

Marché

Certaines parties prenantes soutiennent que la responsabilité d'entreprise ne se mesure pas tant à la façon dont une société dépense son argent qu'à sa façon de le gagner. À RBC^{MC}, nous nous efforçons de nous comporter avec intégrité dans chaque opération, et de créer des produits et d'offrir des services de manière responsable pour mériter la confiance de nos clients et pour en faire des clients fidèles qui nous confient leurs affaires.

| Priorités | Faits saillants de 2010 |
|--|---|
| Donner accès à des services bancaires et d'assurance de base | <ul style="list-style-type: none">■ Nous avons mis à l'essai un programme de prêts destiné à aider les immigrants qualifiés à suivre la formation dont ils ont besoin pour obtenir les homologations ou permis demandés au Canada. Nous avons versé 2,5 millions de dollars sur deux ans à ce programme.■ Nous avons ajouté le cri et l'inuktitut à nos services bancaires téléphoniques, qui peuvent maintenant offrir des services dans 180 langues.■ Nous avons maintenu des succursales RBC Bank^{MC} dans les collectivités à revenu faible ou modeste. Ces succursales représentent 16 % de notre réseau aux États-Unis.■ Nous avons éliminé les frais sur les opérations électroniques ou libre-service pour un certain nombre d'utilisateurs. |
| Créer et offrir des produits de manière responsable | <ul style="list-style-type: none">■ Nous avons révisé une politique de gestion du risque environnemental pour les marchés commerciaux et immobiliers aux États-Unis.■ Nous avons offert à nos clients, par l'intermédiaire de RBC Gestion mondiale d'actifs Inc., sept produits d'investissement socialement responsable (ISR) sélectionnés à l'aide des recherches en ISR et les critères de sélection mis au point par Jantzi-Sustainalytics. Combinés, les actifs sous gestion de nos produits d'ISR dépassent les 900 millions de dollars. |
| Protéger, informer et écouter les consommateurs | <ul style="list-style-type: none">■ Nous nous sommes joints à la Financial Coalition Against Child Pornography (U.S.). Nous refusons de traiter les paiements par carte de crédit pour du matériel de pornographie juvénile.■ Nous avons étendu nos activités de gestion des fraudes de manière à englober les États-Unis, les Antilles, l'Europe, l'Asie et nos activités d'assurance.■ Nous avons ouvert la boutique de services financiers RBC Banque Royale^{MC}, qui regroupe éducation financière et services de détail de premier ordre pour aider les clients à mieux comprendre les services financiers de base.■ Nous avons inauguré <i>maGestionFinancière</i>, le premier outil de gestion financière en ligne intégré à des services bancaires en direct au Canada. Il aide les clients à comprendre et à gérer leurs finances. |

Enjeux

Protection des renseignements personnels

L'augmentation constante des volumes d'opérations et de la complexité des services en ligne, et la hausse des usurpations d'identité et des activités du crime organisé qui visent les renseignements des clients de nos services bancaires, multiplient les risques de fraudes et de violation de la sécurité qui échappent à notre contrôle.

Modes de prestation de services bancaires

Les passionnés des services électroniques cherchent des services plus simples, plus pratiques, accessibles à partir d'un nombre croissant d'appareils, tandis que d'autres préfèrent traiter avec une personne en succursale. Les banques ont donc dû investir dans une multitude de modes de prestation.

Conjoncture économique et marché immobilier aux États-Unis

En 2010, les clients de nos services aux États-Unis ont continué de souffrir de la conjoncture économique et des problèmes de l'immobilier résidentiel. Certaines banques ferment des succursales dans les collectivités à revenu faible ou modeste.

Coûts du crédit

Les taux préférentiels n'ayant jamais été aussi bas, certains pourraient s'attendre à une baisse spectaculaire des taux d'intérêt pour les consommateurs. Mais la morosité économique a provoqué une révision générale du coût du risque sur les marchés financiers et une augmentation des risques de pertes sur prêts.

Impacts directs et indirects

Certains groupes de défense d'intérêts particuliers estiment que les sociétés de services financiers ont une part de responsabilité à l'égard des impacts environnementaux et sociaux des activités de leurs clients, et que les banques devraient adapter ou restreindre les prêts qu'elles accordent selon leur évaluation des clients.

Position de RBC

RBC atténue le risque potentiel par des mesures de sécurité rigoureuses, classées parmi les meilleures du secteur, en informant le public et en offrant des garanties en ligne.

Nos services sont conçus pour les besoins de nos clients. Nous nous fondons sur des études de marché pour mieux comprendre l'évolution de leurs besoins, et nous voulons leur procurer ce qu'ils demandent, que ce soit des services en succursale, par Internet, par téléphone ou par téléphone portable.

RBC Bank vérifie régulièrement que ses services restent accessibles à toutes les catégories de revenus dans les territoires qu'elle sert dans le sud-est des États-Unis. En 2010, nous avons maintenu 66 succursales dans des collectivités à revenu faible ou modeste, ce qui représente 16 % de notre réseau aux États-Unis. RBC Bank a aussi pris part à des initiatives pour éduquer les consommateurs au sujet des questions financières et pour promouvoir un accès responsable à la propriété.

L'intérêt que nous demandons pour un prêt dépend essentiellement du risque que représente l'emprunteur et du prix que nous payons à d'autres prêteurs pour obtenir les fonds. Nous intégrons ces facteurs dans notre tarification.

Nous avons une approche responsable pour les prêts, mais il peut être difficile de tracer une ligne entre les impacts directs et indirects des activités des clients. Nous croyons qu'il nous incombe d'adopter une approche équilibrée au nom de toutes nos parties prenantes, sans nous laisser influencer par des tendances à court terme ou par les pressions de groupes d'intérêt défendant des enjeux particuliers.

Perspectives

Les services financiers ont subi d'immenses mutations depuis que RBC est née, il y a plus de 140 ans. La mondialisation, l'implantation dans de nouveaux territoires, les changements démographiques et l'évolution des technologies ont radicalement changé le marché. Comme toujours, RBC cherche à anticiper les tendances et à montrer la voie. À quoi ressembleront les services bancaires dans les prochaines années ? Nous croyons qu'il y aura plusieurs versions pour différents groupes. Certains anticipent des services bancaires accessibles par téléphone portable, gérables par carte de débit sans puce. D'autres voient des succursales d'un nouveau modèle où ils pourront traiter face à face avec des spécialistes qui comprendront leurs besoins. D'autres encore attendent de nouveaux produits et services correspondant à leurs intérêts sociaux ou environnementaux.

Dans cette section

| | |
|--|----|
| Accès aux services bancaires et d'assurance | 47 |
| Groupes diversifiés | 48 |
| Responsabilité à l'égard des produits | 52 |
| Protection des consommateurs, éducation et communication | 54 |

Résumé du rendement

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|--|-------|-------|-------|
| Pays d'implantation | 52 | 55 | 50 |
| Clients (millions ; approximatif) | 18 | 18 | 17 |
| Succursales bancaires (Canada) | 1 209 | 1 197 | 1 174 |
| Succursales d'assurance (Canada) | 52 | 49 | 35 |
| Guichets automatiques (Canada) | 4 227 | 4 214 | 4 149 |
| Succursales bancaires (États-Unis) | 426 | 438 | 439 |
| Guichets automatiques (États-Unis) | 476 | 486 | 503 |
| Succursales bancaires (Antilles) | 126 | 125 | 127 |
| Guichets automatiques (Antilles) | 330 | 330 | 312 |
| Succursales bancaires (Chine) | 1 | 1 | 1 |
| Nombre de clients inscrits à Banque en direct (Canada ; millions)* | 6,1 | 5,5 | 4,8 |
| Utilisateurs actifs de Banque en direct (Canada)** | 27 % | 25 % | 23 % |

* Comprend les particuliers et les entreprises au Canada inscrits aux services bancaires en ligne à la fin de chaque exercice financier (31 octobre)

** Pourcentage de clients de RBC Banque Royale qui utilisent activement les solutions de services bancaires en ligne (selon le nombre d'opérations)

Accès aux services bancaires et d'assurance

Ouverture de comptes

Nous voulons que l'ouverture d'un compte soit aussi simple que possible, tout en continuant de respecter les exigences réglementaires. Rédigés en termes simples et en plusieurs langues, nos documents énoncent clairement les critères à satisfaire pour ouvrir un compte et pour se conformer à notre politique de vérification des fonds.

Nous avons apporté différentes améliorations à notre processus en 2010 pour simplifier l'ouverture de comptes ou l'ajout de nouveaux titulaires dans les services bancaires en direct. Parmi ces améliorations :

- une réduction du nombre de champs qu'un client doit remplir pour demander l'ouverture d'un compte de dépôt personnel en ligne ;
- la possibilité d'ouvrir un compte conjoint de dépôt personnel en ligne ;
- la possibilité d'ajouter des titulaires à des comptes de dépôt personnels existants.

Réseau bancaire

RBC est un chef de file du lancement de solutions pratiques qui permettent au public d'accéder à son argent et de gérer ses finances partout, en tout temps. Naturellement, ce qui est « pratique » pour l'un ne l'est pas nécessairement pour l'autre. Pour certains clients, pouvoir accéder à leurs affaires financières personnelles en ligne est primordial. Pour d'autres, le plus important est un service en personne, dans une succursale. Nous continuons d'étendre et d'améliorer notre réseau de succursales, nos services bancaires sur Internet et par téléphone, et nos guichets bancaires services complets. Avec les services bancaires mobiles, nos clients peuvent gérer leurs comptes à partir de leur téléphone mobile ou de leur assistant numérique personnel en se connectant par Internet, sans frais supplémentaires. Ils peuvent aussi repérer la succursale ou le guichet automatique (GAB) le plus proche avec notre localisateur en direct.

Nous avons ouvert 18 nouvelles succursales bancaires en 2010 et en avons fermé six. Nous prévoyons en ouvrir au moins 20 de plus en 2011 pour étendre nos capacités de distribution. Nous avons aussi ajouté trois succursales d'assurance au Canada.

- Plus de la moitié de nos succursales offrent des heures d'ouverture prolongées, et nous continuons d'examiner les possibilités d'allonger les heures d'ouverture partout où la demande le justifie.
- Les clients peuvent effectuer des opérations bancaires, ouvrir des comptes, obtenir des soumissions et souscrire de l'assurance par Internet ou par téléphone en tout temps.
- Nous avons le plus important effectif de vente au Canada, avec des spécialistes qui rendent visite aux clients à domicile au moment qui leur convient.
- Notre effectif comprend des conseillers en prêts hypothécaires, des conseillers en assurance, des planificateurs en placements et retraite, et des équipes de vente spécialisées pour les entreprises et les clients commerciaux.

Fermures et ouvertures de succursales bancaires

RBC Banque Royale a des programmes pour évaluer les conséquences de l'ajout ou de la fermeture de succursales dans les collectivités. Au Canada, nous respectons la législation fédérale en nous engageant à :

- prévenir les clients et les collectivités quatre mois à l'avance de tout réaménagement de notre réseau ou de la fermeture d'une succursale (préavis de six mois dans les collectivités rurales ou dans les collectivités où il n'y a pas de banque dans un rayon de 10 kilomètres ;
- renseigner les dirigeants et les fonctionnaires locaux sur nos plans de réaménagement et à nous assurer qu'ils sont au courant des solutions de remplacement offertes aux collectivités touchées.

États-Unis

- Notre réseau bancaire comprend plus de 420 centres de services complets, un réseau étendu de guichets automatiques et des services par téléphone et en ligne disponibles jour et nuit, dans les six États où nous sommes implantés.
- Nous nous spécialisons dans les services aux particuliers, aux entreprises, aux propriétaires d'entreprises et aux membres des professions libérales.

- Nous offrons aux clients la saisie de dépôt à distance, qui leur permet de nous envoyer des chèques numérisés pour dépôt et compensation.
- Les consommateurs américains peuvent obtenir des soumissions en ligne pour notre assurance voyage.
- Les clients qui possèdent des appareils GPS sans fil peuvent désormais localiser facilement une succursale ou un guichet automatique RBC n'importe où en Amérique du Nord continentale.

Antilles

- Nous avons 126 succursales et 330 GAB dans les Antilles, dont un certain nombre hors succursale, dans des stations-service, des terminus de transport en commun et des supermarchés.
- Dans l'ensemble des Antilles, nous avons des guichets qui distribuent des dollars américains. À Trinité-et-Tobago, nous sommes la seule banque qui exploite de tels guichets.
- Dans plusieurs pays des Antilles, les clients de RBC et de RBTT ont accès à des services bancaires par téléphone ou en ligne.

Tarification

Canada

Nous faisons des études de marché pour adopter une tarification raisonnable, concurrentielle, qui apporte de la valeur aux clients. Près de la moitié de nos clients du secteur détail bénéficient d'un rabais sur leurs services bancaires ou de services bancaires gratuits. Tous ont plusieurs options pour réduire leurs frais. En 2010, nous avons éliminé les frais sur un certain nombre d'opérations électroniques ou libre-service parce que les coûts de prestation de ces services sont plus faibles. Cela couvre nos comptes Épargne courante RBC^{MC}, Épargne privilège RBC^{MC} et Épargne @ intérêt élevé RBC^{MC}.

En 2010, nous avons participé activement à un processus de consultation publique avec la Commission des services financiers de l'Ontario sur une tarification abordable à long terme de l'assurance automobile. Cette consultation a débouché sur des réformes qui proposent de nouvelles options de couverture intéressantes. Pour aider les clients à faire les bons choix, RBC Assurances a élaboré un programme d'information détaillé disponible en différents formats.

 rbcassurances.com/reformeauto

États-Unis

Nous voulons continuer d'offrir une gamme complète de produits et de services de dépôt et de placement à des tarifs concurrentiels. Notre compte de chèques donne aux clients un accès facile et peu coûteux à de nombreux modes de paiement – cartes de débit, chèques, paiement des factures en ligne et versements électroniques.

Groupes diversifiés

Nous assurons des services bancaires à différents groupes traditionnellement mal servis grâce à des produits, des services, des modes de prestation et des programmes communautaires particularisés.

Clients à faible revenu et mal servis

RBC s'est engagée à offrir des services bancaires aux clients à faible revenu, auparavant mal servis, au moyen d'initiatives dont voici des exemples :

- Près de la moitié de nos clients du secteur détail au Canada bénéficient d'un rabais sur leurs services bancaires ou de services bancaires gratuits.
- Notre compte de dépôt canadien à frais modiques, l'un des plus souples du secteur, offre 15 opérations de débit par mois à un faible tarif forfaitaire.
- Un programme de services bancaires à distance pour les clients autochtones qui ne peuvent pas se rendre dans des centres urbains où se trouvent les succursales.
- Des succursales qui servent des clients à revenu faible et modeste dans des régions moins prospères aux États-Unis. En 2010, nous avons 66 succursales dans de telles collectivités, ce qui représentait 16 % du nombre total de nos succursales aux États-Unis.

Personnes handicapées

Pour les clients handicapés, nous avons pour objectif d'assurer un accès égal aux locaux et aux services. RBC a un bilan solide d'amélioration de l'accessibilité et d'incitation des clients et d'autres parties prenantes à participer au processus.

Succursales

- Nous nous sommes engagés à appliquer des normes d'aménagement qui suppriment tous les obstacles dans nos établissements. Environ 90 pour cent de nos succursales bancaires et d'assurance au Canada et aux

États-Unis sont accessibles en fauteuil roulant. Nos établissements sont régulièrement vérifiés par des organismes de réglementation externe pour en assurer l'accessibilité, ainsi que pour repérer et éliminer toute entrave à l'accès des personnes handicapées. Au Canada, toute nouvelle succursale doit permettre un accès en fauteuil roulant. Aux États-Unis, tous nos locaux bancaires et administratifs construits ou rénovés depuis les années 1990 respectent ou dépassent les normes fixées par la *Americans with Disabilities Act*. La grande majorité de nos succursales dans les Antilles est aussi accessible en fauteuil roulant.

Guichets automatiques

- Nous avons collaboré avec l'Association canadienne de normalisation pour l'établissement de normes d'accès sans obstacle aux GAB et nous avons été la première banque au monde à installer des GAB parlants. Notre prototype a été adopté comme la norme, à la fois par la CSA et par d'autres organismes de normalisation dans le monde.
- Plus de 1 200 guichets automatiques de nos succursales canadiennes sont accessibles en fauteuil roulant. La conception ergonomique de nos guichets donne plus d'espace pour les genoux que ne l'exigent les normes d'accès sans obstacle de l'Association canadienne de normalisation, ce qui permet aux personnes en fauteuil roulant de les utiliser facilement. En 2010, nos clients avaient accès à 2 270 guichets automatiques parlants au Canada.
- En 2010, nous avons achevé notre programme de remplacement de GAB, qui prévoyait l'installation d'au moins un GAB accessible en fauteuil roulant dans chaque succursale et d'au moins un GAB parlant dans chaque salle de guichets.

Services bancaires en ligne

- Nous voulons que nos clients puissent accéder à nos sites Web et les utiliser facilement. Nos normes permettent l'accès en ligne à l'aide d'une vaste gamme de technologies et de plateformes, comme des systèmes de navigation différents et du matériel adapté pour les personnes handicapées. RBC a été l'une des premières banques à mettre en œuvre les lignes directrices en matière d'accessibilité au contenu du Web élaborées par le World Wide Web Consortium.


Des normes unifiées pour nos sites Web publics (rbc.com, rbcbanqueroyle.com, rbcassurances.com) les rendent accessibles et faciles à utiliser, en particulier par les clients handicapés.

Services bancaires par téléphone


- Nous proposons un numéro spécial pour les ATS, ce qui permet aux clients malentendants d'utiliser nos services bancaires par téléphone en tout temps au Canada et aux États-Unis. Les clients peuvent également utiliser des services de relais téléphoniques pour parler à un représentant de leurs besoins bancaires, notamment si ces besoins sont complexes.

Documents imprimés


- RBC fournit à ses clients des documents en formats différents : gros caractères, sur cassettes audio, Braille ou textes électroniques. Quelque 1 200 clients au Canada reçoivent leurs relevés en Braille.

 rbc.com/accessibilite

Aînés


Canada 

Nous sommes sensibles aux préoccupations et aux besoins bancaires et d'assurance des aînés, une population en croissance. Nous leur offrons des options de dépôt et d'assurance spécialisées, y compris des services bancaires gratuits et des rabais mensuels sur les comptes bancaires au Canada. Nous fournissons aussi aux employés dans tout le Canada des documents de formation et de présentation pour leur permettre de rencontrer des groupes du troisième âge afin de parler de fraude financière.

États-Unis 

Aux États-Unis, RBC Bank offre un nouveau compte de chèques sans frais pour les aînés qui porte intérêts sur tout solde dépassant 1 000 \$ et qui donne droit à des chèques gratuits.

Étudiants et jeunes

Canada 

RBC a toute une variété de produits bancaires et de crédit pour les étudiants et les jeunes. Nous offrons aux étudiants un compte bancaire gratuit pour étudiants incluant 25 débits par mois. Pour les moins de 19 ans au Canada, le compte gratuit Léo le lion^{MC} de RBC inclut 15 débits par mois. Nous proposons aussi du matériel éducatif et des outils destinés à sensibiliser les jeunes et

leurs parents aux questions financières. Le site *Meilleure vie étudiante* de RBC, par exemple, contient des outils pour aider les étudiants à gérer leur argent.

 betterstudentlife.ca/index-fr

États-Unis

Aux États-Unis, nous mettons à la disposition des étudiants et de leurs familles des ressources sur le Web pour les aider à choisir, à planifier et à financer des études supérieures. Ces ressources comprennent des conseils sur les programmes de financement et d'aide, et un certain nombre d'outils permettant de calculer les coûts et la valeur des études supérieures.

Antilles

Dans les Antilles, nous offrons un prêt d'études aux personnes qui travaillent, mais qui souhaitent faire des études postsecondaires dans un établissement d'enseignement local.

Nouveaux arrivants au Canada

RBC est tout à fait consciente de la contribution sociale et économique des nouveaux arrivants à la société canadienne. Nous comprenons aussi les difficultés auxquelles ils font face.

Nous effectuons depuis quelques années une étude approfondie et recueillons les commentaires de personnes arrivant de Chine et de l'Inde pour découvrir comment éliminer les barrières et les obstacles qu'elles doivent surmonter pour s'installer au Canada et y bâtir leur vie. Cette recherche, qui se poursuit toujours, nous permet d'établir le contact avec les collectivités d'origines diverses, d'adapter nos produits et nos services à leurs besoins, et de renforcer nos liens avec les clients des divers groupes culturels.

En 2010, nous avons effectué un sondage auprès des Néo-Canadiens pour mieux comprendre leurs besoins financiers et comment ils voient leur avenir. Les résultats ont révélé qu'une proportion élevée d'entre eux trouvait que la gestion de leurs finances était plus difficile qu'ils ne s'y attendaient et que près de la moitié craignaient de ne pas avoir assez d'argent pour vivre confortablement.

Nous offrons aux nouveaux arrivants des conseils, des solutions et des rabais pour les aider à réussir leur vie. Nos actions en 2010 :

- Nous avons continué d'améliorer notre site *Bienvenue au Canada* en structurant le contenu par catégorie d'immigrants, par cycle de vie et par langue.

 rbc.com/francais/Canada

- Nous avons mis à l'essai un programme de prêts destinés à aider les immigrants qualifiés à suivre la formation dont ils ont besoin pour obtenir les homologations ou permis demandés au Canada.
- Nous avons accru le nombre de langues dans lesquelles les centres de services à la clientèle peuvent communiquer. Nous offrons aujourd'hui des services dans 180 langues.
- Nous avons continué d'offrir des services financiers pour le Programme des immigrants investisseurs du gouvernement fédéral canadien destiné à encourager des gens expérimentés qui ont réussi en affaires à immigrer au Canada.

Employés multilingues

Les employés de RBC peuvent collectivement servir les clients dans plus de 180 langues.

Canada

- Ensemble, les employés des téléc centres de RBC parlent 60 langues.
- Nous avons un numéro de téléphone réservé aux clients parlant le mandarin ou le cantonais (1 888 769-2598).
- RBC offre des services par téléphone dans 180 langues. En quelques minutes, un représentant peut mettre un client en rapport avec l'un de nos 2 600 interprètes par conférence téléphonique confidentielle. En 2010, RBC est devenue la première banque canadienne à offrir des services bancaires par téléphone dans des langues autochtones, comme le cri et l'inuktitut.
- Nos conseillers en prêts hypothécaires mobiles maîtrisent au-delà de 35 langues.
- Notre site Web *Bienvenue au Canada* est accessible en français, en anglais et en chinois simplifié.
- Nous avons des représentants au téléphone parlant chinois et une option en langue chinoise à nos guichets bancaires dans 1 861 établissements au Canada.

- Les consommateurs peuvent utiliser notre outil de localisation en ligne de succursales et de GAB pour trouver nos établissements par adresse, heures d'ouverture et langue de préférence.
- Nous avons préparé, pour les nouveaux arrivants, des infofiches qui décrivent, étape par étape, les services et les produits financiers canadiens. Ces fiches, rédigées selon le point de vue d'un nouvel arrivant, sont disponibles dans 14 langues.

États-Unis

- À RBC Bank, environ 325 employés sont bilingues et quelque 150 parlent espagnol. En outre, tous nos guichets automatiques sont bilingues (anglais et espagnol). Nos nouveaux GAB offriront aussi le français comme choix de langue.
- RBC Bank offre un service d'interprétation au téléphone aux clients qui ne parlent pas l'anglais.

Collectivités autochtones

Les collectivités autochtones ont un besoin crucial de services bancaires et de capitaux pour créer de la richesse et pour assurer leur prospérité économique à long terme.

Notre équipe des Services bancaires aux Autochtones comprend des cadres financiers, des directeurs de marché, des directeurs de comptes, des conseillers en services fiduciaires et en placements spécialisés, de même que des équipes de gestion des risques qui comprennent les besoins de crédit et de services bancaires particuliers des collectivités autochtones que nous servons dans toute le pays.

Nous avons huit succursales dans des réserves, dont six dans le Grand Nord. Nous exploitons aussi deux agences de services bancaires dans des collectivités éloignées des Premières Nations.

RBC a été la première institution financière au Canada à créer un programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves qui n'exige pas de garantie gouvernementale fédérale.

Programme de prêts résidentiels aux Autochtones des réserves de RBC

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|-----------------------|------|------|------|
| Collectivités servies | 70 | 56 | 56 |
| Nombre de prêts | 655 | 623 | 565 |

En 2010, nous avons également continué d'offrir du financement et du crédit relais pour des projets d'investissement, notamment pour des centres communautaires, des immeubles administratifs, des écoles, des centres de santé, des musées, des centres d'interprétation et des logements. Par l'intermédiaire de notre programme Dix étapes faciles, nous avons donné des ateliers de conseils financiers aux collectivités autochtones partout au pays.

Nous avons financé un certain nombre de projets autochtones en 2010. En voici une liste :

- Un projet d'habitations (2 millions de dollars), un aréna (1,6 million de dollars), un centre de soins de santé (1,2 million de dollars) et un projet de logements pour les Inuits (1,1 million de dollars) en Ontario.
- Un centre communautaire (1 million de dollars) et un projet d'habitations (1 million de dollars) en Saskatchewan.
- Un immeuble communautaire (7 millions de dollars), un immeuble administratif avec patinoire de hockey (7 millions de dollars), des équipements collectifs et des installations de lavage de camions (500 000 \$) en Alberta.
- Un centre culturel (14 millions de dollars), un immeuble communautaire et magasin (5 millions de dollars) et un magasin de pneus (775 000 \$) en Colombie-Britannique.

Microcrédit

Le « microcrédit » ou « microfinancement » est reconnu depuis plusieurs années comme un moyen efficace de soulager la pauvreté dans les pays en développement. Le microfinancement est l'attribution, par des organismes ou des institutions financières, de prêts de faible montant (généralement de moins de 200 \$) à des particuliers, dont un grand nombre de femmes, pour les aider à créer ou à faire croître une petite entreprise qui

leur fournira des moyens de subsister. Ces prêts passent généralement par le service de détail d'une institution financière installée dans le pays ou une région défavorisée. La plupart des programmes de microcrédit sont offerts dans des pays en développement, mais ils commencent à apparaître dans certains pays développés.

On nous demande souvent si RBC participe au microcrédit. Non. En fait, nous n'offrons pas de services de détail dans les pays en développement, sauf dans les Antilles. Nous assurons des services à des personnes à faible revenu au Canada et aux États-Unis, et fournissons des conseils spécialisés sur le crédit et le financement à des petites entreprises au Canada, aux États-Unis et dans les Antilles. Nous publions des renseignements sur les prêts que nous accordons aux petites entreprises canadiennes.

Dans les Antilles, nous soutenons des programmes de bienfaisance qui offrent de petits prêts à des personnes qui en ont besoin pour étudier ou se lancer en affaires, mais la prestation directe de services de microcrédit ne fait pas partie de notre stratégie d'entreprise.

Responsabilité à l'égard des produits

« Responsabilité » n'est peut-être pas le terme qui vient immédiatement à l'esprit à propos des produits et des services d'une banque – enfin pas dans le sens qu'on lui donne pour évaluer un jouet fabriqué pour un enfant ou la fabrication d'une voiture. Toutefois, pour une société de services financiers, les prêts hypothécaires ou personnels, les comptes bancaires, les assurances et les cartes de crédit sont des produits dont nous devons assumer la responsabilité. C'est pourquoi nous veillons à ce que les produits et les services que nous concevons respectent notre vision et nos valeurs, et soient conformes à notre Code de déontologie très détaillé.

Conception de produits et de services

RBC a adopté une politique officielle qui établit un processus défini et rigoureux pour l'évaluation initiale et subséquente des risques et pour l'approbation des produits. Nous évaluons les produits en fonction de nombreux risques et nous nous assurons qu'ils correspondent à des besoins des clients et qu'ils respectent notre Code de déontologie et les lois et règlements applicables. Les niveaux d'approbation correspondent au niveau de risque défini par produit ou

service.

Investissement socialement responsable

L'investissement socialement responsable (ISR) est une approche de gestion des placements qui intègre des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance à l'analyse financière traditionnelle. Aux États-Unis, le marché des ISR a généralement atteint la maturité et il représente environ 12 % des actifs sous gestion. Au Canada, les ISR constituent une part plus faible des placements. Nous offrons un certain nombre d'options aux particuliers recherchant des ISR.

- RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. aide les conseillers financiers à répondre aux besoins des clients qui veulent placer leur argent de manière responsable en offrant des fonds communs de placement et des fonds distincts ISR.
- Nos fonds communs de placement ISR comprennent les fonds Jantzi RBC, dont les portefeuilles sont bâtis en utilisant l'information fournie par Jantzi-Sustainalytics, et les fonds Valeurs communautaires Phillips, Hager & North, qui investissent dans des entreprises qui mènent leurs activités de façon socialement responsable. Les actifs sous gestion pour ces produits dépassent les 900 millions de dollars.
- RBC Global Asset Management (U.S.) Inc., de Minneapolis, gère le Access Capital Community Investment Fund qui investit dans des titres d'emprunt appuyant le développement communautaire aux États-Unis.
- Les clients de RBC ont aussi accès à tous les fonds ISR disponibles sur le marché canadien par l'intermédiaire de notre réseau de conseillers.

Octroi de crédit responsable

Les groupes d'intérêt sont de plus en plus nombreux à tenir les prêteurs responsables des activités de leurs emprunteurs. Nous croyons que les institutions financières doivent faire preuve de responsabilité et prendre en compte les intérêts de toutes les parties prenantes lorsqu'elles accordent des prêts. Pour RBC, prêter de manière responsable, c'est accorder du crédit aux clients qui peuvent assumer des dettes sans difficulté. C'est aussi mettre en œuvre des politiques et des pratiques qui obligent chacun, au sein de RBC, à avoir un comportement conforme à l'éthique.

Nous offrons du crédit et des services bancaires à des sociétés appartenant à de nombreuses branches d'activité. Nos politiques et nos processus de gestion du risque garantissent que ces services sont bien conçus et offerts à la clientèle appropriée. Nous avons également des politiques sur certains enjeux particuliers, par exemple la responsabilité environnementale et la lutte contre la corruption. RBC est l'un des signataires des Principes d'Équateur, un ensemble de lignes directrices volontaires portant sur les risques environnementaux et sociaux associés au financement de projets, tel que précisé à la page 83. En outre, le Canada a officiellement appuyé la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones, y compris le principe du consentement préalable et informé librement donné, en novembre 2010. Nous surveillerons l'élaboration de projets de loi liés à cet engagement et adapterons nos politiques en conséquence.

En 2010, RBC a adopté une politique de gestion du risque environnemental pour les marchés commerciaux et immobiliers aux États-Unis (voir les détails page 82). Plus de 200 représentants des services à l'entreprise et gestionnaires de risque ont reçu une formation sur la gestion des risques sociaux et environnementaux sur les marchés des capitaux au cours de l'année.

Il y a certains types de clients et d'opérations que RBC évite en tout temps. En voici une liste, qui n'est pas nécessairement exhaustive :

- Les situations où il est clair que RBC contribuerait au financement implicite ou indirect d'opérations reliées aux activités décrites ci-dessous ;
- Le financement d'entreprises fabriquant ou négociant de l'équipement ou du matériel de guerre nucléaire, chimique ou biologique, des mines terrestres ou des bombes à dispersion ;
- Le financement d'activités relatives aux jeux de hasard sur Internet ;
- L'octroi de crédit à des entités faisant l'objet de sanctions économiques ou figurant sur les listes des entités auxquelles nous ne consentons aucun crédit ;
- Les opérations de crédit dont l'objectif semble être de prendre part directement ou indirectement à des activités illégales, ou d'induire en erreur à l'égard des états financiers ou de l'information réglementaire ;
- Les opérations de crédit qui comportent des accords, des décaissements ou des virements de fonds non documentés ;
- L'octroi de crédit à des entreprises ou à des particuliers qui s'adonnent à des activités incompatibles avec les normes généralement acceptées de comportement éthique dans la collectivité ;
- Nous ne traitons pas les paiements par carte de crédit pour du matériel de pornographie juvénile. RBC s'est jointe à la Financial Coalition Against Child Pornography (U.S.) en 2010.

Consultez notre Rapport annuel 2010 pour une description complète de nos politiques et protocoles de gestion du risque.

Produits et services écologiques

L'une de nos trois priorités pour l'environnement est d'offrir à nos clients des produits et des services écologiques qui les aident à réduire leur empreinte écologique ou à passer à des modèles commerciaux plus durables. En 2010, nous avons considérablement accru la profondeur et l'étendue des conseils de nature écologique que nous donnons à nos clients. Notre centre d'expertise en ligne *Rendre votre entreprise plus verte* est un exemple de ces efforts. Le centre propose des ressources et des outils gratuits aux entreprises qui veulent passer à un modèle favorisant un environnement durable. Nous continuons d'offrir des services de négociation des émissions de gaz à effet de serre et d'inciter les clients à rendre leurs maisons moins énergivores avec des produits comme le prêt Énergie RBC^{MC} et l'hypothèque Énergie RBC^{MC}, et les avons encouragés à opter pour les relevés électroniques par des mesures incitatives.

Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 83.



rbcbanqueroyale.com/commerciaux/conseil/greening-your-business



rbcbanqueroyale.com/produits/hypotheques/hypotheque-ecoenergie



rbcbanqueroyale.com/produits/pretpersonnel/pre-ecoenergie

Protection des consommateurs, éducation et communication

À RBC, nous nous efforçons de « toujours mériter le privilège d’être le premier choix de nos clients ». Nous y parvenons, notamment, en appliquant des mesures strictes de prévention des fraudes et de protection des consommateurs, et en publiant de l’information utile et au moment opportun.

Protection et sécurité des renseignements personnels

RBC protège activement la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux, financiers et autres. Cette protection est une de nos plus grandes priorités et un des piliers de notre engagement envers nos clients, nos employés et d’autres parties prenantes. Nous avons, depuis 1991, une politique officielle en matière de protection de la vie privée que supervise notre chef de la protection des renseignements personnels, et nous employons des mesures rigoureuses de maintien de la sécurité et de contrôle interne pour la protection et la sécurité des renseignements qui nous sont confiés.

En 2010, nous avons continué d’étendre et de renforcer le cadre rigoureux que nous avons défini pour protéger les renseignements personnels, assurer la sécurité des renseignements et gérer les dossiers. Nous concentrons notre action sur des activités comme la sensibilisation des clients et des employés. Nous avons continué de diffuser des renseignements utiles sur la protection des renseignements personnels, la sécurité de l’information et la prévention des fraudes dans des formats faciles à comprendre et intéressants – avis, vidéos et jeux-questionnaires interactifs. Les consommateurs y ont accès sur le site rbc.com, et les employés de RBC, par divers modes de communication internes. Nous aidons régulièrement nos employés à approfondir leurs connaissances par des initiatives de sensibilisation qui leur donnent des conseils pratiques pour des décisions qu’ils peuvent être amenés à prendre dans l’exercice de leurs fonctions, notamment concernant la protection des renseignements personnels et la sécurité de l’information.



rbc.com/remperssecurite

Garanties pour services bancaires en ligne et mobiles

RBC recourt à des technologies et à des procédures de sécurité de pointe pour protéger les données de ses clients contre les accès et les opérations non autorisées. Si un client subit des pertes à cause d’une opération non autorisée effectuée par le biais des services bancaires en direct ou mobiles de RBC Banque Royale, ces pertes lui sont intégralement remboursées*.

* Pour connaître la définition d’une opération non autorisée et tous les détails des protections et des limites de la garantie de sécurité en ligne RBC Banque en direct, veuillez lire notre Convention d’accès électronique.

Prévention des fraudes

RBC a adopté des politiques et des pratiques de sécurité strictes, soutenues par des ressources disponibles en tout temps pour prévenir et détecter les fraudes éventuelles, et pour faire enquête. Les garanties que nous offrons aux clients de nos services bancaires en ligne et de courtage autogéré assurent le remboursement intégral des fonds perdus par suite d’opérations non autorisées effectuées sur leurs comptes. Nos actions en 2010 :

- Nous avons continué d’améliorer les processus et les stratégies pour réduire les conséquences des fraudes pour les clients.
- Nous avons lancé plusieurs initiatives sur mesure pour informer les clients au sujet des fraudes, notamment des conseils et des avis donnant les renseignements les plus récents, une nouvelle brochure traitant à la fois de la prévention des fraudes financières et de la protection des renseignements personnels, et des présentations sur des sujets comme le vol d’identité et l’exploitation financières des personnes âgées.
- Nous avons automatisé certains de nos appels téléphoniques pour la prévention des fraudes afin d’avertir nos clients plus rapidement et de réduire l’impact de ces fraudes.
- Nous avons élargi la gestion des fraudes pour englober les États-Unis, les Antilles, l’Europe, l’Asie et nos activités d’assurances.

Traitement équitable des clients

RBC se conforme à des règles et règlements en matière d'éthique professionnelle dont l'objet est de protéger ses clients des services financiers, notamment l'obligation de divulguer le coût d'emprunt et d'autres renseignements au Canada, l'équité dans le traitement des prêts aux États-Unis, et le régime Treating Customers Fairly (TCF) au Royaume-Uni. Le secteur canadien des services bancaires s'est aussi doté de codes de protection des consommateurs que nos divisions canadiennes se sont volontairement engagées à respecter. Il importe que nous fassions preuve d'intégrité dans tout ce que nous faisons afin de mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients.

Connaître nos clients

Les règles d'identification des clients sont essentielles à la protection de nos clients, des systèmes financiers du monde et de notre réputation. Nos employés doivent recevoir toute la formation et déployer tous les efforts nécessaires pour comprendre la personnalité et les objectifs personnels et financiers des clients, afin que nous puissions les aider à choisir les meilleurs services financiers pour eux.

Nos contrôles préalables, politiques, procédures et solutions couvrent aussi la conformité à la législation applicable sur les valeurs mobilières, la protection des consommateurs, la lutte contre le blanchiment d'argent, la lutte contre le terrorisme et les sanctions économiques.

Pour en savoir plus, consultez la page 24.

Communications dans un langage simple et clair

RBC est déterminée à offrir à ses clients des renseignements bancaires faciles à comprendre et à utiliser. Nous offrons des brochures et des sites Web qui décrivent nos produits et services dans un langage simple, avec des exemples. Nous avons choisi de notre plein gré de suivre les directives du secteur bancaire pour rendre les documents hypothécaires plus faciles à comprendre, et nous avons étendu ces principes de lisibilité à d'autres documents comme les demandes d'ouverture de comptes.

RBC Assurances étudie régulièrement la formulation de ses polices d'assurance de manière à les rendre plus claires pour que nos clients puissent évaluer plus facilement si nos produits conviennent à leurs besoins. Nous modifions la formulation d'après les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle et des commentaires de nos professionnels de la vente. Nous avons apporté plus de 10 changements à nos polices en 2010.

Satisfaction des clients

RBC s'efforce constamment d'accroître la fidélité de ses clients. Nous avons toujours structuré nos activités en fonction de segments de clientèle, et nous faisons ce que nous pouvons pour qu'il soit aussi facile que possible pour nos employés de servir les clients et pour nos clients, de faire affaire avec nous.

Nous possédons un programme de sondages sur la satisfaction de la clientèle bien établi qui nous permet d'évaluer périodiquement la fidélité de nos clients. Au Canada, cette mesure est intégrée à la gestion du rendement des employés et à la formation sur la satisfaction client. Nous fixons des cibles quantitatives en matière de satisfaction et de fidélité de notre clientèle, et nous en assurons le suivi. Nos études détaillées évaluent tous les moteurs de fidélisation et de satisfaction, et comparent nos résultats à ceux de nos principaux concurrents.

| Clients sondés (milliers) | | | |
|---------------------------|------|------|------|
| | 2010 | 2009 | 2008 |
| Canada | 492 | 492 | 492 |
| États-Unis | 3,9 | - | - |
| Antilles | 7,3 | 8 | 17 |

Mesures prises en réaction aux résultats des sondages

Chaque année, les unités RBC prennent le pouls des clients pour connaître leur degré de satisfaction et s'appuient sur leurs commentaires pour apporter des améliorations. Les enquêtes auprès des clients ont débouché sur plusieurs nouvelles initiatives ou améliorations en 2010.

Canada

- Nous avons ouvert la boutique de services financiers RBC Banque Royale, une approche radicalement différente qui combine services de détail et connaissance des services financiers de pointe. Le résultat est une expérience bancaire personnalisée instructive, conviviale et à la portée de tous.
- Nous avons continué d'élargir notre offre aux nouveaux arrivants au Canada en ajoutant à notre forfait bancaire *Bienvenue au Canada* des produits sur mesure, notamment un compte personnel et d'entreprise intégré, une carte de crédit sans garantie, un compte d'entreprise avec un lot initial de chèques et de bordereaux de dépôt gratuit, ainsi que 12 mois de services bancaires sans frais.
- Nous avons inauguré la version remaniée de Banque en direct qui propose une présentation améliorée, une navigation plus intuitive et davantage de fonctions. Les clients peuvent maintenant consulter l'historique de leurs opérations pendant sept ans (90 jours antérieurement), et disposent d'un outil de sélection de comptes perfectionné ainsi que d'un processus plus simple qui permet de demander plusieurs produits au cours d'une seule session.
- Nous avons inauguré *maGestionFinancière*, le premier outil de gestion financière en ligne intégré à des services bancaires en direct au Canada. Il classe automatiquement les opérations en différentes catégories, suit les dépenses et propose une fonction d'établissement de budget avancée pour tous les comptes bancaires personnels et comptes de cartes de crédit.
- Nous avons amélioré le Centre d'expertise RBC, www.centredexpertiserbc.com, un centre de ressource en ligne puissant et complet qui permet aux Canadiens d'obtenir des conseils sur tous les aspects de leurs finances, qu'il s'agisse de gérer leurs dettes, de démarrer une petite entreprise, d'administrer leur flux de trésorerie, de faire fructifier leurs économies ou de comprendre leurs besoins d'assurance.
- Nous avons rendu l'assurance voyage plus abordable pour les familles en leur offrant des tarifs familiaux sur un nombre accru de nos produits.

États-Unis

RBC Bank a évalué ses systèmes et processus d'exploitation en 2010, ce qui nous a amenés à décider d'améliorer nos modes de prestation en ligne et notre réseau de GAB. Nous voulons aussi créer des services et des programmes et offrir des possibilités répondant spécialement aux besoins des familles, des petites entreprises et des Canadiens qui vivent aux États-Unis.

Antilles

Nous avons installé, redéployé et réparé des GAB dans les Antilles occidentales pour satisfaire les clients qui craignaient pour l'accessibilité, la fiabilité et la sécurité du service.

Processus de plainte des clients

Notre processus formel de traitement des sujets de préoccupation soulevés par les clients est présenté dans la section *Porter plainte* de notre site Web. Notre objectif est de permettre aux employés de répondre aux préoccupations des clients au premier point de contact, car cela améliore la satisfaction de la clientèle et accroît sa fidélité.

Au sein des Services bancaires canadiens, 90 pour cent des plaintes sont réglées efficacement au premier point de contact. Si un client estime que son problème n'a pas été résolu après avoir reçu une réponse d'un employé de RBC, il peut faire appel au Bureau de l'Ombudsman de RBC. L'Ombudsman examine les arguments des deux parties pour tenter de les aider à trouver ensemble une solution juste et raisonnable.

Nous respectons aussi la dignité et la confidentialité de toutes les parties en cause dans les procédures. Certains différends qui restent irrésolus après avoir été examinés par l'Ombudsman peuvent être adressés à différents organismes et autorités de réglementation indiqués sur notre site Web *Porter plainte* sur rbc.com.

 rbc.com/servicealaclientele/

