

Intégrité des opérations

« L'intégrité dans tout ce que nous faisons » est une valeur essentielle de RBC^{MC}. Cette valeur imprègne notre approche sur le plan des pratiques, du leadership et de la divulgation, notre cadre de gestion des risques, ainsi que les principes, codes et politiques qui guident nos décisions. Nous croyons qu'en agissant avec intégrité, nous pouvons nous acquitter de nos responsabilités envers nos parties prenantes et garder leur confiance.

Priorités	Faits saillants de 2010
Mettre en pratique de solides principes de gouvernance d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons tenu notre premier vote consultatif non contraignant sur la rémunération des hauts dirigeants à notre assemblée annuelle de 2010. ■ Nous avons adopté une politique sur les pratiques de gestion du risque en rémunération qui s'applique à l'ensemble du Groupe. ■ Nous avons adopté une structure simplifiée pour la rémunération du Conseil, et augmenté la proportion de la rémunération de chaque membre qui doit être détenue en actions du Groupe.
Gérer le risque efficacement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons formé près de 400 employés en Amérique du Nord et dans les îles Britanniques sur la gestion des risques environnementaux et sociaux associés au financement des marchés commerciaux et des capitaux.
Instituer des principes et des politiques qui respectent les lois, les réglementations et les intérêts de toutes les parties prenantes, surveiller leur mise en œuvre et les faire respecter	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons créé et déployé une architecture simplifiée pour les politiques de conformité afin que les employés trouvent et comprennent plus facilement les exigences relatives à la réglementation et à la conformité. ■ Nous avons revu un nombre important de nos politiques, dont notre Politique générale sur la prévention de la corruption, les politiques de RBC sur le cloisonnement de l'information et les opérations faites par les employés à titre personnel et la Politique sur entente avec fournisseurs de services tiers ou services intragroupes. ■ Nous avons élaboré un nouveau programme de formation sur les principes fondamentaux de la protection des renseignements personnels et du risque informationnel, et amélioré les programmes de formation des employés sur la lutte antiblanchiment et la lutte contre le financement des activités terroristes, ainsi que sur la prévention de la corruption.
Favoriser des pratiques de gouvernance qui défendent les intérêts des investisseurs, dans le secteur financier	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous continuons de montrer l'exemple en élaborant et en mettant en œuvre une règle qui oblige tous les fonds communs de placement et les fonds d'investissement canadiens à se doter d'un comité d'examen indépendant.

Dans cette section

Gouvernance d'entreprise	19
Gestion du risque	20
Principes et politiques	21
Gouvernance des fonds communs de placement	27

Résumé du rendement

	2010	2009	2008
Nombre de personnes siégeant au Conseil d'administration	15	15	15
% d'administratrices	20 %	20 %	20 %
% d'administrateurs indépendants	plus de 93 %	plus 93 %	plus de 93 %

Enjeux

Échanges avec les investisseurs

Les investisseurs souhaitent avoir plus d'échanges avec le Conseil d'administration sur la gouvernance d'entreprise et la rémunération des dirigeants.

Rémunération des dirigeants

Les actionnaires, les autorités de réglementation et le grand public exigent plus de responsabilité et de transparence en ce qui concerne la rémunération des dirigeants.

Réforme de la réglementation

Depuis la dernière crise financière, l'attention des gouvernements, des autorités de réglementation et des organismes internationaux s'est concentrée sur la solidité et la sécurité des institutions financières. Les banques sont soumises à une surveillance réglementaire plus serrée à tous les niveaux et assujetties à toute une série de nouvelles réglementations et de législations qui, partout dans le monde, fixent de nouvelles exigences comme une augmentation du capital, de nouvelles normes pour les liquidités et de meilleurs mécanismes de protection des consommateurs.

Position de RBC

Nous avons adopté une politique qui prévoit un vote consultatif non contraignant des actionnaires sur la rémunération des dirigeants à chaque assemblée générale annuelle des porteurs d'actions ordinaires, comme nous l'avons annoncé dans notre Circulaire de la direction de 2011. C'est un mécanisme important de notre processus pour accroître sans cesse les échanges entre les actionnaires et les membres du Conseil sur la rémunération des dirigeants.

Ces dernières années, nous avons adopté de nombreuses pratiques de gouvernance de pointe importantes. La rémunération est administrée par le Conseil d'administration et par les comités de gestion et de surveillance chargés des pratiques de gestion des risques en rémunération. Pour de plus amples renseignements sur notre gouvernance prudente et le contrôle en place, consultez la Circulaire de la direction de 2011 publiée pour notre Assemblée générale annuelle des actionnaires.

RBC a toujours su s'adapter à l'évolution de la réglementation. En 2010, nous avons adopté de nombreuses mesures pour adapter notre gestion du risque, nos contrôles de la conformité et nos pratiques commerciales à la transformation rapide du cadre réglementaire. La capacité de bien gérer le risque et d'anticiper l'évolution du marché est une compétence de base pour nous, qui continuera de régir nos pratiques afin qu'elles restent en harmonie avec l'évolution du cadre réglementaire.

Perspectives

Pour s'adapter à un contexte réglementaire et économique en évolution rapide, notre Conseil d'administration continuera de renforcer son rôle de surveillant indépendant en suivant, pour la gouvernance, une approche qui respecte les meilleures pratiques en vigueur et en surveillant les risques de près.

Notre Conseil adopte des pratiques de gouvernance de pointe. Il le fait proactivement et depuis longtemps, et il continuera d'accorder une attention particulière à la gouvernance et au contrôle en place pour la rémunération des dirigeants. L'association entre le rendement et la rémunération reste un principe fondamental dans la création de valeur à long terme pour les actionnaires. Le Conseil tient aussi à ce que nos programmes de rémunération et nos pratiques de gouvernance aillent de pair avec de saines pratiques de gestion du risque.

Pour le Conseil, la transparence est un principe de gouvernance fondamental. Les actionnaires doivent pouvoir comprendre parfaitement nos pratiques dans ce domaine. De plus, comme ces pratiques déterminent le vote consultatif annuel sur notre méthode de rémunération des dirigeants, les actionnaires doivent comprendre et évaluer soigneusement les principes que le Conseil a utilisés pour fixer la rémunération. Le Conseil d'administration préconise la communication complète et transparente de l'information, et reste ouvert à des échanges directs et constructifs avec les actionnaires sur les questions de gouvernance d'entreprise, de transparence et de rémunération des dirigeants.

La réforme de la réglementation continuera d'évoluer et les gouvernements, les autorités de réglementation et d'autres organismes internationaux continueront de raffiner leurs cadres législatifs et de surveillance. Dans un tel contexte, RBC restera bien placée pour accroître et développer ses activités tout en veillant à mettre en place les contrôles de gouvernance, réglementaires et de conformité adéquats.

Gouvernance d'entreprise

Notre système de gouvernance détermine les relations fondamentales entre les membres du Conseil d'administration, la direction, les actionnaires et d'autres parties prenantes. Il définit le cadre dans lequel sont établies les valeurs éthiques et le contexte dans lequel sont fixés les stratégies et les objectifs.

Notre solide gouvernance débute avec un président du Conseil indépendant et des administrateurs expérimentés et bien informés, qui donnent la priorité à la planification stratégique et à la supervision des risques pour veiller à ce que des normes soient en place pour promouvoir un comportement conforme à la déontologie dans toute l'entreprise, et pour stimuler l'amélioration continue des pratiques de gouvernance.

Déontologie

Notre code de déontologie (le Code) est un ensemble de normes écrites destinées à promouvoir, de la part du président du Conseil d'administration, des membres du Conseil, des cadres supérieurs et des employés, l'intégrité et un comportement conforme à l'éthique. Le Code énonce les principes fondamentaux qui guident le Conseil dans ses délibérations et encadrent les activités commerciales de l'organisation dans son ensemble. Le Code a été déposé auprès des autorités de réglementation des valeurs mobilières sur les sites sedar.com et sec.gov. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 22.

Pratiques de gouvernance

Nos politiques et pratiques en matière de gouvernance permettent à nos administrateurs de superviser la direction et d'accroître la valeur à long terme pour les actionnaires. Notre Conseil d'administration adopte proactivement et depuis longtemps des pratiques de gouvernance d'entreprise avancées. Nous avons apporté, avec le temps, des innovations importantes. Quelques exemples :

- Nous avons établi une politique qui prévoit un vote consultatif des actionnaires sur la politique de rémunération des dirigeants à chaque assemblée annuelle des porteurs d'actions ordinaires.
- Nous avons adopté une politique qui nous permettra de récupérer les primes d'encouragement déjà versées

et d'annuler les primes fondées sur le rendement qui ne sont pas encore acquises dans le cas de dirigeants de RBC et d'employés du groupe RBC Marchés des Capitaux^{MC} qui, par leur comportement et leurs activités, nuisent à l'entreprise.

- Nous avons une politique qui exige que les administrateurs remettent leur démission après l'assemblée annuelle s'ils n'obtiennent pas l'appui de la majorité des actionnaires.
- Notre politique globale sur l'indépendance des administrateurs a continué d'évoluer en réponse à des raffinements des pratiques exemplaires et de la réglementation. Quatorze des quinze administrateurs actuellement en fonction sont indépendants.
- Une réunion des administrateurs indépendants a lieu après chaque réunion ordinaire du Conseil.
- Les administrateurs doivent détenir des actions d'une valeur minimale de 500 000 \$ afin de garantir une solide convergence de leurs intérêts avec ceux des actionnaires.
- Nous avons augmenté la valeur minimale des actions que doivent détenir les membres de la direction de RBC Marchés des Capitaux pour mieux accorder leurs intérêts avec ceux des actionnaires. Le président et chef de la direction doit détenir des actions d'une valeur d'au moins huit fois son salaire de base moyen des trois dernières années. Cette obligation reste en vigueur pendant au moins deux ans après son départ à la retraite. Les autres membres du Groupe de la direction doivent détenir l'équivalent de six fois leur salaire de base moyen des trois dernières années, sauf les cochefs, Marchés des Capitaux, qui doivent détenir des actions d'une valeur d'au moins deux fois leur salaire moyen de base plus les primes des trois dernières années. Ces obligations restent en vigueur pendant un an après leur départ à la retraite.
- Nous avons institué un Programme d'actions différées basé sur le rendement qui lie les primes des membres de la haute direction aux résultats de RBC par rapport à ceux de ses homologues, pour harmoniser encore davantage les intérêts de la direction et ceux des actionnaires.

- Nous avons une politique qui assure que seuls des membres indépendants siègent aux Comités du Conseil d'administration : Comité de vérification, Comité des ressources humaines, Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques et Comité de gestion du risque.
- Des critères d'indépendance plus stricts s'appliquent aux membres du Comité de vérification. Quatre personnes ont été désignées expertes financières du Comité de vérification. Une politique limitant le droit des membres de notre Comité de vérification de siéger au comité de vérification d'autres sociétés a été adoptée en 2004.
- Les comités du Conseil d'administration ont le pouvoir exclusif de retenir les services de conseillers externes et indépendants et d'approuver leurs honoraires. Le Comité des ressources humaines retient les services d'un conseiller indépendant en matière de rémunération.
- Nous avons officialisé le mandat du Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques en y incorporant la responsabilité générale de la citoyenneté d'entreprise et la déontologie.

Leadership

Nos pratiques s'ajoutent à nos initiatives de gouvernance antérieures, qui consistaient entre autres à faire ce qui suit :

- Assurer l'indépendance du Conseil d'administration. Nous avons été l'une des premières sociétés de notre secteur à séparer les postes de président du Conseil et de chef de la direction en 2001.
- Établir des procédures d'évaluation du Conseil et des administrateurs, avec des évaluations écrites par les pairs pour compléter la pratique d'évaluation dans le cadre d'entretiens seul à seul avec le président du Conseil. De plus, chaque comité du Conseil évalue annuellement sa propre efficacité.
- Adopter une politique limitant les mandats d'administrateur croisés pour les membres du Conseil en 2002.
- suspendre définitivement l'attribution d'options dans le cadre du Régime d'options d'achat d'actions pour administrateurs en 2002.



rbc.com/gouvernance

Gestion du risque

Le risque est inhérent à pratiquement toutes les activités d'une société de services financiers ; il faut donc de saines pratiques de gestion du risque pour assurer notre réussite à long terme. La gestion du risque est, pour nous, une compétence fondamentale qui s'appuie sur notre solide culture en la matière, ainsi que sur un cadre réglementaire efficace de gestion du risque.

Cadre réglementaire de gestion générale du risque

Notre cadre réglementaire de gestion du risque donne un aperçu du programme appliqué à l'ensemble du Groupe pour cerner, mesurer, maîtriser et déclarer tous les risques importants auxquels nous sommes exposés. L'adoption d'un cadre commun couvrant l'ensemble de l'entreprise permet à RBC (ainsi qu'à toutes les entités juridiques par l'entremise desquelles nous exerçons nos activités) de se conformer aux exigences établies par notre autorité locale de réglementation, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et par les autres organismes de réglementation pertinents ailleurs dans le monde. Le Comité de gestion du risque de notre Conseil d'administration examine et approuve ce cadre chaque année.

Le cadre de gestion lié à notre goût du risque définit une approche structurée pour gérer le risque sous divers aspects : notre capacité d'accepter le risque, notre goût du risque, nos limites et tolérances du risque et notre profil de risque. Ce cadre aide à bien saisir les rôles, les responsabilités et les pouvoirs en matière de gestion du risque, et il établit un langage commun dans le domaine. Nous croyons qu'il est important de pouvoir préciser quels sont les risques et comment nous les évaluons et les gérons afin que chacun au sein de l'entreprise puisse les comprendre. Nous assurons une perception du risque efficace et cohérente dans tout le groupe par une série de mécanismes de déclaration et d'information.

Cadre de gestion du risque lié à la réputation

La réputation d'une entreprise est l'un de ses biens les plus précieux ; c'est également vrai pour nous. Nous avons mis en place des mesures proactives pour prévenir constamment toute atteinte à notre réputation et des mesures défensives pour atténuer l'impact des problèmes ou incidents lorsqu'ils se posent.

Notre cadre de gestion du risque lié à la réputation fait partie d'un ensemble de cadres de gestion du risque particuliers qui soutiennent le Cadre réglementaire de gestion générale du risque. Révisé chaque année par le Comité de gestion du risque de notre Conseil d'administration, le cadre de gestion du risque lié à la réputation comprend des définitions, des principes et les sources de risque, et décrit les mécanismes en place pour le prévenir et l'atténuer, ainsi que les responsabilités organisationnelles et de supervision qui s'y rapportent.

Les mesures préventives comprennent notre culture et nos valeurs d'entreprise, un Code de déontologie détaillé, des mesures de dépistage et de réduction des risques, ainsi que la concertation proactive avec les parties prenantes pour entretenir des liens de confiance avec toutes. Nous avons en place des mesures pour protéger notre réputation, notamment des protocoles de recours hiérarchique établis dans le cadre de notre programme de gestion générale de la conformité et notre approche de maintien des opérations et de gestion de crise.

Pour plus de détails, reportez-vous à la page 38 de notre Rapport annuel 2010.

Cadre réglementaire de gestion générale de la conformité (GGC)

Afin de se conformer à la législation et à l'ensemble des lois, règlements, directives réglementaires et attentes applicables, partout dans le monde, RBC a adopté un Cadre réglementaire de GGC qui concorde avec les orientations du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et des autres organismes de réglementation. Ce cadre encourage une gestion proactive du risque lié à l'environnement réglementaire et à la conformité. Il s'applique à tous nos secteurs d'exploitation et à toutes nos activités, à nos entités juridiques et à nos employés et il confirme les obligations de rendre des comptes de tous nos employés. Il est revu et approuvé chaque année par le Comité de gestion du risque.

Maintien des opérations et gestion de crise

Nous utilisons un programme de gestion de la continuité des opérations (GCO) parmi les meilleurs au monde pour nous assurer que nos secteurs d'exploitation sont

préparés à réagir adéquatement à toute perturbation des services aux clients. Nous procédons chaque année à une évaluation des risques dans tous les secteurs et cette évaluation est étayée par des plans d'urgence et des tests périodiques de nos capacités de résilience.

Notre équipe GCO, qui se compose de cadres dirigeants représentant tous les secteurs et les diverses régions du monde, est responsable du maintien des services que nous fournissons à nos clients durant toute crise, tout incident ou toute interruption de service importante. Elle reçoit l'appui d'un réseau mondial d'équipes de gestion des incidents régionales, sectorielles et locales, prêtes à intervenir à tout moment dans des situations susceptibles de présenter un risque important pour notre personnel, pour notre réputation ou pour notre capacité de servir nos clients.

Nous procédons régulièrement à des simulations de crise afin de vérifier notre état de préparation et d'être capables de répondre rapidement à toutes les situations d'urgence, y compris des perturbations à l'échelle d'un service, d'un immeuble, d'une ville ou d'une région et les situations de pandémie.

Principes et politiques

Confiance et loyauté sont des exigences essentielles dans les services financiers – peut-être plus que dans tout autre secteur d'activité. RBC s'efforce de faire preuve d'intégrité, constamment, dans toutes ses opérations et dans tout ce qu'elle fait avec ses clients ou des tiers.

En tant qu'entreprise mondiale, nous respectons les lois et les règlements qui régissent nos activités dans tous nos territoires d'implantation. Nous actualisons périodiquement nos politiques et moyens de contrôle pour qu'ils restent efficaces et adaptés aux lois et règlements en vigueur.

Au fil des ans, nous avons élaboré un ensemble de politiques et de principes qui régissent notre comportement et soutiennent nos valeurs. Nous avons, par exemple, des politiques et des processus pour l'évaluation et la gestion des risques qui s'étendent à toute l'entreprise. Nous avons des politiques officielles sur la protection des renseignements personnels, le blanchiment d'argent, le financement des activités terroristes, les sanctions économiques, les prêts à des

partis politiques, la durabilité environnementale et le risque fiduciaire. De son côté, notre Code de déontologie régit le comportement de notre personnel et décrit comment nous devons exercer toutes nos activités commerciales.

La présente section décrit les grands principes, les codes et les politiques que RBC a mis en place pour nous aider à faire preuve d'intégrité dans tout ce que nous faisons.


Code de déontologie

Le Code de déontologie de RBC, qui a été officialisé il y a plus de 20 ans, illustre notre volonté d'instaurer une culture fondée sur le respect de la déontologie et de la conformité, et définit nos attentes dans ce domaine. Il traite de toute une variété de questions d'ordre déontologique et juridique qui se posent à beaucoup d'employés dans l'exercice de leurs fonctions courantes. Nous le passons périodiquement en revue et le mettons à jour selon les besoins afin qu'il continue de couvrir adéquatement tous les aspects de nos activités. Tous les membres du personnel doivent relire le code et confirmer qu'ils y adhèrent au moins une fois tous les deux ans. Les membres de la haute direction et certaines personnes qui exercent un rôle de surveillance financière doivent le faire tous les ans.

Le Code de déontologie de RBC porte sur les principes suivants :

- Respect de la loi
- Confidentialité
- Équité
- Responsabilité d'entreprise, incluant la durabilité environnementale
- Loyauté
- Objectivité
- Intégrité
- Responsabilité individuelle

Notre Code de déontologie peut être consulté sur notre site Web.

 rbc.com/gouvernance

Prévention de la corruption

Les États et divers groupes dans le monde luttent avec acharnement contre la corruption en imposant et en

faisant respecter des lois qui interdisent les paiements illégaux. Pour soutenir ces efforts constants et respecter notre engagement à mener nos affaires avec équité, honnêteté et intégrité, nous améliorons constamment nos politiques de prévention de la corruption, qui complètent et précisent les grands principes définis dans notre Code de déontologie. Ces mesures s'appliquent à l'ensemble du Groupe et partout dans le monde.

Les unités de RBC, les employés et les tiers agissant au nom de RBC ne sont pas autorisés à faire profiter ou à profiter d'une offre, d'un cadeau, d'un paiement, d'une autorisation de paiement, d'un effet de valeur, d'une hospitalité excessive ou de la promesse de l'un de ces avantages dans le but d'aider RBC à bénéficier ou à faire bénéficier un représentant d'un gouvernement ou toute autre personne d'un avantage injuste, directement ou indirectement. Les employés sont instruits de cette politique dans la formation qu'ils doivent recevoir sur le Code de déontologie. Nous exigeons aussi que certains employés suivent une formation plus poussée en raison de la nature des activités qu'ils accomplissent pour RBC ou du secteur géographique dans lequel ils opèrent.

La politique définit des normes au sein de RBC pour lutter contre la corruption des représentants des gouvernements et des individus. Ces normes sont renforcées par des contrôles internes destinés à détecter et à gérer les secteurs qui pourraient poser des risques, ainsi que par des mesures assurant notre conformité aux lois anticorruption des pays dans lesquels nous exerçons nos activités. Nos normes, par exemple, couvrent les exigences particulières de la *Loi canadienne sur la corruption d'agents publics étrangers*, le *Bribery Act* du Royaume-Uni et la *Foreign Corrupt Practices Act* des États-Unis.

Lutte antiblanchiment

RBC a un programme pour prévenir, détecter et signaler toute activité soupçonnée de blanchiment d'argent qui couvre l'ensemble du Groupe. Des mesures de contrôle et de surveillance appropriées sont appliquées aux clients, en particulier à ceux dont les opérations commerciales sont susceptibles d'être la cible d'activités criminelles ou qui sont considérés comme présentant un risque élevé de blanchiment d'argent. Notre groupe Conformité à la réglementation, Lutte antiblanchiment mondiale, élabore et actualise des politiques, des lignes

directrices, des formations et des outils et modèles d'évaluation du risque pour aider les employés à bien gérer les risques de blanchiment d'argent et de financement des activités terroristes en constante évolution. Pour étoffer notre politique antiblanchiment, nous avons des logiciels et des processus robustes capables de repérer, de suivre et d'analyser les opérations afin de détecter toute activité suspecte.

Nous participons activement à des groupes mondiaux de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes pour rester au courant des tendances et des techniques dans ces domaines et pour contrer ces risques. Nous consultons les diverses unités de veille financière nationales dans le monde, comme le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada, pour être sûrs de déclarer les opérations interdites qui doivent l'être.

RBC incite ses employés à se familiariser avec les moyens de contrôle qui existent pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes, et à les respecter. Pour ce faire, elle leur propose des cours basés sur le Web, des présentations et d'autres documents d'information. Tous les employés, y compris les cadres supérieurs, doivent suivre cette formation une fois par an.

Antiterrorisme et sanctions économiques

Nous sommes fermement déterminés à empêcher l'utilisation de nos services financiers pour financer des activités terroristes ou enfreindre les sanctions économiques en vigueur. RBC a mis en œuvre, à l'échelle de l'entreprise, des politiques exigeant que toutes ses unités et ses opérations dans le monde respectent les sanctions économiques et les règlements contre le financement d'activités terroristes. Nos unités, ainsi que leurs administrateurs, dirigeants et employés, ne feront pas sciemment affaires, ne se livreront pas à des opérations, ne feront rien qui assure, soutient ou favorise la prestation (directe ou indirecte) de services financiers à des États, des entités, des organisations ou des particuliers visés par des sanctions économiques ou par une réglementation financière antiterroriste, ou à leur avantage, dans les territoires où nous exerçons nos activités.

Pour nous acquitter efficacement de ces obligations, nous avons mis en place des systèmes automatisés et

des procédures de comparaison quotidienne des noms des clients avec diverses listes de terroristes, de contrôles et de sanctions, ainsi que d'analyse des paiements.

Paradis fiscaux

Nous exerçons nos activités dans 52 pays et adhérons, au Canada et dans nos autres territoires d'implantation, aux lois qui visent à empêcher l'évasion et la fraude fiscales, le blanchiment d'argent et d'autres activités criminelles. RBC et ses employés doivent se conformer à l'ensemble des lois et des règlements qui régissent ses activités dans ses divers territoires d'implantation. Tout en nous conformant aux lois qui nous concernent, nous organisons nos affaires de manière à répondre le mieux possible aux besoins de toutes les parties prenantes. Nous contribuons aussi aux efforts pour éliminer tout usage illicite du système financier mondial en mettant en pratique des Règles d'identification des clients, en appliquant un programme de conformité pour la lutte antiblanchiment très strict au sein de notre réseau mondial, en adhérant au Code de déontologie et en travaillant avec des organismes internationaux à l'amélioration des politiques et des règles qui régissent le système financier mondial.

Reconnaissance et gestion des conflits d'intérêts

La *Loi sur les banques* (Canada) ainsi que d'autres lois et règlements en vigueur exigent de RBC qu'elle maintienne des contrôles et des procédés appropriés pour déceler et gérer tout conflit entre, d'une part, ses intérêts et ceux de ses employés et, d'autre part, les intérêts de ses clients ou de tiers. S'il y a ou semble y avoir un conflit d'intérêts, RBC doit prendre les mesures nécessaires pour le gérer qui peuvent comprendre, dans certains cas son élimination complète. Si plus d'un conflit d'intérêts existe pour une situation donnée, les conflits doivent être traités et gérés ensemble. Exemple de ce genre de situation : un responsable des services de prêts de RBC qui siège au Conseil d'administration d'une autre société doit veiller à ce que les responsabilités qu'il exerce pour cette société (par exemple l'obtention de prêts) soient complètement séparées de ses responsabilités pour RBC (comme l'approbation d'un prêt).

Déclaration de soupçons d'anomalies

Les employés de RBC dans le monde entier sont tenus de signaler tout soupçon de manquement à notre Code

de déontologie ainsi que d'autres irrégularités et cas de malhonnêteté. Nous avons depuis longtemps des processus établis et accessibles qui leur permettent de le faire, et notre Code de déontologie protège contre tout risque de représailles ceux qui signalent de tels manquements en toute bonne foi. Réservée aux pratiques d'information financière, la ligne Info-Indice RBC permet aux employés et aux tiers partout dans le monde de signaler toute irrégularité ou tout acte potentiellement répréhensible se rapportant à la comptabilité, à la vérification ou au contrôle comptable interne directement à l'Ombudsman de RBC, dans l'anonymat, la confidentialité et sans crainte de représailles, en tout temps.

L'Ombudsman de RBC surveille personnellement les messages reçus par téléphone et par courriel, et soumet au Comité de vérification du Conseil d'administration un rapport sur tous les problèmes signalés. Il retire du rapport le nom et les autres renseignements personnels des employés, dont il garantit la stricte confidentialité. L'Ombudsman est la seule personne autorisée à communiquer avec l'employé pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Protection des renseignements personnels

RBC protège activement la vie privée de ses clients et la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux et financiers qu'elle détient sur ses clients. Cette protection constitue l'un des piliers de notre engagement envers nos clients et sera toujours l'une de nos plus grandes priorités.

Les entités de RBC suivent des politiques de protection de la vie privée et des pratiques de sécurité afin de se conformer aux lois applicables et de soutenir notre engagement à inspirer confiance en faisant preuve d'intégrité dans tout ce que nous faisons. Les principes intégrés dans notre Politique de protection des renseignements personnels décrivent comment nous recueillons des renseignements sur les clients et les utilisons, comment nous pouvons les partager et avec qui, ainsi que nos pratiques de sécurité.

Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 45 du présent rapport.

 rbc.com/rensperssecurite

Risque fiduciaire

Nos unités et filiales doivent cerner, évaluer, gérer et atténuer le risque fiduciaire qui est inhérent à nos activités ou qui peut émerger de nos actions et de nos relations avec les clients.

Les employés qui sont engagés dans des liens fiduciaires doivent avoir les connaissances et la formation nécessaires pour s'acquitter de leurs obligations et pour satisfaire à toutes les exigences réglementaires en matière de licences ou d'inscription. Les campagnes d'information des clients et les documents de marketing envoyés aux clients au sujet des obligations des fiduciaires doivent être révisés et approuvés en fonction du risque fiduciaire qu'ils présentent.

Contrôle préalable (identification des clients)

RBC reconnaît depuis longtemps qu'il est important de mettre en œuvre et de maintenir des moyens de contrôle et des procédures adéquates pour savoir, dans des limites raisonnables et réalistes, avec qui nous faisons affaire. Nous avons établi des normes de contrôle préalable pour les clients nouveaux et existants, ainsi qu'un contrôle préalable approfondi pour les clients qui pourraient faire courir un risque à la réputation de RBC en raison de leurs activités qui présentent un risque élevé de blanchiment d'argent, de financement d'activités terroristes ou de violation de sanctions économiques. Ces normes s'appliquent à toute l'entreprise. Nous respectons, en outre, les lignes directrices réglementaires concernant les personnes politiquement exposées, la lutte antiblanchiment et antiterroriste, les sanctions économiques et toute réglementation sur la pertinence des opérations.

Environnement

Nous avons adopté notre première politique officielle en matière d'environnement en 1991. Depuis, nous la mettons périodiquement à jour. Elle s'applique à tous les aspects de nos activités, par exemple :

- Impacts environnementaux des produits et des services
- Fournisseurs et prestataires de services (p. ex. sous-traitants)
- Autres partenaires professionnels clés (p. ex. exploitations non gérées, partenaires dans les coentreprises)

Nous avons aussi des politiques spécifiques en matière de gestion des risques environnementaux pour nos différents secteurs, notamment pour l'agriculture, les hypothèques résidentielles, les marchés des entreprises et marchés commerciaux et le financement de projets.

En 2007, nous avons lancé la Stratégie RBC en matière d'environnement, qui énonce notre politique, nos priorités et nos objectifs. La stratégie est supervisée par le Groupe des affaires environnementales de RBC, qui travaille en collaboration avec les cadres supérieurs et les employés dans les unités opérationnelles et fonctionnelles.

 rbc.com/environnement


Conception de produits et de services

RBC a adopté une politique qui établit un processus défini et rigoureux pour l'évaluation initiale et subséquente des risques et pour l'approbation des produits et des services. Nous évaluons les produits en fonction de divers risques, et nous nous assurons qu'ils correspondent à des besoins des clients et qu'ils sont conformes à notre Code de déontologie, à la législation et aux codes de protection des consommateurs. Les niveaux d'approbation correspondent au niveau de risque associé au produit.

Contributions politiques et lobbying

Notre politique relative aux dons politiques est décrite dans notre Code de déontologie comme suit :

RBC ne versera de contributions à un parti politique, un candidat ou une campagne que si la loi l'autorise et uniquement comme expression de sa conscience sociale – et non pour « acheter » des faveurs ou obtenir des avantages illicites. Les contributions aux partis politiques, aux associations de circonscription et aux candidats ne font pas partie du programme philanthropique de RBC [...]. Les employés sont encouragés à faire leur devoir de citoyen et à participer à la vie politique en général – commissions scolaires, élections municipales, provinciales ou fédérales, etc.

Canada 

Nous ne faisons pas de dons aux partis politiques fédéraux par l'entremise de segments de notre entreprise au Canada, et les dons politiques sur la scène municipale ne sont pas permis.

Nous versons des dons politiques aux partis provinciaux dans la mesure permise par la loi et par notre politique interne. Notre participation aux dons politiques provinciaux est limitée selon la province et le territoire.

Toutes les provinces qui acceptent les dons politiques tiennent des relevés publics comme suit :

Province	Relevés publics des contributions
Terre-Neuve-et-Labrador	Les relevés des contributions de plus de 100 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Newfoundland and Labrador.
Île-du-Prince-Édouard	Les relevés des contributions de plus de 250 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections PEI.
Nouvelle-Écosse	La province n'accepte pas les dons politiques.
Nouveau-Brunswick	Les relevés des contributions de plus de 100 \$ sont disponibles sur papier aux bureaux d'Élections Nouveau-Brunswick.
Québec	La province n'accepte pas les dons politiques.
Ontario	Les relevés des contributions de plus de 100 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Ontario.
Manitoba	La province n'accepte pas les dons politiques.
Saskatchewan	Les relevés des contributions de plus de 250 \$ sont disponibles sur papier auprès d'Élections Saskatchewan.
Alberta	Les relevés des contributions de plus de 375 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections Alberta.
Colombie-Britannique	Les relevés des contributions de plus de 250 \$ sont disponibles sur le site Web d'Élections B.C.

Nous avons une politique de crédit pour les prêts aux partis politiques ou aux candidats qui assure que toutes les demandes sont traitées de manière juste, uniforme et équitable tout en évitant toute perception de favoritisme politique et le risque qui en résulterait pour notre réputation. Conformément à la *Loi sur le lobbying*, certains employés qui participent à une activité de lobbying au nom de RBC doivent être inscrits auprès du Commissaire au lobbying au Canada. La liste de tous les lobbyistes enregistrés au Canada, y compris ceux de RBC, est mise à la disposition du public. Pour voir la liste complète de tous les lobbyistes de RBC et de la société qui fait du lobbying en notre nom, cherchez « RBC » dans le Registre des lobbyistes, à l'adresse ocl-cal.gc.ca.

Par ailleurs, nos employés qui discutent avec des membres du parlement, des sénateurs et des personnes qui occupent des postes importants dans la fonction

publique fédérale de propositions législatives, de projets de loi, de résolutions, de réglementations, de politiques, de programmes ou de subventions, contributions ou autres avantages financiers doivent rapporter ces conversations chaque mois par l'intermédiaire du Registre des lobbyistes.

États-Unis

Aux États-Unis, nous ne versons de dons politiques à aucun parti, palier de gouvernement ou comité d'action politique (Political Action Committees). Cependant, nos employés sont autorisés, à titre personnel, à recueillir des fonds pour les candidats individuels par l'entremise de comités d'action politique d'État ou fédéraux. Les fonds donnés par les employés sont déclarés à la commission électorale fédérale et aux autorités de réglementation d'État appropriées, comme le North Carolina Board of Elections.

Codes volontaires et engagements publics

Au Canada, RBC a signé un certain nombre de codes de conduite volontaires dans les domaines de la protection des consommateurs, et s'y conforme. Les codes de conduite volontaires sont des engagements non imposés par la loi que prennent les sociétés, associations et autres organismes. Ces engagements visent à protéger les consommateurs à la place d'une loi.

Le secteur bancaire canadien a élaboré plusieurs codes et engagements volontaires dans le but de protéger les consommateurs et de mieux les servir et nous nous y conformons. En voici une liste :

- **Code de pratique canadien des services de cartes de débit** : Pratiques sectorielles et responsabilités des consommateurs et de l'industrie liées aux cartes de débit ;
- **Code de conduite de l'Association des banquiers canadiens (ABC) pour les activités d'assurance autorisées** : Normes minimales applicables aux employés des succursales offrant des produits d'assurance autorisés au Canada ;
- **Engagement envers la petite entreprise** : Engagement touchant la transparence, la responsabilité, le processus de crédit et le traitement des plaintes ;
- **Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique – Le cadre canadien** : Guide visant à protéger les clients qui effectuent des opérations en ligne ;
- **Engagement relatif aux services non sollicités** : Garanties touchant la commercialisation et la prestation d'un nouveau service non sollicité, ainsi que la prestation d'un service modifiant ou remplaçant un service existant ;
- **Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré** : À quoi s'attendre et où obtenir de l'aide au moment de transférer un régime d'épargne enregistré (RER) d'une institution financière à une autre ;
- **Protocole d'entente – comptes à frais modiques** : Engagement à offrir aux clients un compte standard à frais modiques ;
- **Engagement à l'égard des dépôts indiciaires** : Description des droits de résiliation des dépôts indiciaires achetés par téléphone ;
- **Politique Visa⁺ de responsabilité zéro** : Élimination de la responsabilité des clients victimes de l'utilisation frauduleuse de leur carte Visa ;
- **Visa e-Promesse** : Protection des titulaires de carte Visa qui font des achats en ligne, par la poste ou par téléphone ;
- **Responsabilité zéro MasterCard⁺** : Élimination de la responsabilité des clients victimes de l'utilisation frauduleuse de leur carte MasterCard ;
- **Paiements en ligne** : Responsabilités incombant aux consommateurs et au secteur pour ce qui est de l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada ;
- **Engagement de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaires** : Engagement à rendre les documents hypothécaires résidentiels plus faciles à comprendre ;
- **Retenues de fonds sur les chèques** : Engagement à réduire les périodes de retenues de fonds sur les chèques ;

- **Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit** : Code qui définit des principes pour les pratiques commerciales portant sur l'émission et l'acceptation des cartes de paiement et le fonctionnement des réseaux de cartes de paiement ;
- **Engagement – Règlement sur les billets à capital protégé** : Description des droits d'annulation des investisseurs qui souscrivent des billets à capital protégé par un moyen électronique ou par téléphone.

Principes, chartes et initiatives externes

RBC souscrit ou participe à un certain nombre de principes, chartes et autres initiatives économiques, environnementales ou sociales élaborées par des organisations externes. Quelques exemples :

- Les Principes d'Équateur
- L'initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE IF)
- La Déclaration universelle des droits de l'homme
- La Charte des entreprises pour le développement durable de la Chambre de commerce internationale
- Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales
- Le Global Reporting Initiative
- Imagine, un programme canadien qui encourage la philanthropie et les entreprises citoyennes (RBC en est un membre fondateur)
- Le comité directeur stratégique de l'Association canadienne de normalisation (CSA) sur la direction des affaires et la durabilité
- La Financial Coalition Against Child Pornography (États-Unis)

Gouvernance des fonds communs de placement

La gestion des fonds communs de placement relève de RBC Gestion mondiale d'actifs^{MC}, qui englobe RBC Gestion mondiale d'actifs Inc.* au Canada, et RBC Global Asset Management (U.S.) Inc., aux États Unis. Ces sociétés se sont résolument engagées à favoriser une solide gouvernance des fonds communs de placement. Elles font passer les intérêts de leurs clients en premier grâce à une culture axée sur l'apport d'une valeur ajoutée, le choix et la transparence.

Conformément à une longue tradition de gouvernance indépendante des fonds, RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. et le conseil des gouverneurs des fonds RBC ont joué un rôle déterminant dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une règle qui oblige tous les fonds communs de placement et les fonds d'investissement canadiens à se doter d'un comité d'examen indépendant. Conformément à cette règle, qui a pour objet d'améliorer les pratiques de gouvernance des fonds dans l'intérêt des investisseurs, un comité indépendant doit examiner les conflits d'intérêts qui peuvent survenir dans le cadre du travail des gestionnaires de fonds.

En leur qualité d'investisseurs institutionnels dans des entreprises à l'échelle mondiale, les sociétés qui composent RBC Gestion mondiale d'actifs portent également une attention toute particulière à la gouvernance des entreprises dans lesquelles elles envisagent d'investir. RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. est un membre actif de la Canadian Coalition for Good Governance. Les deux sociétés exercent les droits de vote des porteurs de parts afférents à leurs fonds communs de placement conformément à notre politique détaillée de vote par procuration et publient des relevés des droits de vote exercés. Nous adhérons activement aux pratiques exemplaires en matière de gouvernance d'entreprise, et collaborons directement avec les entreprises sur les questions de gouvernance. RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. est membre de la Social Investment Organization, organisme sans but lucratif soutenant l'investissement socialement responsable au Canada, et offre des fonds communs pour les investisseurs prônant la responsabilité sociale.

* Se composait antérieurement de RBC Gestion d'Actifs Inc. et de Phillips, Hager & North gestion de placements ltée. Ces deux entités ont été fusionnées le 1^{er} novembre 2010 sous le nom RBC Gestion mondiale d'actifs Inc.