



Modifications apportées au processus de suivi des demandes non conformes de RBC Services aux investisseurs

Dorénavant, RBC Services aux investisseurs n'enverra qu'un avis de non-conformité aux agents généraux délégués (AGD) ou aux courtiers si une proposition, une formule ou une soumission d'assurance au client Gestion de patrimoine, RBC Assurances, comporte des erreurs ou des renseignements manquants. Afin d'assurer la correction des demandes qui ne sont pas conformes, nous encourageons les AGD et les courtiers à transmettre ces avis aux conseillers appropriés le plus rapidement possible.

Ce changement permet d'uniformiser le processus lié aux demandes non conformes de RBC Services aux investisseurs et d'harmoniser le processus suivi par RBC Assurances avec celui de ses autres clients.

Conseils pour réduire les demandes non conformes et accélérer le traitement des demandes :

1. Lorsque vous soumettez une demande, veillez à joindre tous les documents requis et à les transmettre en une seule fois. Renseignements couramment manquants :
 - Chèque portant la mention « annulé » ;
 - Bons numéros de compte ;
 - Renseignements sur le titulaire (profession, renseignements d'identification, etc.) ;
 - Directives de placement claires et valides ;
 - Tous les documents de transfert ;
 - Traitement d'une demande de règlement au décès : preuve de décès et déclaration du demandeur pour chaque bénéficiaire.
 - Suivez les instructions de transfert avec les montants correspondants ou les numéros de fonds correspondants

2. Veuillez ne pas soumettre de demandes postdatées. Toutes les demandes doivent être soumises à la date à laquelle elles doivent être traitées.
3. Tous les dépôts doivent être effectués au moyen de notre [convention de débit préautorisé \(DPA\) ponctuel](#).
4. Un spécimen de chèque, portant la mention ANNULÉ, est exigé pour tous les DPA et les paiements à date fixe, y compris pour les DPA ponctuels. Pour les paiements à date fixe, n'oubliez pas d'inclure la périodicité (p. ex., mensuelle, trimestrielle) ainsi que les numéros d'affectation des fonds.

Gagnez du temps et réduisez le nombre de demandes non conformes grâce aux formules électroniques.

Pour les dépôts supplémentaires et les transferts de fonds, utilisez les formules électroniques de service clientèle. Remplissez aisément les formules en ligne et envoyez-les à vos clients pour la signature électronique, le tout au moyen de la plateforme WealthLink.

Des questions ?

Si vous avez des questions ou besoin d'un complément d'information, communiquez avec votre conseiller vente :

- ▶ AGD – 1 866 235-4332
- ▶ OCRI – 1 888 770-2586, option n° 3

Tout montant affecté à un fonds distinct est investi aux risques du titulaire du contrat et sa valeur peut augmenter ou diminuer.

Les Fonds de placement garanti RBC sont des fonds distincts, appelés contrats de rente individuels ou à capital variable. La Compagnie d'assurance vie RBC est l'émettrice exclusive de ces contrats et la garante de toutes les garanties qui y sont stipulées. Les portefeuilles et fonds communs de placement sous-jacents offerts dans le cadre de ces contrats sont gérés par RBC Gestion mondiale d'actifs inc. Les détails du contrat applicable figurent dans la notice explicative et le contrat FPG RBC à l'adresse www.rbcassurances.com/fpg.

® / ^{MC} Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada, utilisées sous licence.