confidentialité.

Nous sommes membres du groupe de sociétés affiliées de la Banque Royale du Canada (sociétés membres de RBC). La Banque Royale du Canada (Banque Royale) est une banque canadienne à charte qui exerce ses activités dans des succursales et par d'autres modes de prestation au Canada. Nous et nos sociétés de services financiers affiliées sommes des filiales entièrement détenues par la Banque Royale, et nous sommes tous membres du groupe de sociétés de la Banque Royale du Canada. Nous sommes des entités distinctes les unes des autres où l'information est cloisonnée et dont les systèmes de conformité sont personnalisés. Dans le cadre de notre prestation de services, nous pouvons de temps à autre conclure des opérations ou des ententes avec d'autres sociétés membres de RBC ou accepter des services d'autres sociétés membres de RBC ou d'autres personnes ou sociétés qui sont liées ou associées à nous.

Banque Royale Holding Inc. (BRHI), une filiale entièrement détenue par la Banque Royale, est le propriétaire de l'ensemble des actions en circulation de FIRI. FIRI est une société distincte de BRHI et de la Banque Royale. La Banque Royale est un émetteur assujéti selon les lois sur les valeurs mobilières applicables et elle est un émetteur relié par rapport à FIRI.

FIRI peut recevoir de la Banque Royale et de ses filiales et leur fournir des services de gestion, des services administratifs, des recommandations et/ou d'autres services concernant les activités commerciales ou les opérations courantes. Certaines règles d'ordre législatif ou faisant partie de la réglementation du secteur s'appliquent à ces relations. Ces règles imposent des restrictions sur les opérations entre des sociétés inscrites reliées et visent à minimiser le potentiel de conflits. FIRI a adopté des politiques et procédures internes en plus de ces règles, notamment des politiques concernant la confidentialité des renseignements.

Notre adhésion au groupe des sociétés membres de RBC, ainsi que les opérations et les ententes que nous concluons avec d'autres membres du groupe des sociétés membres de RBC, donnera lieu à des conflits d'intérêts, et nous avons adopté des politiques et des procédures pour déceler et régler ces conflits. Nous ne concluons ces opérations ou ententes que si les lois sur les valeurs mobilières applicables le permettent.

Dans tous les cas, nous reconnaissons que les conflits découlant d'opérations avec nos sociétés affiliées donnent l'impression que nous favoriserons les intérêts commerciaux des diverses sociétés membres de RBC, de sorte que vous pourriez avoir des préoccupations au sujet des produits et services que nous vous fournissons et qui proviennent de ces sociétés membres de RBC ou qui sont fournis par celles-ci.

Comme d'autres sociétés de services financiers, nous et les autres sociétés membres de RBC sommes des entreprises commerciales cherchant à apporter de la valeur aux actionnaires, tout en offrant à nos clients des produits et des services équitables, honnêtes et appropriés. Notre rémunération provient des produits et des services que nous vous vendons et que vous nous payez. Nous pouvons également tirer des revenus d'autres sources, y compris de nos sociétés affiliées, dont certaines peuvent être perçues comme entraînant un conflit d'intérêts réel ou potentiel.

La Banque Royale est également le principal actionnaire de certaines sociétés inscrites, notamment RBC Dominion valeurs mobilières Inc., RBC Placements en Direct Inc., RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements inc., RBC Private Counsel (USA) Inc., RBC InvestiVite Inc., RBC Gestion mondiale d'actifs Inc., RBC Global Asset Management (U.S.) Inc., RBC Capital Markets Corporation, Philips, Hager & North gestion de fonds de placement collectif Itée, BlueBay Asset Management LLP et RBC Securities Australia Pty Limited. Certains administrateurs et dirigeants de FIRI sont également administrateurs et dirigeants d'un ou plusieurs des membres du groupe ci-dessus. FIRI, Société Trust Royal du Canada et Compagnie Trust Royal sont des entités juridiques distinctes et affiliées.

2. Vente de produits exclusifs

Gestion au moyen d'un processus de contrôle diligent des produits, qui comprend l'évaluation de la compétitivité des fonds communs de placement de RBC GMA par rapport aux autres fonds communs de placement offerts sur le marché de détail canadien, le processus de révision des régimes de rémunération, les déclarations et les rapports aux clients, les vérifications de la convenance des opérations, l'examen des recommandations avec les clients et une entente de services avec RBC GMA.

La vente de produits exclusifs et de produits et services d'émetteurs reliés et associés entraîne un conflit d'intérêts pour FIRI, y compris la vente de fonds communs de placement créés et gérés par notre société affiliée, RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. (RBC GMA). Les avantages non financiers et les pratiques de marketing conjoint et de vente donnent également lieu à des conflits d'intérêts.

À titre de courtier en fonds communs de placement et de distributeur principal des fonds communs de placement RBC GMA, nous offrons uniquement des produits exclusifs aux clients, ce qui comprend un large éventail de fonds RBC et de fonds PH&N. FIRI propose également aux clients des certificats de placement garanti et des comptes d'épargne à intérêt élevé offerts par RBC. De plus, des services de planification financière et de la retraite et des conseils de placement sont offerts par l'intermédiaire de FIRI. Les fonds communs de placement et les types de services de placement et de planification financière qui vous sont offerts dépendent de votre situation particulière et de vos besoins en matière de placement, lesquels peuvent changer au fil du temps. Les produits ou services que vous pourriez recevoir de FIRI peuvent varier si vous choisissez des services en ligne ou en personne et si vous rencontrez un conseiller en services bancaires, un conseiller en services financiers, un planificateur financier ou un autre de nos représentants en fonds communs de placement.

Notre détermination de la convenance ne tient pas compte du vaste marché des produits non exclusifs ou de la possibilité que ces produits non exclusifs répondent mieux, autant ou moins aux besoins et aux objectifs de placement d'un client.

- Émetteurs reliés et associés – Puisque FIRI distribue des fonds communs de placement de RBC GMA, elle vous offre des titres d'émetteurs reliés et associés. Un émetteur est « relié » à FIRI si, du fait de la propriété ou du contrôle des titres comportant droit de vote, FIRI exerce une influence dominante sur cet émetteur ou l'émetteur exerce une influence dominante sur FIRI, ou qu'un tiers exerce une influence dominante à la fois sur FIRI et l'émetteur. Un émetteur est « associé » à FIRI si, du fait d'un endettement ou d'un autre lien, un acheteur potentiel de titres de l'émetteur associé peut mettre en doute l'impartialité de FIRI à l'égard de l'émetteur.

Les fonds RBC, les fonds PH&N et les fonds Catégorie de société RBC sont créés et gérés par RBC GMA, offerts par FIRI et sont des émetteurs associés à FIRI.

- Avantages non financiers – À titre de distributeur principal des fonds communs de placement de RBC GMA, FIRI reçoit de cette société des services et des outils de placement et d'information des clients, qui fournissent des analyses et des propositions de portefeuille de placements comprenant certains fonds communs de placement de RBC GMA. FIRI utilise ces outils pour recommander des placements aux clients. RBC GMA offre également une certaine formation aux représentants.
- Pratiques de marketing conjoint – FIRI et RBC GMA adoptent des pratiques de marketing conjoint en raison du rôle de FIRI à titre de distributeur principal des fonds communs de placement de RBC GMA.
- Conflits d'intérêts dans les fonds communs de placement RBC GMA – RBC GMA gère les situations de conflits d'intérêts dans lesquelles elle se trouve à titre de gestionnaire des fonds communs de placement RBC GMA, notamment en faisant en sorte que ces fonds investissent dans des titres émis par d'autres sociétés membres de RBC ou en investissant dans des titres souscrits par des courtiers faisant partie du groupe de sociétés membres de RBC, dans l'intérêt supérieur des fonds applicables, et obtient les approbations et les recommandations favorables du Comité d'examen indépendant (CEI) pour les fonds, selon le cas, avant de prendre de telles mesures. Les conflits d'intérêts examinés par le CEI pour les fonds communs de placement RBC GMA sont indiqués dans le rapport annuel du CEI aux détenteurs de parts, qui est accessible sur le site Web de RBC GMA.
- Revenus générés pour RBC GMA à titre de gestionnaire des fonds communs de placement RBC GMA – RBC GMA reçoit des frais de gestion pour la gestion des fonds communs de placement RBC GMA. Les frais de gestion couvrent les coûts engagés pour gérer les activités courantes des fonds communs de placement RBC GMA ainsi que le portefeuille de placements de chaque fonds commun de placement RBC GMA, lesquels peuvent comprendre des actions, titres à revenu fixe et d'autres fonds communs de placement RBC GMA. Puisque les frais de gestion sont établis en fonction du montant des actifs investis dans chaque fonds commun de placement RBC GMA, votre placement dans un fonds commun de placement RBC GMA générera des revenus pour RBC GMA. RBC GMA verse une partie de ses frais de gestion sous forme de commission de suivi à FIRI pour les services de distribution. Ces frais et commissions de suivi sont indiqués dans le prospectus simplifié des fonds communs de placement RBC GMA.

3. Honoraires de recommandation

Gestion en autorisant uniquement les ententes de recommandation approuvées, en confirmant qu'une recommandation est dans l'intérêt du client, en fournissant des renseignements et en consignait toutes les recommandations dans le Système de gestion des recommandations de RBC.

Des conflits surviennent si des représentants reçoivent des commissions de recommandation quand ils recommandent des clients à une autre société membre de RBC pour des produits et services qui ne sont pas offerts par FIRI. Vous ne payez pas ces commissions de recommandation.

À la suite d'une entente de recommandation, FIRI et ses représentants en fonds communs de placement qui recommandent un client à une autre société membre de RBC peuvent avoir un conflit d'intérêts entre leurs propres intérêts financiers et votre intérêt à être recommandé à l'autre société membre de RBC appropriée pour le type de services de placement que vous avez demandés, ou pour les services qui, selon nous, pourraient vous intéresser.

Consultez la section Ententes de recommandation ci-dessous pour obtenir d'autres détails sur les commissions de recommandation payées par la Banque Royale du Canada et les inscrits en valeurs mobilières concernés. Vous pourrez ainsi mieux évaluer nos ententes de recommandation avec nos sociétés affiliées.

4. Types de comptes offerts

Gestion au moyen de l'évaluation de la convenance et de la pertinence du type de compte en prenant en considération les besoins et les objectifs de placement du client, les outils et les contrôles pour les clients afin d'évaluer les avantages des comptes avec commission de suivi et des comptes à honoraires pour leur situation particulière, et les politiques et procédures.

L'offre de comptes à honoraires avec frais sur compte continu et de comptes avec commission de suivi sur fonds communs de placement peut donner lieu à des conflits.

5. Ententes de rémunération et incitatifs internes

Les mesures de contrôle pour gérer ces conflits comprennent le plafonnement des commissions, les mécanismes de contrôle des processus, l'harmonisation avec les efforts déployés par les représentants et la complexité de leurs conseils, l'examen périodique de la rémunération, les évaluations de convenance, les évaluations du rendement des représentants, le Système de gestion des recommandations et les contrôles visant à repérer tout changement dans la répartition habituelle des produits vendus par un conseiller.

Certains incitatifs et ententes de rémunération internes peuvent encourager une personne inscrite ou un gestionnaire de personnes inscrites, par exemple les planificateurs en placements et retraite, à agir de diverses façons dans son intérêt, lorsqu'une rémunération plus élevée est liée à une combinaison de facteurs, notamment le type de produit, le solde de compte, le montant du placement, les objectifs de revenus et de ventes, les commissions, la complexité des produits et les conseils s'y rapportant, l'expérience client, la commission de production du gestionnaire, les réalisations de l'équipe, les nouveaux clients et les nouveaux actifs à FIRI ainsi que les recommandations, selon le cas. Il peut s'agir, par exemple, de recommander un produit qui permettra d'obtenir une rémunération plus élevée qu'un produit équivalent (ou meilleur) mieux adapté aux besoins et aux objectifs de placement du client ou qui serait dans son intérêt, d'encourager les clients à investir davantage d'argent dans leur compte, ou de chercher à générer le plus d'affaires possible pour obtenir une rémunération accrue. Ces incitatifs peuvent aussi inclure des concours, activités promotionnelles, événements et dons de bienfaisance assortis d'avantages fiscaux pour les représentants.

6. Cadeaux et divertissements

Gestion au moyen de plafonnement de la valeur, d'approbations préalables, et de politiques et procédures d'admissibilité, de déclaration et de suivi.

Les cadeaux et divertissements de clients, de tiers ou d'autres employés peuvent influencer les représentants ou altérer leur jugement.

7. Activités externes

Gestion au moyen d'approbations, de communications, de politiques et procédures, et d'attestations annuelles.

Les activités externes (y compris les fonctions d'administrateur externe et les échanges d'administrateurs entre deux entreprises avec des filiales ou des sociétés affiliées et d'autres emplois rémunérés), pour paiement direct ou indirect, peuvent donner lieu à des possibilités d'opérations d'initié, donner accès à des renseignements importants non publics, donner lieu à des opérations financières personnelles ou professionnelles, et à de possibles préoccupations relatives au contrôle financier et à la protection des renseignements personnels.

8. Négociations financières personnelles de représentants avec des clients

Gestion au moyen de la formation et des politiques qui interdisent généralement aux représentants d'accepter des désignations à titre de fiduciaire (p. ex., fondé de pouvoir, mandataire, exécuteur testamentaire, fiduciaire, administrateur, liquidateur) ou de recevoir l'héritage d'un client.

Exemples : prêts, emprunts, ententes de placements privés, achat d'actifs du client ou partage d'un compte avec un client comme un club d'investissement et, éventuellement, des avantages non financiers.

Ententes de recommandation

FIRI et ses représentants en fonds communs de placement reçoivent des commissions de recommandation de la part de la Banque Royale du Canada pour la recommandation de clients à une autre partie, y compris à d'autres parties du groupe de sociétés membres de RBC. Les détails de nos ententes de recommandation actuelles sont exposés dans le présent document, y compris :

- les commissions que nous pouvons recevoir, dont une portion peut être remise à nos représentants en fonds communs de placement ;
- les commissions que nos représentants en fonds communs de placement pourraient recevoir directement.

Vous ne payez pas ces commissions de recommandation.

Dans la mesure où nous avons une entente de recommandation avec une autre partie qui n'est pas décrite ci-dessous, nous vous communiquerons de façon appropriée l'entente de recommandation avant de vous faire une recommandation. Nos représentants inscrits peuvent recevoir une rémunération sous forme de commissions de recommandation de la part des sociétés membres de RBC suivantes quand ils recommandent des clients à ces sociétés (ou à une société affiliée, s'il y a lieu) pour des produits ou des services, aux termes d'une convention de recommandation écrite conclue avec FIRI :

- **RBC Dominion valeurs mobilières Inc.** (RBC Dominion valeurs mobilières), courtier en placement inscrit en vertu de la réglementation canadienne sur les valeurs mobilières, qui offre des services complets ou des conseils en placement discrétionnaires sur une vaste gamme de produits non offerts par FIRI, y compris des conseils sur les actions et les obligations. Banque Royale du Canada (une institution financière qui fournit un large éventail de services bancaires et financiers) et RBC Private Counsel (USA) Inc. (une société constituée en vertu des lois du Canada et inscrite auprès de la Securities and Exchange Commission aux États-Unis à titre de conseiller en placement résident étranger) (RBC PC USA) sont également parties à la présente convention de recommandation, afin de refléter les paiements de commissions de recommandation réalisés par RBC Dominion valeurs mobilières au nom de RBC PC USA au titre des recommandations faites à RBC PC USA concernant des clients résidents ou domiciliés aux États-Unis (selon le cas) dans le cadre des produits et services offerts par RBC PC USA.
- **RBC Placements en Direct Inc.** (RBC Placements en Direct®), courtier en placement inscrit en vertu de la réglementation canadienne sur les valeurs mobilières, ne fournissant que des services de placement pour l'exécution des ordres qui ne sont pas offerts par FIRI et qui permet aux clients d'effectuer des opérations sans que RBC Placements en Direct ne leur fournisse de conseils sur leurs placements ni ne détermine la convenance de ces placements. Banque Royale du Canada est également partie à cette convention de recommandation.
- **RBC InvestiVite Inc.** (RBC Investi-Clic®), gestionnaire de portefeuille avec pouvoir discrétionnaire inscrit en vertu de la réglementation canadienne sur les valeurs mobilières, fournissant des services discrétionnaires de gestion de portefeuille qui ne sont pas offerts par FIRI. Banque Royale du Canada est également partie à cette convention de recommandation.
- **RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements inc.** (PH&N Services-conseils en placements), gestionnaire de portefeuille avec pouvoir discrétionnaire inscrit en vertu de la réglementation canadienne sur les valeurs mobilières, qui offre des services de gestion discrétionnaire de portefeuille non offerts par FIRI à des clients très fortunés et ultrafortunés. Banque Royale du Canada et RBC PC USA sont également parties à la présente convention de recommandation, afin de refléter les paiements de commissions de recommandation réalisés par PH&N Services-conseils en placements au nom de RBC PC USA au titre des recommandations faites à RBC PC USA concernant des clients résidents ou domiciliés aux États-Unis (selon le cas) dans le cadre des produits et services offerts par RBC PC USA.
- **Phillips Hager & North gestion de fonds de placement collectif Itée** (PH&N gestion de fonds de placement collectif), courtier en fonds communs de placement inscrit en vertu de la réglementation canadienne sur les valeurs mobilières, qui offre des conseils en fonds communs de placement à certains clients dans des circonstances particulières, selon leurs besoins ou préférences. Banque Royale du Canada est également partie à cette convention de recommandation.
- **Société Trust Royal du Canada/Compagnie Trust Royal** (Trust Royal®), société de fiducie non inscrite en vertu de la réglementation canadienne sur les valeurs mobilières, qui fournit divers services en matière de fiducie, de testaments et de successions à des clients. Banque Royale du Canada est également partie à cette convention de recommandation.

- **Banque Royale du Canada**, et plus précisément son secteur Avantage collectif, qui offre une gamme de régimes collectifs d'épargne pour les propriétaires d'entreprise et leurs employés.

FIRI et chaque société membre de RBC sont des sociétés distinctes, mais affiliées. Il est illégal pour une personne touchant une commission de recommandation de négocier des titres ou de donner des conseils sur des titres si elle n'est pas agréée ou inscrite à cet égard en vertu des lois sur les valeurs mobilières applicables. Lorsqu'une recommandation est faite à un inscrit en valeurs mobilières, toutes les activités nécessitant une inscription découlant de l'entente de recommandation seront exercées par la société inscrite qui reçoit la recommandation.

Commissions de recommandation actuelles versées pour recommandation de clients à une autre société membre de RBC

	Si votre représentant inscrit est un planificateur en placement et retraite	Si votre représentant inscrit est un planificateur financier	Si votre représentant inscrit est un banquier privé
RBC Dominion valeurs mobilières	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 25 % des revenus réels de la première année liés à votre compte RBC Dominion valeurs mobilières ou RBC PC USA, selon le cas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 25 % des revenus réels de la première année liés à votre compte RBC Dominion valeurs mobilières ou RBC PC USA, selon le cas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 25 % des revenus réels de la première année liés à votre compte RBC Dominion valeurs mobilières ou RBC PC USA, selon le cas
RBC Placements en Direct	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 100 \$ – si vous avez un solde compris entre 500 \$ et 30 000 \$ en actifs investissables provenant d'un tiers ▪ 35 points de base jusqu'à concurrence de 15 000 \$, pour autant que vous ayez un solde supérieur à 30 000 \$ en actifs investissables provenant d'un tiers 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 100 \$ – si vous avez un solde compris entre 500 \$ et 80 000 \$ en actifs investissables provenant d'un tiers ▪ 12,5 points de base jusqu'à concurrence de 15 000 \$, pour autant que vous ayez un solde supérieur à 80 000 \$ en actifs investissables provenant d'un tiers ▪ 100 \$ – si vous avez un solde compris entre 500 \$ et 200 000 \$ en actifs investissables provenant d'un compte RBC ▪ 5 points de base jusqu'à concurrence de 15 000 \$, sur les actifs de votre compte RBC pour autant que vous ayez un solde supérieur à 200 000 \$ en actifs investissables 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si vous détenez un minimum de 50 000 \$ en actifs externes seulement, le plus élevé des montants entre 250 \$ ou 15 % du revenu estimatif de la première année pour votre compte, jusqu'à concurrence de 10 000 \$ par ménage, par période de 12 mois consécutifs

Commissions de recommandation actuelles versées pour recommandation de clients à une autre société membre de RBC

	Si votre représentant inscrit est un planificateur en placement et retraite	Si votre représentant inscrit est un planificateur financier	Si votre représentant inscrit est un banquier privé
RBC Investi-Clic	<ul style="list-style-type: none"> ■ 100 \$ – si vous avez un solde compris entre 500 \$ et 30 000 \$ en actifs investissables provenant d'un tiers ■ 35 points de base jusqu'à concurrence de 15 000 \$, pour autant que vous ayez un solde supérieur à 30 000 \$ en actifs investissables provenant d'un tiers 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 100 \$ – si vous avez un solde compris entre 500 \$ et 80 000 \$ en actifs investissables provenant d'un tiers ■ 12,5 points de base jusqu'à concurrence de 15 000 \$, pour autant que vous ayez un solde supérieur à 80 000 \$ en actifs investissables provenant d'un tiers ■ 100 \$ – si vous avez un solde compris entre 500 \$ et 200 000 \$ en actifs investissables provenant d'un compte RBC ■ 5 points de base jusqu'à concurrence de 15 000 \$ sur les actifs de votre compte RBC, pour autant que vous ayez un solde supérieur à 200 000 \$ en actifs investissables 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aucune commission de recommandation
PH&N Services-conseils en placements	<ul style="list-style-type: none"> ■ 25 % des revenus réels de la première année liés à votre compte PH&N Services-conseils en placements ou RBC PC USA, selon le cas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 25 % des revenus réels de la première année liés à votre compte PH&N Services-conseils en placements ou RBC PC USA, selon le cas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 25 % des revenus réels de la première année liés à votre compte PH&N Services-conseils en placements ou RBC PC USA, selon le cas
Trust Royal	<ul style="list-style-type: none"> ■ 10 % de la commission estimative pour les services successoraux à revenu immédiat, jusqu'à concurrence de 25 000 \$ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aucune commission de recommandation 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aucune commission de recommandation

Commissions de recommandation actuelles versées pour recommandation de clients à une autre société membre de RBC

	Si votre représentant inscrit est un planificateur en placement et retraite	Si votre représentant inscrit est un planificateur financier	Si votre représentant inscrit est un banquier privé
Services de placement PH&N	<ul style="list-style-type: none"> ■ 50 \$ – si vous avez un solde compris entre 15 000 \$ et 49 999,99 \$ en actifs investissables ■ 35 points de base sur vos avoirs en compte jusqu'à concurrence de 3 000 \$, pour autant que vous ayez un solde de 50 000 \$ ou plus en actifs investissables 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 12,5 points de base sur les actifs de votre compte transférés d'un tiers si vous avez un solde minimum de 50 000 \$ en actifs investissables, jusqu'à concurrence de 15 000 \$ ■ 5 points de base sur l'actif de votre compte RBC si vous avez un solde minimum de 50 000 \$ en actifs investissables, jusqu'à concurrence de 15 000 \$ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Si vous détenez un minimum de 50 000 \$ en actifs externes seulement, le plus élevé des montants entre 250 \$ ou 15 % du revenu de la première année pour votre compte, jusqu'à concurrence de 20 points de base ou de 10 000 \$
Banque Royale du Canada, secteur Avantage collectif	<ul style="list-style-type: none"> ■ 50 points de base sur les actifs investissables jusqu'à concurrence de 50 000 \$ par promoteur de régime collectif – dans le cas où le régime collectif est un régime de retraite à cotisations déterminées (RRCD) ■ 200 \$ - si le régime collectif est un régime volontaire d'épargne-retraite (RVER) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aucune commission de recommandation 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 50 points de base sur les actifs investissables dans un régime collectif dont le solde de l'actif minimum est de 100 000 \$, jusqu'à concurrence d'un versement maximal de 10 000 \$

Partie B : Information sur la relation

Nous avons préparé cette information sur la relation pour vous fournir une description de divers aspects de notre relation avec vous, comme la nature de notre relation de conseil, notre gamme de produits et services, la convenance et la connaissance du client (CDC), ainsi que les obligations de déclaration.

Si un changement important était apporté à l'information sur la relation qui vous a été fournie, nous vous en aviserions en temps opportun.

Produits et services

FIRI est inscrite en vertu des lois canadiennes sur les valeurs mobilières en qualité de courtier en fonds communs de placement ; elle est régie et supervisée par l'Organisme canadien de réglementation des investissements (« OCRI »). En vertu de cette inscription, FIRI peut agir en qualité de courtier au regard de titres de fonds communs de placement, mais n'est pas autorisée à proposer des actions ou obligations individuelles à ses clients. FIRI est inscrite au Québec en tant que cabinet de services financiers.

FIRI propose à ses clients des produits exclusifs et est le principal distributeur de certains fonds communs de placement gérés par sa société affiliée RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. (RBC GMA). Nous mettons ainsi à la disposition de nos

clients un large éventail de fonds RBC et de fonds PH&N. Les CPG et autres types de produits bancaires de la Banque Royale du Canada peuvent aussi être distribués par l'intermédiaire de FIRI. Étant associés à la Banque Royale du Canada, nous ne proposons pas de produits de placement émis par des entités sans lien avec nous. Voir la Partie A : Déclaration de conflit d'intérêts FIRI pour en savoir plus sur notre façon de régler les conflits d'intérêts associés à la vente de produits exclusifs. Communiquez avec votre représentant en fonds communs de placement si vous souhaitez détenir des fonds communs de placement de tiers ou d'autres types de produits non disponibles par l'intermédiaire de FIRI.

De plus, des services de planification financière et de la retraite et des conseils de placement peuvent être offerts par l'intermédiaire de FIRI. FIRI propose aussi un service de surveillance de portefeuille (avis de dérive et rééquilibrage), grâce auquel vous pouvez autoriser FIRI à surveiller et à rééquilibrer votre compte selon vos instructions relatives à la répartition cible pour les fonds communs de placement, la date de début de la surveillance, au seuil de dérive et à la périodicité. Veuillez consulter votre Convention de compte ou communiquer avec un représentant en fonds communs de placement pour tout renseignement complémentaire sur ce service, en fonction de votre situation particulière.

Les fonds communs de placement et les types de services de placement et de planification financière qui vous sont offerts dépendent de votre situation particulière et de vos besoins en matière de placement, lesquels peuvent changer au fil du temps. Les produits ou services que vous pouvez recevoir de FIRI peuvent varier selon que vous choisissez des services en ligne ou en personne et selon que vous rencontrez un conseiller en services bancaires, un conseiller en services financiers, un planificateur financier ou un représentant d'un autre domaine.

Certains honoraires, frais et charges peuvent s'appliquer aux produits, services et types de comptes que nous proposons, notamment au regard des fonds communs de placement ou autres produits de placement que vous détenez dans vos comptes. Consultez la section « Frais et charges » ci-dessous pour en savoir plus.

De manière générale, les placements que nous vous recommandons peuvent facilement être liquidés ou rachetés, selon le cas.

Les fonds communs de placement achetés auprès de nous ou par notre intermédiaire et détenus dans votre ou vos comptes ne sont pas assurés par la Société d'assurance-dépôts du Canada, l'Autorité des marchés financiers (organisme de réglementation du Québec) ou tout autre fonds public d'assurance-dépôts. La valeur des fonds communs de placement n'est pas garantie par une société membre de RBC ou autre institution financière canadienne, et elle peut fluctuer.

Nature de la relation conseil

Lorsque l'un de nos représentants en fonds communs de placement participe à des discussions ou à des activités liées à des fonds communs de placement ou à des placements, y compris à la planification financière, il agit au nom de FIRI. Les autres activités qu'il exerce à la Banque Royale du Canada ou celles non liées à FIRI n'entraînent aucune responsabilité de FIRI et ne la regardent en aucune façon.

Bien que vous puissiez compter sur la qualité des conseils prodigués par les représentants en fonds communs de placement, il vous revient de prendre les décisions de placement et vous en êtes seul responsable. FIRI est tenue de s'assurer que les conseils qui vous sont donnés répondent à vos besoins et objectifs de placement, selon les renseignements que vous nous avez fournis à l'ouverture de votre compte et que vous avez mis à jour périodiquement. Dans le cadre de ses recommandations, votre représentant en fonds communs de placement fait passer vos intérêts en premier.

Types de comptes

Votre type de compte dépend des produits et services que vous détenez auprès de FIRI, selon que vous êtes titulaire d'un régime enregistré ou de placements non enregistrés. Votre compte n'est pas un compte discrétionnaire ni un compte géré, et votre représentant en fonds communs de placement n'a pas de pouvoir discrétionnaire sur votre compte.

FIRI peut recevoir une commission de suivi sur les fonds communs de placement que vous détenez auprès de FIRI. Vous trouverez dans l'Aperçu du fonds/le prospectus simplifié de chaque fonds commun de placement des détails additionnels sur les frais et coûts associés à ce fonds commun de placement, ainsi que les montants minimaux définis pour les soldes ou les opérations. FIRI peut également recevoir une commission de suivi sur les comptes d'épargne-placement. Consultez votre Convention de compte pour connaître les conditions relatives à nos types de comptes, y compris les frais sur comptes payables à FIRI pour les comptes à honoraires, et les autres renseignements tels que les montants minimaux applicables aux comptes. Veuillez demander à votre représentant en fonds communs de placement de vous fournir de plus amples renseignements sur nos types de comptes.

Définitions et termes importants relatifs à la connaissance du client (CDC)

Afin d'évaluer la convenance de vos comptes, les lois canadiennes sur les valeurs mobilières exigent que FIRI comprenne parfaitement, entre autres, votre situation financière, vos besoins et objectifs de placement, vos connaissances en matière de placement et votre profil de risque. C'est ce qu'on appelle la connaissance du client (CDC).

Afin d'avoir une CDC suffisante à votre sujet pour répondre à notre obligation de convenance, nous vous demandons de nous fournir des renseignements personnels et financiers exacts et à jour dans le cadre du processus d'ouverture de compte. FIRI recueillera des renseignements à votre sujet pour établir vos besoins en placement, afin de formuler des recommandations de placement appropriées, et mettra régulièrement à jour ces renseignements dès qu'elle aura connaissance d'un changement important ou d'une inexactitude dans votre CDC dont vous nous aurez informés. Nous vous rappellerons au moins une fois par an afin que vous puissiez nous informer de tout changement dans vos renseignements CDC. Nous vous contacterons également pour revoir vos renseignements CDC et la convenance de vos placements au moins tous les 36 mois.

Un document reprenant les renseignements CDC que vous nous avez fournis vous sera remis dans certaines circonstances, notamment au moment de l'ouverture d'un compte et lorsqu'un changement important dans vos renseignements CDC a été porté à notre connaissance. Vous devez lire attentivement ce document et nous informer rapidement si l'un des renseignements CDC n'est pas exact. Vous avez accepté de nous informer dès que possible de toute modification de ces renseignements.

Vous trouverez ci-dessous certains des termes et définitions les plus importants utilisés durant ce processus.

Objectif de placement L'objectif de placement est le but global lié à un compte de placement pour toute la durée de l'horizon de placement. Exemple : sécurité, revenu ou gains en capital.

Sécurité : La sécurité des placements constitue la principale priorité. L'investisseur est prêt à accepter un taux de rendement moindre en contrepartie d'un revenu prévisible et peut n'avoir besoin que d'un revenu modeste des placements. Il peut s'agir par exemple d'un certificat de placement garanti (CPG).

Prudence élevée : L'investisseur recherche prioritairement un certain degré de sécurité pour ses placements. Il est prêt à accepter de légères fluctuations de la valeur du capital et peut souhaiter tirer un revenu de ses placements. Il peut s'agir par exemple de fonds d'obligations ou à revenu.

Prudence : L'investisseur peut accepter des fluctuations modérées de la valeur de ses placements. Il peut avoir besoin d'un revenu, mais aimerait avoir la possibilité d'obtenir une certaine croissance du capital des placements. Il peut s'agir par exemple de fonds à revenu ou de fonds équilibrés.

Équilibre : Une combinaison équilibrée de revenu et de croissance à long terme. L'investisseur peut accepter des fluctuations de la valeur de ses placements pour obtenir un rendement plus élevé. Il peut s'agir par exemple d'une combinaison de fonds à revenu, de fonds équilibrés et de fonds d'actions.

Croissance : L'investisseur souhaite avant tout assurer la croissance du capital de ses placements. Il est prêt à accepter que la valeur des placements fluctue considérablement en contrepartie de la possibilité d'obtenir une croissance du capital. Il peut s'agir par exemple de fonds d'actions.

Croissance dynamique : L'investisseur souhaite avant tout optimiser la croissance du capital de ses placements. Il est prêt à accepter que la valeur des placements fluctue de façon importante en contrepartie de la possibilité d'obtenir une croissance supérieure du capital. Il peut s'agir par exemple de fonds d'actions dans un secteur précis.

Connaissances en placement Vos connaissances en placement reflètent votre niveau de compréhension des placements, des produits de placement et des risques qui y sont associés. Cela inclut votre compréhension des marchés financiers, du risque relatif et des limites associés aux différents types de placement, et de la manière dont le niveau de risque accepté influe sur les rendements potentiels, ainsi que votre expérience antérieure en matière de placements et d'opérations financières.

Limitées : Investisseur qui a une connaissance ou expérience en matière de placement faible ou inexistante. L'investisseur qui a détenu uniquement des CPG répond à cette définition.

Moyennes : Investisseur qui a une certaine expérience des placements et qui a investi modérément dans différents produits de placement. L'investisseur qui détient des parts de fonds communs de placement répond à cette définition.

Approfondies : Investisseur qui a une expérience approfondie des placements et qui a investi dans plusieurs produits de placement. L'investisseur qui détient des parts de fonds communs de placement, des actions et des obligations répond à cette définition.

Profil de risque Le profil de risque est l'évaluation du risque pour votre ou vos comptes ; il est selon le niveau le plus bas de votre tolérance au risque ou de votre capacité de prise de risque.

- **Tolérance au risque** Pour un compte en particulier, la tolérance au risque désigne votre volonté d'accepter le risque ou votre capacité à composer avec des fluctuations de la valeur des placements et la volatilité des rendements. La volatilité est une partie intégrante du placement ; plus elle est élevée, plus le risque de gains ou de pertes est important.

Très faible : Volonté de n'accepter qu'un très faible niveau de volatilité. La sécurité du capital et la prévisibilité des rendements sont les plus importantes.

Faible : Volonté d'accepter un faible niveau de volatilité. La sécurité du capital et la possibilité d'obtenir des rendements sont importantes.

Inférieure à la moyenne : Volonté d'accepter un certain niveau de volatilité. La croissance minimale du capital et la possibilité d'obtenir des rendements sont importantes.

Moyenne : Volonté d'accepter une volatilité modérée. Une certaine croissance du capital et la possibilité d'obtenir des rendements sont importantes.

Supérieure à la moyenne : Volonté d'accepter un degré important de volatilité. Le potentiel de croissance du capital est important.

Élevée : Volonté d'accepter une très forte volatilité. Le potentiel de croissance maximale du capital est très important.

- **Capacité de prise de risque** La capacité de prise de risque permet d'évaluer votre capacité globale à subir des pertes financières potentielles. Cette mesure dépend de votre âge, ainsi que des renseignements que vous avez fournis au sujet de votre situation financière. Nous tenons compte de deux catégories de capacité de prise de risque :

Limitée : Capacité limitée d'absorber des pertes financières importantes, y compris une dépréciation de vos placements.

Haute : Capacité élevée d'absorber des pertes financières importantes, y compris une dépréciation de vos placements.

Horizon de placement L'horizon de placement correspond à la durée totale pendant laquelle vous prévoyez détenir les placements dans votre compte, en tenant compte des besoins escomptés en matière de liquidités. Cet horizon comprend à la fois la période de placement pendant laquelle vous accumulez principalement des actifs et la période pendant laquelle vous retirez principalement des actifs (comme la retraite).

Profil d'investisseur Le profil d'investisseur tient compte de facteurs comme votre objectif et votre horizon de placement, et votre tolérance au risque.

Sécurité : La sécurité des placements constitue la principale priorité. L'investisseur présente une tolérance au risque faible ou très faible et un court horizon de placement.

Prudence élevée : L'investisseur recherche prioritairement un certain degré de sécurité pour ses placements.

L'investisseur présente au moins une tolérance au risque inférieure à la moyenne et un horizon de placement plus long.

Prudence : L'investisseur recherche une sécurité raisonnable et il est disposé à accepter des fluctuations modérées de la valeur de ses placements. L'investisseur présente au moins une tolérance au risque moyenne et un horizon de placement plus long.

Équilibre : Une combinaison équilibrée de revenu et de croissance à long terme. L'investisseur présente au moins une tolérance au risque moyenne et un horizon de placement plus long.

Croissance : L'investisseur souhaite avant tout assurer la croissance du capital de ses placements. L'investisseur présente au moins une tolérance au risque supérieure à la moyenne et un horizon de placement plus long.

Croissance dynamique : L'investisseur souhaite avant tout optimiser la croissance du capital de ses placements. L'investisseur présente une tolérance au risque élevée et un horizon de placement plus long.

Évaluation de la convenance des placements

En vertu des lois sur les valeurs mobilières et des règles de l'OCRI, FIRI a l'obligation de s'assurer que toute recommandation émise à votre intention vous convient, compte tenu, entre autres, de vos objectifs de placement déclarés, de votre horizon de placement, de votre profil de risque et des autres caractéristiques de votre situation personnelle, et qu'elle fait passer vos intérêts en premier.

Nous effectuerons une évaluation de la convenance au regard de tout placement que vous proposerez, qu'une recommandation soit faite ou non. Nous nous réservons le droit de refuser des ordres d'achat de fonds communs de placement pour votre compte si, après examen de vos renseignements CDC, nous estimons que ces placements ne vous conviennent pas.

FIRI évaluera la convenance des placements dans votre ou vos comptes dans les cas suivants :

- un ordre reçu de votre part est accepté ;
- nous formulons une recommandation ;
- dans un délai raisonnable après un transfert de titres dans votre compte ;
- le représentant en fonds communs de placement responsable de votre compte a changé ;
- nous avons connaissance d'un changement important dans vos renseignements CDC qui pourrait avoir pour conséquence que votre compte ne réponde pas aux exigences de convenance ;
- nous avons connaissance d'un changement dans un placement de votre compte qui pourrait avoir pour conséquence que votre compte ne réponde pas aux exigences de convenance ; ou
- nous effectuons un examen périodique de vos renseignements CDC.

FIRI n'évalue pas nécessairement la convenance des placements de votre compte si ces événements déclencheurs ne se produisent pas. Par exemple, une importante fluctuation du marché ne déclenche généralement pas une évaluation de la convenance.

Nous vous contacterons pour revoir vos renseignements CDC et la convenance de vos placements au moins tous les 36 mois.

Procédures concernant la manipulation de l'argent comptant et des chèques

Pour régler un achat, vous pouvez demander à FIRI d'effectuer un virement depuis votre compte bancaire. Vous pouvez le faire verbalement, électroniquement ou par écrit. Vous devez cependant désigner le compte bancaire par écrit avant que FIRI puisse effectuer le virement. Si votre compte bancaire se trouve dans une autre institution financière que la Banque Royale du Canada ou Trust Royal, vous pouvez aussi fournir à FIRI un chèque annulé sur ce compte. Vous pouvez aussi effectuer un achat au moyen d'un chèque payable à l'ordre de « RBC ». Un représentant en fonds communs de placement ne peut pas recevoir de paiements de votre part à titre individuel. RBC acceptera votre paiement au nom de FIRI, puis le dirigera vers votre compte de placement.

Relevés, avis d'exécution et rapports

FIRI vous transmettra un relevé sur les fonds communs de placement détenus dans votre compte au moins une fois par trimestre. Le relevé comprend votre numéro de compte et d'autres renseignements sur le compte, un sommaire de vos placements en fonds communs avec leur valeur sur le marché au début et à la fin de la période couverte par le relevé, l'activité dans votre compte durant la période visée, les soldes d'ouverture et de clôture et un taux de rendement annualisé pour vos placements durant la période.

Le relevé peut également comprendre des placements que vous avez auprès de sociétés affiliées à FIRI, comme les CPG détenus auprès de Banque Royale du Canada. Dans ce cas, le taux de rendement annualisé pour la période, y compris la date, le type et la valeur de chaque opération, sera déterminé en fonction des placements combinés détenus dans votre compte.

FIRI vous enverra un avis d'exécution pour chaque opération d'achat, de vente et de substitution effectuée dans votre compte. Cet avis comprendra la date de l'opération et la date de règlement, la quantité de titres détenus, la description du placement, le prix par part auquel l'opération a été effectuée, les frais et commissions applicables, s'il y a lieu, et le nom du représentant FIRI participant à l'opération. Néanmoins, si vous avez établi un régime de cotisations préautorisées dans un fonds commun de placement, FIRI vous enverra un avis d'exécution seulement pour le premier achat effectué dans le cadre de ce régime. Si vous participez à un programme de rééquilibrage de fonds communs de placement, FIRI ne vous enverra pas d'avis d'exécution pour les opérations de rééquilibrage.

FIRI vous enverra annuellement un rapport sur le rendement et un rapport sur les frais et autres formes de rémunération. Votre rapport sur le rendement comprendra un taux de rendement total annualisé de votre compte, calculé après déduction des frais, selon un taux de rendement pondéré en fonction de la valeur en dollars, pour des périodes de 1 an, 3 ans, 5 ans et 10 ans, et depuis l'ouverture du compte. Votre rapport sur les frais et autres formes de rémunération est un rapport personnalisé qui fournit des renseignements sur la rémunération que FIRI a reçue au cours de la dernière année pour les conseils, l'accès et le service relatifs aux fonds communs de placement dans votre compte, y compris les frais relatifs aux opérations, les frais d'exploitation et les commissions, selon le cas.

Frais et charges

Une description des frais et des charges que vous engagerez ou pourriez encourir, relativement à l'exploitation générale de votre ou vos comptes, est présentée dans votre Convention de compte. FIRI peut recevoir des commissions ou d'autres formes de rémunération de la part d'autres parties au regard de la vente de certains produits de placement.

Il est important de noter que les frais imputés à votre compte de placement s'accumuleront au fil du temps en déduction de la valeur globale de votre compte. Les frais payables à l'égard de votre compte réduiront le montant investi dans votre compte.

Lorsque vous investissez dans des fonds communs de placement, vous devez comprendre comment les frais sont déduits des fonds de placement. Les gestionnaires de fonds de placement reçoivent habituellement des frais de gestion selon un pourcentage de l'actif net du fonds. Ces frais de gestion, ainsi que les charges d'exploitation payables par les fonds, sont indiqués dans le prospectus simplifié et l'Aperçu du fonds de chaque fonds. Les frais de gestion et les charges d'exploitation des fonds, ainsi que les taxes associées, composent ce qui est appelé « ratio des frais de gestion » ou « RFG » des fonds. Le RFG d'un fonds est important parce que les frais et les dépenses ont une incidence sur le rendement de vos placements.

Les gestionnaires de fonds nous versent une partie de leurs frais de gestion, appelée commission de suivi, en contrepartie des conseils, de l'accès et des services que nous vous fournissons. À titre d'exemple, si vous avez investi 10 000 \$ dans un fonds, une commission de suivi de 0,50 % nous rapporterait 50 \$ par année. Il ne s'agit pas d'une charge supplémentaire que vous nous payez.

Dans certains cas, d'autres frais peuvent vous être facturés dans le cadre d'opérations sur fonds communs de placement, comme des frais de rachat anticipé, des frais pour la substitution de fonds, des frais de négociation à court terme ou des frais de transfert sortant de 150 \$. Étant donné que les frais et les coûts associés aux fonds communs de placement varient selon le gestionnaire de fonds, le produit et le type de compte, vous devriez communiquer avec votre représentant en fonds communs de placement pour comprendre les frais qui vous concernent ou qui sont liés à une opération particulière.

Indice de référence

Un indice de référence est un étalon utilisé pour mesurer et évaluer le rendement des placements par rapport à celui des marchés en général. Vous pouvez évaluer le rendement de vos placements en les comparant à une ou plusieurs références de rendement comparables aux avoirs de votre portefeuille pour la période considérée.

FIRI ne donne pas d'information sur les indices de référence de votre compte, mais les gestionnaires de fonds communs de placement, y compris RBC GMA, indiquent les indices de référence de leurs fonds dans le Rapport de la direction sur le rendement des fonds.

Emprunts et effet de levier

L'« effet de levier » est une expression utilisée pour décrire la stratégie qui consiste à emprunter des fonds (p. ex., prêt ou marge de crédit) aux fins de placement. Le recours à des fonds empruntés pour financer l'achat de titres comporte un plus grand risque qu'un achat effectué avec des liquidités seulement. Si vous empruntez des fonds (auprès de la Banque Royale du Canada ou d'un autre prêteur) pour acheter des titres, vous devrez rembourser l'emprunt avec intérêt, peu importe l'évolution de la valeur des titres que vous avez achetés avec ces fonds.

Nous vous informerons des risques liés à l'achat de valeurs mobilières avec des fonds empruntés si nous vous recommandons d'utiliser une stratégie de levier ou si nous apprenons que vous utilisez une telle stratégie. Cette information sur l'effet de levier figure dans votre formule d'information sur l'ouverture de compte et la connaissance du client.

Personne-ressource de confiance et retenue temporaire

En vertu des changements apportés à la réglementation des valeurs mobilières qui prendront effet le 31 décembre 2021, FIRI est tenue de vous donner la possibilité de fournir le nom et les coordonnées d'une personne en qui vous avez confiance, qui est mature (peu importe son âge), qui a la capacité de discuter de sujets potentiellement difficiles à propos de votre situation personnelle et qui, de préférence, ne participe pas à la prise de décisions se rapportant à votre compte (« personne-ressource de confiance » ou « PRC »), au moment d'ouvrir votre compte et ponctuellement par la suite.

S'il y a lieu dans votre situation particulière, nous pourrions, à notre entière discrétion, communiquer avec votre ou vos PRC ou avec votre ou vos représentants légaux dont le nom figure dans nos dossiers, si nous constatons des signes d'exploitation financière ou si nous décelons une diminution de votre capacité mentale susceptible, selon nous, d'altérer vos décisions financières relativement à votre ou vos comptes. FIRI peut également communiquer avec votre ou vos PRC pour confirmer vos coordonnées si nous ne réussissons pas à communiquer avec vous après plusieurs tentatives, surtout si, habituellement, nous arrivons à vous joindre facilement. Nous pourrions demander à votre ou vos PRC de confirmer le nom et les coordonnées de votre ou vos représentants légaux (p. ex., mandataire en vertu d'une procuration ou tuteur légal). Vous pouvez modifier votre ou vos PRC ou retirer votre consentement à ce que nous communiquions avec elles en communiquant avec votre représentant en fonds communs de placement ou en composant le 1 800 668-3663.

En désignant une ou des PRC, vous nous avez autorisés à communiquer, à notre entière discrétion, avec elles aux fins mentionnées ci-dessus, et vous avez convenu (i) d'aviser la ou les PRC que vous les avez désignées en cette qualité, de confirmer que la ou les PRC consentent à ce que nous communiquions avec elles conformément à la Convention de compte et de nous aviser si elles refusent de servir de PRC ; ii) de nous dégager de toute responsabilité liée à toute décision que nous prenons de communiquer ou non avec la ou les PRC, dans votre situation personnelle, et à tout renseignement que nous pouvons transmettre à la ou aux PRC.

Si nous avons des raisons de penser que vous êtes exploité financièrement ou que vous souffrez d'une baisse de capacité mentale qui pourrait affecter votre aptitude à prendre des décisions financières relativement à vos comptes, nous pouvons placer une retenue temporaire au regard de votre compte ou d'une opération particulière. Nous vous enverrons un avis verbal ou écrit expliquant nos décisions, en plus de communiquer avec votre PRC, comme il a été mentionné précédemment.

Votre participation à notre relation en tant que client

Aidez-nous à mieux vous servir : Participez activement à la gestion de vos placements et restez en contact avec votre représentant en fonds communs de placement. Vous pouvez nous faciliter la tâche :

- En nous tenant informés. Veuillez nous fournir des renseignements complets et exacts à votre sujet, et nous informer le plus tôt possible si ces renseignements sont modifiés. Par exemple, nous devons savoir si ce qui suit a changé :
 - votre situation personnelle (par exemple votre situation d'emploi, votre profession, les personnes à votre charge) ;
 - votre situation financière (par exemple vos revenus, vos besoins de liquidité, votre valeur nette) ;
 - vos coordonnées ;
 - vos besoins et objectifs de placement ;
 - votre tolérance au risque ;
 - votre horizon de placement.
- Soyez informé. Assurez-vous de bien comprendre les risques et les rendements potentiels de vos placements. Passez attentivement en revue les renseignements que nous vous fournissons à propos de nos produits et services. Vous devriez consulter un fiscaliste ou un conseiller juridique pour toute question touchant vos placements, y compris votre résidence aux fins de l'impôt.
- En posant des questions. Adressez-vous à votre représentant en fonds communs de placement pour toute question concernant votre compte, vos opérations, vos placements ou votre relation avec FIRI. Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, votre représentant en fonds communs de placement pourra acheminer votre question à la bonne personne et vous communiquer la réponse.
- En suivant vos placements. Passez en revue tous les documents, relevés et renseignements que nous vous remettons sur les titres et le rendement de votre portefeuille. Les fluctuations naturelles du marché peuvent modifier votre répartition d'actif ou la pondération des différents placements dans votre portefeuille. Cela peut vous exposer à un risque plus important que celui auquel vous êtes habitué. Consultez régulièrement le représentant en épargne collectives pour vous assurer que les avoirs de votre portefeuille restent conformes à votre profil de risque et à vos objectifs de placement.

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 en fonds communs de placement 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. Les mouvements du marché peuvent modifier la composition de vos actifs ou la pondération des différents placements dans votre portefeuille. Vous pouvez ainsi être exposé à plus de risques ou à moins de risques que ce qui vous convient. Communiquez régulièrement avec votre représentant en fonds communs de placement pour vous assurer que vos avoirs en portefeuille respectent votre profil de risque et vos objectifs de placement.

Pour toute plainte ou préoccupation concernant nos services ou nos représentants en fonds communs de placement

La présente est un aperçu du processus d'examen et de règlement des plaintes de clients de FIRI :

- 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 acceptions les plaintes verbales, nous suggérons à nos clients de présenter leurs plaintes par écrit. Vous pouvez soumettre votre plainte en nous envoyant un message sécurisé à partir du centre des messages de Banque en direct, en nous appelant au 1 800 668-3663, en visitant nos succursales ou en communiquant avec votre représentant en fonds commun de placement ou avec le directeur de succursale qui supervise la personne concernée.

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. Le Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients est reproduit ci-dessous et vous est fourni à l'ouverture de 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 en fonds communs de placement, d'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 sa 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). 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

Site Web : www.obsi.ca/fr

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

Par la poste : 121, rue King Ouest, bureau 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9

Par télécopieur : 1 416 361-9073

En ligne : www.mfda.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'a aucune incidence sur le délai de prescription pour un recours civil. Vous pouvez communiquer avec l'AMF comme suit :

Québec : 418 525-0337

Montréal : 514 395-0337

Téléphone (sans frais) : 1 877 525-0337

Télécopieur : 418 525-9512 ou 514 873-3090

Courriel : information@lautorite.qc.ca

Site Web : www.lautorite.qc.ca

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

- Vous pouvez également tenter 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. 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 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 en fonds communs de placement ou avec le directeur de succursale.

Vous pouvez également vous rendre sur le site Web Porter plainte de RBC Banque Royale au <https://www.rbc.com/servicealaclientele/index.html> 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.

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels – Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients

Les clients d'un courtier en fonds communs de placement qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de déposer une plainte et de demander la résolution du problème. Les courtiers qui sont membres de l'ACCFM doivent s'assurer que toutes les plaintes de leurs clients sont traitées de façon équitable et rapide. Si vous voulez déposer une plainte, voici certaines des mesures que vous pouvez prendre :

- Contactez votre courtier en fonds communs de placement. Les sociétés membres ont envers vous, l'investisseur, la responsabilité de surveiller la conduite de leurs représentants pour s'assurer qu'ils respectent les règlements, les règles et les politiques régissant leurs activités.
- La société examinera toute plainte que vous déposerez et vous communiquera les résultats de son enquête dans le délai auquel on peut s'attendre de la part d'un membre agissant diligemment dans les circonstances, soit, dans la plupart des cas, dans un délai de trois mois suivant la réception de votre plainte. Il est utile de formuler votre plainte par écrit.
- Contactez l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM), qui est l'organisme d'autoréglementation auquel appartient votre courtier. L'ACCFM enquête sur les plaintes déposées visant les courtiers en fonds communs de placement et leurs représentants, et prend des mesures correctives au besoin. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ACCFM en tout temps, que vous ayez déposé ou non une plainte auprès de votre courtier en fonds communs de placement. Vous pouvez communiquer avec l'ACCFM des manières suivantes :
 - en remplissant le formulaire de plainte en ligne, à www.mfda.ca ;
 - par téléphone à Toronto, au 416 361-6332, ou au numéro sans frais 1 888 466-6332 ;
 - par courriel à complaints@mfda.ca (Nota : Veuillez tenir compte des questions de sécurité Internet avant de transmettre des renseignements de nature délicate par courriel standard) ;
 - par la poste à 121, King Street West, Suite 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9 ; ou
 - par télécopieur au 416 361-9073.

Indemnisation L'ACCFM n'ordonne pas à ses membres d'indemniser ou de dédommager leurs clients. L'ACCFM existe pour réglementer l'exploitation, les normes de conduite et les pratiques d'affaires de ses membres et de leurs représentants. Son mandat est d'améliorer la protection des investisseurs et de renforcer la confiance du public à l'égard du secteur des fonds communs de placement au Canada. Si vous cherchez à obtenir une indemnisation, vous devriez envisager de vous adresser aux organismes qui suivent :

- OSBI : Vous pouvez déposer une plainte à l'OSBI après avoir porté plainte auprès du courtier dans l'une des circonstances suivantes :
 - service de conformité de votre courtier n'a pas répondu à votre plainte dans les 90 jours suivant la réception de celle-ci ; ou
 - le service de conformité de votre courtier a répondu à votre plainte, mais vous n'êtes pas satisfait de la réponse.**Veillez prendre note que vous avez 180 jours civils après la réception de la réponse du courtier pour déposer une plainte à l'OBSI.**

L'OSBI met en œuvre un processus indépendant et impartial d'examen et de règlement des plaintes formulées à l'égard de services financiers fournis à des clients. L'OSBI peut recommander, de façon non contraignante, que votre courtier vous dédommage (jusqu'à concurrence de 350 000 \$) s'il détermine que vous avez été traité injustement, en tenant compte des critères des services financiers et des pratiques commerciales, des codes de pratique ou de conduite pertinents, de la réglementation du secteur et de la loi. L'OSBI vous offre ces services sans frais et en toute confidentialité. Vous pouvez entrer en communication avec l'OSBI :

- par téléphone à Toronto, au 416 287-2877, ou au numéro sans frais 1 888 451-4519 ;
- par courriel à ombudsman@obsi.ca.
- Assistance judiciaire : il serait peut-être judicieux de faire appel aux services d'un avocat pour vous aider en ce qui concerne votre plainte. Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais prescrits dans lesquels vous devez engager des poursuites au civil. Un avocat peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois la période de prescription applicable écoulée, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.

- Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan : les organismes de réglementation des valeurs mobilières de ces provinces ont l'autorité, dans certains cas appropriés, d'ordonner à une personne ou à une société ayant enfreint la législation en valeurs mobilières de cette province de verser une indemnisation au plaignant. Le requérant peut ensuite faire exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par un tribunal de juridiction supérieure de cette province. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter les sites suivants :
 - Manitoba : www.msc.gov.mb.ca
 - Nouveau-Brunswick : www.nbsc-cvmnb.ca
 - Saskatchewan : www.sfsc.gov.sk.ca
- Québec : Si vous n'êtes pas satisfait du résultat ou de l'examen d'une plainte, l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») peut examiner votre plainte et fournir des règlements de différends. Si vous pensez être victime de fraude, de manœuvres dolosives ou de détournement de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour déterminer si vous avez le droit de soumettre une réclamation au Fonds d'indemnisation des services financiers. Une indemnité pour un montant maximal de 200 000 \$ peut être versée à l'aide des sommes accumulées dans le fonds pour une réclamation admissible. Pour de plus amples renseignements, veuillez appeler l'AMF au 418 525-0337 (au Québec) ou sans frais au 1 877 525-0337, ou consulter le site www.lautorite.qc.ca.

