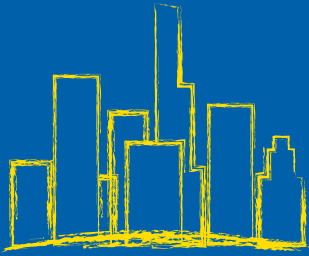


Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	55
Accès aux services bancaires et d'assurance	56
Initiation aux services financiers	62
Produits et services bancaires, de placement et d'assurance responsables	65
Protection des clients	70
Satisfaction des clients	74



MARCHÉ

RBC^{MC} offre des produits et des services à plus de 15 millions de clients dans 51 pays, y compris dans ses marchés intérieurs, au Canada. Nous « méritons toujours le privilège d'être le premier choix de nos clients » en les servant de façon responsable et en mettant à leur disposition les produits, les services et les conseils financiers dont ils ont besoin pour prendre les meilleures décisions possible. Nous présentons dans la présente section des informations sur les produits et services de RBC qui ont des retombées sociales, environnementales et économiques positives.



Priorités	Faits saillants de 2012	Projets pour 2013
<p>Promouvoir l'éducation financière auprès des clients et du public en général</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons ajouté à nos services en ligne un Planificateur de réduction de dettes et une Calculatrice de consolidation de dette. ■ Nous avons soutenu des programmes d'initiation aux questions financières offerts par des organismes sans but lucratif en Amérique du Nord. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous continuerons d'offrir de l'éducation sur les services financiers par des initiatives internes et en soutenant les organismes sans but lucratif qui se consacrent à cette cause. ■ Nous étendrons notre campagne d'initiation aux services financiers à nos employés.
<p>Offrir des services bancaires et d'assurance de base au moyen d'un éventail de modes de prestation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons ajouté 27 succursales et 431 GAB à notre réseau canadien, ce qui porte le nombre de succursales au Canada à 1 239 et celui des GAB à 4 724. ■ Nous avons étendu le concept de la boutique de services financiers RBC Banque Royale^{MC} à 45 succursales au Canada (y compris aux 27 ouvertes en 2012) en mettant l'accent sur la formation par l'emploi de technologies numériques. ■ Nous avons formé un nouveau partenariat avec une grande chaîne de pharmacies canadienne afin d'offrir un accès encore plus pratique aux services bancaires ; 298 nouveaux GAB (70 pour cent des GAB ajoutés en 2012) ont été installés dans des magasins Shoppers Drug Mart[†]/Pharmaprix[†]. ■ Nous avons prolongé les heures d'ouverture de notre réseau canadien et environ 70 pour cent de nos succursales sont ouvertes en soirée ou les fins de semaine. ■ Nous avons accordé des baisses de tarifs ou des comptes sans frais mensuels à plus de la moitié des clients de nos services bancaires canadiens. ■ Nos clients ont effectué plus de 1,8 million de téléchargements de nos applications de services bancaires mobiles. ■ Nous avons veillé à ce que tous les nouveaux GAB installés en 2012 soient dotés d'écrans plus larges afin de faciliter la lecture. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous ouvrirons environ 25 nouvelles succursales au Canada. ■ Nous continuerons d'étendre le concept de la boutique de services financiers RBC Banque Royale à des succursales et à des marchés choisis au Canada. ■ Nous ajouterons de nouvelles fonctions et de nouveaux services à nos services bancaires mobiles. ■ Nous poursuivrons l'intégration transparente de tous les modes de prestation de services (succursale, téléphone, direct, effectifs de vente mobiles) tout en améliorant les services en libre-service, les services avec assistance ou les services complets.
<p>Créer des produits et des services de manière responsable, y compris des produits et des services ayant des incidences sociales et environnementales positives</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons financé ou dispensé des conseils sur 10 projets sur la base des Principes d'Équateur. ■ Nous avons géré plus de 3 milliards de dollars d'investissements socialement responsables. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous continuerons de créer des produits et des services de manière responsable.
<p>Protéger les renseignements personnels des clients, et protéger les clients de la fraude</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons publié des messages d'avertissement ponctuels et des avis pertinents sur notre site Protection des renseignements personnels et Sécurité et sur la page d'ouverture de session de Banque en direct. ■ Nous avons publié des articles instructifs sur la page d'ouverture de session de Banque en direct. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous continuerons d'informer nos employés et nos clients sur la protection des renseignements, la sécurité des données et la prévention des fraudes.

Priorités	Faits saillants de 2012	Projets pour 2013
Être à l'écoute des clients et agir en conséquence	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons sondé plus d'un demi-million de clients au Canada et dans les Antilles. Nous nous sommes classés premiers dans divers sondages sur la satisfaction de la clientèle pour les services bancaires en direct, le service en succursale, les conseils et les produits. Nous nous sommes classés en tête des palmarès dans le domaine des fonds communs de placement, de la planification financière et des services de banque privée. Nous avons résolu 99 pour cent des plaintes adressées au Centre des relations clientèle dans les 30 jours et 80 pour cent dans les deux jours. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous évaluerons la qualité de la prestation de services par des sondages sur la satisfaction de la clientèle, les notes que nous obtenons pour les probabilités de recommandation et les nouveaux clients que nous adresseront nos clients actuels. Nous répondrons aux besoins et aux questions de nos clients.

Accès aux services bancaires et d'assurance

Réseau de services bancaires et d'assurance en 2012

Nous cherchons constamment à donner à nos clients la possibilité d'utiliser nos services partout, en tout temps, par le moyen qu'ils préfèrent. Au Canada, nous continuons d'étendre et d'améliorer notre réseau de succursales, en offrant notamment des heures d'ouverture prolongée pour répondre aux besoins des consommateurs. Les guichets automatiques et les services bancaires en direct, par téléphone et mobiles sont d'autres moyens pratiques de gérer ses affaires. Notre télécentre entièrement intégré est le plus grand de toutes les banques au Canada et nous avons plus de GAB et de succursales et deux fois plus de spécialistes en conseils financiers que notre concurrent le plus proche.

Modes de prestation	Canada	Antilles
<i>Succursales</i>		
Succursales bancaires	1 239	121
Ouvertures de succursales	27	0
Fermetures de succursales	2	2
Succursales ouvertes en soirée ou les fins de semaine	Environ 70 %	1
<i>Guichets automatiques</i>		
Guichets automatiques	4 724	341
GAB hors site (pharmacies, stations-services, supermarchés)	Oui	Oui
Comptes accessibles	Comptes en dollars canadiens et américains	Comptes locaux
Monnaie distribuée	Dollars canadiens et dollars américains	Monnaie locale et dollars américains
<i>Services bancaires en ligne</i>		
Ouverture de comptes	Oui	Non
<i>Effectifs de vente mobiles</i>		
Équipes de vente mobiles qui rencontrent les clients à leur domicile ou sur leur lieu de travail tous les jours de la semaine	Oui	Non
<i>Applications de services mobiles</i>		
Disponibles pour iPhone [†] , iPod touch [†] , iPad [†] , BlackBerry [†] et Android [†]	Oui	Non

Améliorations apportées aux réseaux de succursales en 2012

Canada

Nous avons apporté les améliorations suivantes en 2012 :

- Nous avons étendu le concept de la boutique de services financiers RBC Banque Royale au Canada à 45 succursales où nous avons mis à l'essai et déployé des moyens d'améliorer l'expérience client, comme la vidéoconférence, les tablettes, des murs médias et des kiosques de services bancaires en ligne.
- Nous avons installé, dans plus de 750 succursales, des afficheurs à cristaux liquides pour communiquer plus rapidement, mieux et de manière plus ciblée avec nos clients, diminuant ainsi la quantité de papier utilisé pour les affiches et notre empreinte carbone.
- Nous avons prolongé les heures d'ouverture des succursales au Canada, qui offrent 7 000 heures de services de plus depuis mai 2010 (augmentation de 21 pour cent). Plus de 760 succursales sont maintenant ouvertes le samedi et plus de 710 sont ouvertes au moins un soir par semaine.
- Nous avons converti l'ensemble de notre réseau de GAB et d'afficheurs numériques au Canada à l'énergie renouvelable.

Guichets automatiques

En 2012, nous avons formé un partenariat avec Shoppers Drug Mart/Pharmaprix pour permettre à nos clients d'accéder encore plus facilement à nos services bancaires. Nous avons installé 298 nouveaux GAB RBC dans ses établissements. Nous avons aussi installé près de 100 nouveaux GAB dans des succursales, des stations-service, des épiceries, des aéroports, des pharmacies, des établissements d'enseignement secondaire et des universités.

Fermetures et ouvertures de succursales bancaires

RBC suit constamment l'évolution des quartiers et leur expansion pour évaluer toutes les possibilités d'ajouter de nouvelles succursales à son réseau national. Avant de fermer une succursale au Canada, nous respectons la législation fédérale en :

- prévenant 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) ; et en
- renseignant les dirigeants et les fonctionnaires locaux sur nos plans de réaménagement et en nous assurant qu'ils sont au courant des solutions de remplacement offertes aux collectivités touchées.

Veillez consulter la page 122 pour obtenir la liste complète des ouvertures et fermetures de succursales au Canada en 2012.

Antilles

En 2012, nous avons amélioré notre réseau de succursales dans les Antilles par les initiatives suivantes :

- Nous avons réaménagé les halls des succursales et modifié les opérations et la technologie à Trinité-et-Tobago afin d'améliorer l'expérience client.
- Nous avons remplacé 56 GAB dans les Antilles pour en améliorer la sécurité et l'accès en fauteuil roulant.

Tarifcation

Nous voulons offrir, pour nos forfaits de services bancaires, des tarifs raisonnables qui apportent de la valeur à nos clients.

- Nous faisons régulièrement des études de marché pour vérifier que nos tarifs sont concurrentiels.
- Plus de la moitié de nos clients – dont beaucoup d'étudiants et d'aînés – bénéficient d'un rabais sur leurs services bancaires ou de services bancaires gratuits.
- Divers forfaits bancaires comprennent des services particuliers comme des débits transfrontières, les virements de fonds par courriel *Interac*⁺, l'exonération des frais annuels sur les cartes de crédit, des traites et des rabais sur les coffres.
- RBC Assurances^{mc} offre des rabais et des économies aux clients admissibles qui ont une assurance habitation et auto de RBC Assurances, et la possibilité de réaliser des économies supplémentaires sur un contrat d'assurance vie temporaire.

Groupes diversifiés et négligés

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

Nous fournissons des services bancaires aux clients à faible revenu, traditionnellement mal servis, par des initiatives comme celles-ci :

- Un rabais ou un compte bancaire sans frais mensuels à près de la moitié de nos clients au Canada, notamment aux aînés et aux étudiants ;
- Un compte de dépôt canadien à frais modiques offrant 10 opérations de débit par mois ;
- Des programmes particuliers pour améliorer l'accès à des logements décents, adaptés et abordables dans le cadre de l'Initiative en matière de logement abordable (ILA) du gouvernement fédéral. Un programme offert par l'intermédiaire de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) en partenariat avec les provinces et les territoires.

Étudiants et jeunes

RBC offre aux étudiants du niveau postsecondaire des conseils, des services bancaires et des produits financiers spécialement adaptés à leur situation.

- Informations expliquant comment établir un budget, financer leurs études et surveiller leurs dépenses mensuelles.

Nous offrons aux étudiants :

- Deux comptes de chèques : un compte sans frais avec 25 opérations de débit gratuites par mois et un compte à frais mensuels modiques avec un nombre illimité de débits et un choix de cartes de crédit à frais réduits.

Personnes handicapées

Nous avons pour objectif d'assurer aux clients handicapés un accès égal à tous les locaux et services.



rbc.com/accessibilite

Succursales

- Environ 90 pour cent de nos succursales bancaires et d'assurance sont accessibles en fauteuil roulant ;
- Toutes les nouvelles succursales RBC sont accessibles en fauteuil roulant ;
- Nous sommes déterminés à appliquer des normes d'aménagement qui suppriment tous les obstacles dans nos établissements ;
- Nos établissements sont régulièrement inspectés par des groupes internes et des organismes de réglementation externes pour repérer et éliminer toute entrave à l'accès des personnes handicapées.

Guichets automatiques

- Tous les nouveaux GAB ont des écrans plus grands pour faciliter la lecture et les nouveaux GAB-piéton achetés sont dotés de l'option guide audio-voix révolutionnaire ;
- Les GAB de nos succursales respectent les normes d'accessibilité de l'Association canadienne de normalisation (B651) touchant la hauteur, la distance et l'espace libre pour les genoux.

Services bancaires en ligne

- Nos clients handicapés ont accès à nos sites de services bancaires publics et protégés. Les normes pour nos sites sont fondées sur les Directives pour l'accessibilité aux contenus Web du Consortium W3C (World Wide Web Consortium) ;
- Nos plateformes sont compatibles avec différents systèmes de navigation, la navigation par clavier et divers appareils adaptés utilisés par les personnes handicapées.

Services bancaires par téléphone

- Un numéro de téléphone spécial pour les ATS permet aux clients malentendants d'utiliser nos services bancaires par téléphone en tout temps au Canada et aux États-Unis ;
- Des services de relais téléphoniques permettent de parler directement à un représentant lorsque les besoins de services bancaires sont plus complexes.

Autres formats

- Nous fournissons des documents en plusieurs formats : gros caractères, cassettes, braille et textes électroniques ;
- Plus de 1 600 clients de RBC au Canada reçoivent leurs relevés en braille.

Formation

- En 2012, RBC Assurances a établi une Politique d'accessibilité des services et amélioré la formation afin de s'assurer que ses produits et services sont offerts aux personnes handicapées d'une manière qui respecte leur dignité et leur autonomie.

Aînés

Nous sommes sensibles aux préoccupations et aux besoins bancaires et d'assurance des aînés, un segment de clientèle en croissance, et nous leur offrons des services et des produits spécialisés.

- Options de dépôt et d'assurance spécialisées, y compris des rabais sur les frais bancaires mensuels ;
- Protection contre l'exploitation financière des aînés – nos employés reçoivent de la formation et des informations sur ce problème et vont ensuite rencontrer des groupes d'aînés pour leur parler de la fraude financière ;
- Différents modes de prestation de services donnent accès à des services bancaires aux personnes qui ne peuvent quitter leur domicile. Protection de leur droit à la confidentialité – nous exigeons des documents officiels, comme une procuration ou une ordonnance de tribunal, pour être sûrs que nous pouvons travailler avec des intermédiaires qui sont légalement autorisés à agir dans l'intérêt principal de ceux qui ne peuvent gérer leurs finances eux-mêmes ;
- En 2012, ajout à différentes cartes de crédit RBC d'une assurance soins médicaux d'urgence hors de la province ou du pays pour les clients âgés de 65 ans ou plus ;
- Assurance facultative des cartes de crédit qui donne aux clients âgés de 65 à 80 ans une assurance vie sur le crédit complète jusqu'à concurrence de 25 000 \$.

Nouveaux arrivants au Canada

RBC est tout à fait consciente de la contribution sociale et économique des nouveaux arrivants à la société canadienne, et adapte ses produits et services aux collectivités d'origines diverses.

Nos produits et services pour les nouveaux arrivants comprennent :

- Des services et des renseignements dans la langue de choix de nos clients. Nous pouvons offrir des services dans 180 langues dans plus de 400 succursales RBC Banque Royale^{MC} et centres d'appels ;
- Annulation pendant six mois des frais mensuels sur le Forfait bancaire sans limite Signature RBC[®] ;
- Une carte de crédit pour nouveaux arrivants et leurs époux ou partenaires, aucun antécédent de solvabilité requis ;
- D'autres moyens pour les clients d'obtenir un prêt hypothécaire, même sans antécédents de solvabilité. RBC peut le faire en évaluant d'autres sources d'information comme la catégorie et le statut d'immigration, l'historique des paiements de factures et des renseignements financiers obtenus dans le pays d'origine du demandeur ;
- Accès gratuit à tout un éventail de tutoriels en ligne, disponibles dans plusieurs langues (jusqu'à 14), sur des sujets comme le financement d'une maison, le démarrage d'une petite entreprise et les modalités bancaires. En 2012, nous avons ajouté un tutoriel sur le crédit pour aider les nouveaux arrivants à établir et à entretenir des antécédents de solvabilité au Canada ;
- Un taux préférentiel sur les services de change pendant 12 mois après leur arrivée au Canada ;
- Des services financiers au titre du Programme des immigrants investisseurs du gouvernement fédéral canadien, destiné à encourager des gens expérimentés qui ont réussi en affaires à immigrer au Canada ;
- RBC Assurances publie des articles sur les assurances et des conseils pour aider les nouveaux arrivants à comprendre comment protéger leur famille, leurs maisons, leurs voitures et d'autres biens.

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.

Nos produits et services comprennent :

- Des directeurs de marché, des directeurs de comptes, des conseillers en services fiduciaires et en placements, ainsi que des équipes de gestion du risque qui se consacrent exclusivement aux besoins de crédit et de services bancaires particuliers des collectivités autochtones partout au Canada ;

Réseau de succursales pour les Autochtones	2012	2011	2010
Nombre total de succursales dans les réserves	8	8	8
Nombre de succursales dans trois territoires	6	6	6
Agences de services bancaires dans les collectivités des Premières Nations	2	2	2

- Des services bancaires à distance qui permettent à nos clients d'ouvrir un compte et d'effectuer des opérations bancaires en ligne en tout temps ;
- Des services téléphoniques en cri et en inuktitut, deux des langues autochtones les plus couramment parlées au Canada ;
- Des prêts hypothécaires pour des logements dans des réserves et du capital de développement, qui sont essentiels pour le développement économique durable et l'enrichissement des collectivités autochtones. Notre Programme d'hypothèque sur propriété à bail donne aux membres des Premières Nations davantage de souplesse et de choix pour financer l'achat ou la construction d'une maison.



Pour plus de renseignements, consultez le site rbcbanqueroyale.com/commerciaux/autochtones/index.html

Services bancaires mobiles

Au Canada, RBC a créé, pour toutes les grandes plateformes technologiques, des applications de services bancaires mobiles intégrées qui permettent à ses clients de consulter les soldes et l'activité de leurs comptes, de vérifier leurs opérations, de virer des fonds, d'utiliser les calculatrices de prêts hypothécaires, de passer des ordres d'achat et de vente de placements, etc. Notre appli mobile est extrêmement populaire¹ dans chacune des plateformes en raison de sa fonctionnalité, de sa simplicité et de sa facilitation d'utilisation.

¹ Le classement est établi d'après le nombre de téléchargements et la note accordée par les clients.

Statistiques de l'Appli mobile RBC¹

PLUS DE **1,8** 
MILLION
DE TÉLÉCHARGEMENTS
DE NOTRE APPLI MOBILE

PLUS DE **1**
MILLION
DE CANADIENS
ONT UTILISÉ L'APPLI

13 
PAR MOIS,
NOMBRE MOYEN DE
CONSULTATIONS DES
SOLDES PAR CLIENT

31 
MILLIONS
D'OPÉRATIONS²

436 
MILLIONS
D'INTERACTIONS³

¹ Depuis le lancement en 2010 jusqu'au 31 octobre 2012

² Comprend les paiements de factures, les paiements à des tiers, les Virements *Interac* et les virements entre comptes

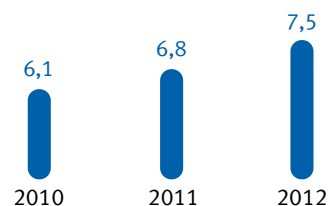
³ Comprend les ouvertures de session, les opérations, les consultations des soldes et des détails des comptes, et les utilisations du localisateur de succursales

Services bancaires en ligne

Les services bancaires en ligne sont une priorité stratégique pour RBC. Nous continuons de perfectionner notre offre de services en ligne pour répondre à la demande des clients, qui ne cesse de croître et d'évoluer.

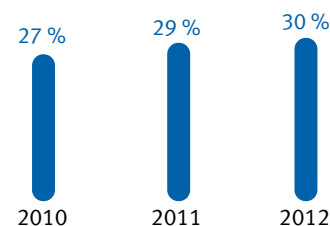
Inscriptions à Banque en direct¹

(nombre de clients, en millions)



¹ Comprend les particuliers et les entreprises au Canada inscrits aux services bancaires en ligne en date de la fin des exercices financiers (31 octobre).

Utilisateurs actifs de Banque en direct¹



¹ Proportion de la clientèle de RBC Banque Royale qui utilise régulièrement ses services bancaires en ligne.

Options de paiement

La technologie a transformé la manière dont les Canadiens font et paient leurs achats. RBC fournit des options de paiement innovatrices et pratiques aux clients, particuliers et entreprises, du secteur détail :

- Nous avons été parmi les premiers à offrir des cartes dotées de l'option Flash *Interac*, qui permet de régler de petits achats sans avoir à insérer une carte dans un lecteur ni à introduire un NIP. C'est un avantage

pour les consommateurs et les commerçants, puisque les opérations sont traitées plus rapidement.

- Nous avons lancé une carte Visa⁺ Débit virtuelle, une façon intelligente et sûre de payer des achats en ligne, par téléphone et par la poste. Les fonds sont débités directement du compte bancaire du client. Cette carte est idéale pour les clients qui aiment faire des achats en ligne, mais qui n'ont pas de carte de crédit ou qui préfèrent ne pas l'utiliser pour régler ces achats.

Initiation aux services financiers

La gestion des finances est devenue tellement complexe. Il n'est pas étonnant que tant de gens soient endettés.



Nous encourageons l'initiation aux services financiers par des initiatives internes et en soutenant les organismes sans but lucratif qui se consacrent à cette cause. Notre objectif est de prêter de manière responsable en accordant des prêts aux clients qui peuvent gérer des dettes sans difficulté.



PLUS DE
1 MILLION
DE VISITEURS
ONT CONSULTÉ LE CENTRE
D'EXPERTISE RBC EN 2012

Promotion des connaissances financières

Le monde financier devient de plus en plus complexe et les ménages continuent de s'endetter. Il est donc plus important que jamais que les consommateurs comprennent bien tout ce qui touche leurs finances. Pourtant, ils ont de plus en plus de difficulté à maîtriser leur situation financière. Les sociétés de services financiers, les banques en particulier, ont un rôle très important à jouer pour aider les consommateurs de toutes les catégories d'âge à mieux comprendre les services financiers.

RBC soutient l'éducation financière depuis de nombreuses années. En 1924, nous avons mis au point notre premier carnet de planification budgétaire, le premier d'une série d'outils destinés à aider les clients à bien gérer leurs finances. RBC n'a cessé depuis de promouvoir l'initiation de ses clients existants et potentiels, ainsi que du grand public, aux notions de crédit, d'endettement et d'épargne. Nous disposons aujourd'hui d'outils comme des sites Internet, des documents et des ateliers pour aider les clients à

planifier leur avenir financier. Nos initiatives en matière d'initiation financière s'inscrivent dans une approche globale de la planification financière. Nous commençons par nous faire une idée de la vie de nos clients et de leurs besoins en général avant d'aborder la question de leurs besoins financiers. Nous leur donnons des conseils pour les événements importants de la vie, comme l'entrée à l'université, le mariage, la naissance d'un enfant ou encore l'achat de leur première maison. Cette approche encourage les clients à se renseigner sur les questions financières et à établir leurs priorités. Nos initiatives, décrites dans les pages 63-64, appuient ce processus.

Le secteur financier doit aussi simplifier les choses pour que les clients comprennent mieux les notions financières. Nous rédigeons les communications destinées à nos clients dans un langage clair et concis, avec des exemples simples pour rendre les explications plus claires et nous donnons des renseignements clairs et précis sur nos frais. Pour en savoir plus sur nos politiques en matière de communication, veuillez vous reporter à la page 68.

Initiation aux services financiers – Initiatives de RBC

Nous avons présenté un certain nombre de programmes d'initiation aux services financiers à nos clients, aux consommateurs et à nos employés, comme ceux décrits dans le tableau ci-dessous.

Conseils personnalisés	Notre personnel de première ligne extrêmement qualifié donne aux clients des conseils sur les services personnels et financiers. Ensemble, nos succursales canadiennes, au nombre de plus de 400, peuvent servir ou conseiller les clients dans plus de 180 langues.
Ateliers dans les succursales	Nous faisons des présentations dans nos succursales, partout au Canada, sur des sujets comme la fraude, l'emprunt, les placements et les événements importants de la vie.
Ateliers pour les groupes communautaires	Nous offrons des ateliers d'initiation aux services financiers à des groupes communautaires particuliers, directement dans leurs locaux.
Le Centre d'expertise RBC	Source d'information en ligne sur les tendances et les questions financières, notre Centre d'expertise propose des calculatrices, des outils personnalisés et des conseils sur l'épargne et les placements, les opérations bancaires courantes, les entreprises, l'accès à la propriété et les prêts hypothécaires pour aider les Canadiens à mieux comprendre les notions financières. Un portail « Moments clés de la vie » donne des conseils spécialisés aux étudiants, aux nouveaux arrivants, aux retraités-voyageurs et à d'autres groupes de clients. Toutes les deux semaines, nous transmettons un courriel contenant des conseils sur des questions financières à plus d'un million de clients. Nous abordons des sujets comme le financement des études des enfants, l'utilisation d'un REER pour faire une mise de fonds sur l'achat d'une première maison ou comment éviter l'usurpation d'identité.
Le Centre d'expertise RBC Assurances	RBC Assurances offre aux particuliers, à leurs familles et aux propriétaires d'entreprise de l'information et des conseils en ligne pour leur permettre d'évaluer leurs besoins en matière d'assurance personnelle, leurs solutions de retraite, la protection du crédit et les assurances d'entreprise.
maGestionFinancière^{mc}	Nous avons créé un outil en ligne personnalisable qui 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, ce qui permet aux clients de prendre de bonnes décisions financières.
Meilleure vie étudiante de RBC	Nous offrons aux étudiants des conseils en ligne sur la manière de bien gérer leur argent.
Les sous, Léo et toi	Nous avons créé des outils ludiques, pratiques et gratuits pour aider les parents à faire comprendre à leurs enfants (de trois à six ans) le concept de l'argent et sa valeur. Une appli iPad et des versions imprimables des jeux sont disponibles en ligne.
Tutoriels bancaires RBC pour les nouveaux arrivants	Nos cours en ligne donnent de l'information financière utile, par exemple comment épargner pour les études des enfants ou pour l'achat d'une voiture. Les tutoriels sont maintenant disponibles dans plusieurs langues (jusqu'à 14).
Planificateur de réduction de dettes et Calculatrice de consolidation de dette	Nous proposons aux Canadiens des outils en ligne gratuits pour les aider à accroître leurs liquidités et à réduire leurs dettes plus vite.
Campagnes de conseils financiers	Nous utilisons la publicité, le courrier électronique, Twitter [†] et Facebook [†] pour donner des conseils financiers sur des sujets comme la réduction des dettes, l'utilisation intelligente du crédit, la sécurité informatique, l'achat ou la location d'une voiture à crédit-bail ou l'épargne libre d'impôt.
Webdiffusion sur la situation économique et commentaires sur vidéos	Notre économiste en chef publie des mises à jour économiques mensuelles claires et concises par webdiffusion et des commentaires trimestriels par vidéos.
Initiation des employés aux services financiers	En 2012, nous avons créé exclusivement pour les employés un programme qui leur donne des renseignements faciles à comprendre sur les nombreuses ressources disponibles. Il leur dispense des conseils et les aide à agir pour assurer leur avenir financier et atteindre leurs objectifs. Nous enrichirons le site et ferons la promotion de nos ressources en 2013.

Initiation aux services financiers – Initiatives appuyées par RBC

En plus de nos vastes initiatives pour promouvoir la littéracie financière en 2012, nous avons investi plus de 500 000 \$ pour soutenir d'autres initiatives dans ce domaine ailleurs dans le monde.

Canada

Ateliers VotreArgent

Vingt-cinq employés de RBC ont animé 87 ateliers sur des sujets comme la gestion du crédit ou le démarrage d'une entreprise qui ont été suivis par plus de 2 848 élèves du secondaire. Ces ateliers, donnés dans des écoles partout au Canada, étaient préparés par l'Association des banquiers canadiens en collaboration avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Les études : un choix économique, un programme de Jeunes entreprises

RBC a versé plus de 200 000 \$ à ce programme, qui offre des ateliers et du matériel éducatif sur la planification de carrière et l'initiation aux finances.

Ateliers de la Fondation canadienne d'éducation économique

RBC versera 175 000 \$ sur deux ans pour une série d'ateliers destinés à accroître les connaissances économiques et financières des Canadiens et des nouveaux arrivants.

Eva's Initiatives for Homeless Youth – programme de littéracie financière

Nous avons accordé 25 000 \$ à ce projet de gestion de l'argent. Ce programme, d'abord destiné aux résidents d'un refuge pour personnes seules, a été offert par la suite à des milliers de jeunes sans-abri au Canada.

EducationMatters

Nous avons versé 25 000 \$ pour initier les étudiants aux principes de base des services financiers, de la gestion, du marketing, de la comptabilité et de l'entrepreneuriat.

Elspeith Heyworth Centre for Women – programme de littéracie financière

Nous avons donné 20 000 \$ pour aider les femmes immigrantes victimes de violence conjugale à acquérir les connaissances nécessaires pour gérer leurs affaires financières au quotidien.

Centre d'apprentissage des adultes de Regina – RBC How Money Works, RBC How Business Works

RBC s'est engagée à verser 50 000 \$ répartis sur plusieurs années à des programmes qui aident les étudiants à comprendre des notions comme l'endettement, l'importance des comptes bancaires et l'épargne.

Programme de formation sur la littéracie financière de l'Association of Women of India in Canada Community and Social Services

RBC a fait un don de 5 000 \$ à ce programme qui apprend aux femmes immigrantes et à leur famille comment gérer les dépenses quotidiennes, économiser et établir des antécédents de crédit.

Edmonton Financial Literacy Society – Making Ends Meet

RBC a versé 5 000 \$ pour dispenser aux personnes désireuses de devenir solvables une formation de grande qualité sur les principes financiers.

Wellspring Cancer Support Network

RBC s'est engagée à verser 225 000 \$ sur trois ans au programme Money Matters qui vient en aide aux personnes atteintes du cancer qui ont des problèmes financiers.

Antilles

Jeunes entreprises

RBC a versé 18 800 \$ à des programmes qui enseignent aux jeunes comment se bâtir un patrimoine et le gérer, créer des emplois et faire preuve d'initiatives et d'esprit d'entreprise au travail.

Programme G12 du Bahamas Institute of Financial Services

Nous avons donné 2 000 \$ pour l'éducation financière des élèves de 12^e année.

Produits et services bancaires, de placement et d'assurance responsables

Une de nos priorités est de créer des produits et des services de manière responsable, y compris des produits et des services ayant des incidences sociales et environnementales positives.

Ouverture de comptes bancaires

Nous voulons que l'ouverture d'un compte soit une opération simple pour nos clients tout en respectant les exigences réglementaires. Nous remettons à nos clients des documents expliquant en termes simples, et en plusieurs langues, comment ouvrir un compte. Nos documents énoncent clairement les critères à satisfaire pour ouvrir un compte.

Conception de produits et de services

RBC a une politique officielle qui établit un processus rigoureux pour évaluer les risques liés aux produits et aux services financiers que nous élaborons, et institue un processus d'approbation clair pour leur développement. Nous évaluons les produits en fonction de différents risques, nous nous assurons qu'ils correspondent à des besoins des clients et qu'ils respectent notre tolérance au risque et les lois et règlements applicables. Les niveaux d'approbation correspondent au niveau de risque défini par produit ou service.

Octroi de crédit responsable

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 processus pour cerner et gérer les risques associés aux enjeux sociaux et environnementaux liés aux activités de nos clients et réduire ainsi notre exposition aux risques de crédit et juridiques et à ceux qui pourraient nuire à notre réputation. En intégrant les enjeux sociaux et environnementaux à notre processus de prêt, nous sensibilisons aussi tous les types d'entreprises à l'importance d'établir des normes sociales et environnementales efficaces.

RBC a des politiques de gestion des risques sociaux et environnementaux pour bien cerner, évaluer et atténuer les risques associés au financement des petites entreprises, des entreprises commerciales et des grandes entreprises. Ces politiques reflètent bien notre rôle de chef de file en gestion des risques sociaux et environnementaux, ainsi que notre engagement envers une approche commerciale équilibrée et responsable. Nous les révisons périodiquement pour qu'elles concordent toujours avec notre attitude vis-à-vis des risques sociaux et environnementaux en constante évolution, et qu'elles demeurent conformes aux exigences d'ordre juridique et opérationnel.

RBC est l'un des signataires des Principes d'Équateur, un cadre général volontaire qui aide les institutions financières à prendre en compte les risques sociaux et environnementaux associés au financement de projets. Consultez la page 103 pour en savoir plus sur les Principes d'Équateur et la page 35 pour plus de renseignements sur nos politiques de prêt liées à l'environnement.

Microcrédit

Certains considèrent le « microcrédit » ou « microfinancement » 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 sont généralement accordés par le service de détail d'une institution financière installée dans un pays ou une région défavorisée. La plupart des programmes de microcrédit sont offerts dans des pays en développement, mais ils commencent à devenir disponibles dans certains pays développés.

Comme nous n'offrons pas de services bancaires de détail dans les pays en développement, sauf dans les Antilles, nous ne fournissons généralement pas de microcrédit. Nous participons cependant, en collaboration avec l'œuvre de charité sans but lucratif ACCESS Community Capital Fund, à un projet pilote par lequel nous offrons et administrons de petits prêts réservés aux résidents de la collectivité de Regent Park à Toronto, pour financer des petites entreprises, nouvelles et existantes, dans la région.

Nous fournissons des services bancaires aux clients à faible revenu et nous accordons des prêts aux petites entreprises au Canada et aux Antilles, auxquelles nous apportons aussi notre savoir-faire en matière de financement (voir page 43). Nous publions des renseignements sur les prêts que nous accordons aux entreprises canadiennes (veuillez vous reporter à la page 121).

Opérations soumises à des restrictions

Certains genres de clients et d'opérations doivent être évités. Nous devons notamment éviter les situations où il est clair que RBC contribuerait, implicitement ou directement, au financement d'opérations reliées aux activités suivantes :

- 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.

Nos principes de gestion du risque guident également nos décisions. Nous évitons toutes les activités qui ne sont pas conformes à nos valeurs, à notre Code de déontologie ou à nos politiques. Notre réputation est l'un de nos atouts les plus précieux et nous ne nous engagerons dans rien – opérations, prêts, ententes, relations clients ou possibilités de gain – qui pourrait l'entacher. Les opérations, les produits, les activités commerciales et les relations clients susceptibles de nuire à la réputation de RBC font l'objet d'un examen approfondi par les membres de la haute direction, ce qui peut nous amener à restreindre notre participation à des opérations, produits, activités commerciales ou relations clients.

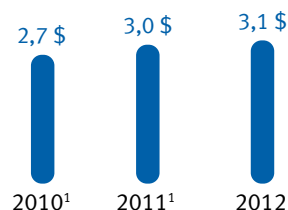
Consultez notre Rapport annuel 2012 pour une description complète de nos politiques de gestion du risque.

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.

Actifs ISR sous gestion

(milliards \$)



¹ Chiffres ajustés en fonction des années précédentes

Nous offrons un certain nombre d'options aux particuliers recherchant des ISR :

- Les fonds communs de placement ISR de RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. comprennent les fonds Jantzi RBC, dont les portefeuilles sont bâtis en utilisant l'information fournie par Sustainalytics, et les fonds Valeurs communautaires Phillips, Hager & North, qui investissent dans des entreprises qui mènent leurs activités de façon socialement responsable. Nos équipes gèrent également des comptes distincts pour des clients institutionnels assujettis aux principes ISR. Les actifs sous gestion pour ces produits dépassent le milliard de dollars.
- RBC Global Asset Management (U.S.) Inc., de Minneapolis, gère le Access Capital Community Investment Strategy, qui investit dans des titres d'emprunt appuyant le développement communautaire aux États-Unis. La stratégie avait investi plus de 755 millions de dollars américains dans des projets communautaires en date du 31 octobre 2012.
- Le groupe Investissements socialement responsables de RBC Gestion de patrimoine^{MC} est une équipe de gestion qui gère plus de 1,3 milliard de dollars américains d'actifs. Fort de plus de 30 ans d'expérience dans les placements responsables et durables, ce groupe fournit des services ISR à des clients fortunés et à des clients institutionnels partout aux États-Unis.

 rbcwmfa.com/sri

Les clients de RBC au Canada ont aussi accès à tous les fonds ISR disponibles sur le marché canadien par l'intermédiaire de notre réseau de conseillers, tandis que nos clients américains ont accès aux divers fonds ISR américains.

Produits et services écologiques

Nous offrons à nos clients des produits et des services écologiques pour réduire leur empreinte écologique ou passer à des modèles commerciaux plus durables.

En 2012, nous avons étoffé le site *Rendre votre entreprise plus verte* de notre Centre d'expertise en ligne. En partenariat avec des associations professionnelles des secteurs détail et agricole, nous avons publié deux rapports sur les risques et les occasions d'affaires associés à la durabilité environnementale dans ces secteurs.

Nous continuons d'offrir à nos clients une variété de produits et de services écologiques, y compris des relevés électroniques, des produits hypothécaires et des prêts pour améliorer l'efficacité énergétique des logements, des programmes de financement de panneaux solaires pour les particuliers et les sociétés, des investissements et des services-conseils socialement responsables, des services de négociation de droits d'émission de carbone et des services de financement d'énergie propre. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter à la page 104.



rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/green-products-services.html

Fonds communs de placement

RBC veut promouvoir une solide gouvernance en matière de gestion des fonds communs de placement. Nous prenons une part active dans les associations qui ont pour objectif de promouvoir une réglementation efficace à l'avantage des investisseurs.

Nous avons été parmi les premiers à élaborer et à mettre en œuvre une règle qui oblige tous les fonds communs de placement et tous les fonds d'investissement canadiens à se doter d'un comité d'examen indépendant. Les intérêts des investisseurs sont protégés par cette règle, qui instaure qu'un comité indépendant doit examiner les conflits d'intérêts qui peuvent survenir dans le cadre du travail des gestionnaires de fonds.

Comme nous faisons des placements dans des sociétés partout dans le monde, nous portons une attention particulière à la qualité de la gouvernance d'entreprise. Nous sommes membre actif de la Canadian Coalition for Good Governance ; nous exerçons les droits de vote par procuration conformément à notre politique détaillée de vote par procuration et nous publions 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.

Participation de parties prenantes à l'élaboration des produits

Nous faisons intervenir des parties prenantes externes, comme des clients, des membres de collectivités, des universitaires, des organisations non gouvernementales et des organismes locaux, à différents degrés, dans l'élaboration de nouveaux produits et services.

Quelques exemples de ce que nous avons fait en 2012 :

- Nous avons mis sur pied un programme Nouveaux arrivants au Canada qui regroupe un certain nombre de produits et de services personnalisés, en concertation avec de nouveaux arrivants, des organismes communautaires, des ministères, etc.
- Nous nous sommes associés à la Fédération des étudiants et des étudiantes en médecine du Canada (FEMC) pour offrir à cette clientèle de meilleurs conseils et solutions en matière de finances.
- Nous avons commandité des groupes spécialisés dans les technologies propres, et des activités qui faisaient la promotion de notre programme de financement des énergies renouvelables et qui communiquaient de l'information.
- Nous avons consulté des parties prenantes externes pour élaborer notre initiative sur la finance sociale, un engagement de 20 millions de dollars pour trouver des solutions commerciales à des problèmes sociaux et environnementaux.

Ventes de produits et de services

Nous faisons la promotion de nos produits et nous les vendons d'une manière juste et responsable afin d'aider nos clients à choisir les meilleurs services financiers pour eux.

Nos employés doivent suivre une formation très poussée et déployer tous les efforts nécessaires pour connaître nos clients et comprendre leurs objectifs personnels et financiers. Les règles d'identification des clients sont essentielles pour protéger nos clients, les systèmes financiers mondiaux et notre réputation. Nos contrôles préalables, politiques, procédures et solutions sont conformes à la législation, à la réglementation et aux codes applicables à la promotion et à la vente de produits financiers. Dans bien des cas, nous faisons beaucoup plus que ce qu'exigent les lois, non seulement pour éviter les irrégularités, mais aussi toute apparence d'irrégularité.

Intégrité dans les communications sur le marketing et les ventes

RBC veut offrir à ses clients des renseignements faciles à comprendre et à utiliser sur les placements, les opérations bancaires et les assurances. Nos brochures et sites Web décrivent nos produits et services dans un langage simple, avec des exemples pour les rendre plus clairs. Nous revoyons périodiquement la formulation de nos contrats, politiques et relevés pour que nos clients puissent évaluer plus facilement si nos produits conviennent à leurs besoins. En 2012 :

- Nous avons ajouté à notre site Web public un nouvel outil qui fournit deux moyens de voir l'historique des rendements de nos solutions de placement.
- Nous avons revu le format et la formulation des politiques d'assurance habitation afin que les clients de RBC Assurances comprennent bien leurs protections. Les clients se plaignant de la complexité des polices d'assurance vie, nous insérons dans les polices des encarts qui résument la police, avec un glossaire des termes dans un langage simple.

Nous cherchons à communiquer d'une manière juste, claire et évitant toute ambiguïté, et nous nous conformons aux lois et règlements en vigueur dans les pays et territoires dans lesquels nous exerçons nos activités.

Canada

- La publicité est fortement réglementée par les administrations fédérales et provinciales. Nous sommes soumis, par exemple, à la *Loi sur la concurrence*, qui interdit toute publicité fautive et mensongère, et aux lois provinciales sur la protection des consommateurs, qui régissent la conduite à tenir en cas d'allégations qui peuvent être fausses ou mensongères.
- Pour produire nos documents de marketing, nous nous conformons aussi aux directives et aux normes de pratique de divers organismes de réglementation, notamment les normes canadiennes de la publicité et celles de l'Association canadienne de marketing.
- Nous avons signé un certain nombre de codes de conduite volontaires dans le domaine de la vente responsable de produits et de services financiers. Par exemple, 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 compte. Consultez les pages 72 et 73 pour une liste des codes volontaires et la page 65 pour de l'information sur les documents nécessaires pour ouvrir un compte.

Royaume-Uni

- Nous nous conformons aux lois de la Financial Services Authority sur les communications de marketing, publicitaires, promotionnelles et de commandites.

Antilles

- Nous sommes régis par de nombreux organismes de réglementation et nous nous conformons à toutes les exigences en matière de communication de renseignements et de marketing.

Protection des clients

Comment être certain que je ne cours aucun risque avec les services bancaires en direct ?



Protection des renseignements personnels et sécurité

Les services bancaires en direct et mobiles sont de plus en plus utilisés et les risques de fraudes et d'escroqueries se multiplient en parallèle. Les banques doivent assurer la protection des données de leurs clients contre toute utilisation ou tout accès non autorisé. Nous avons des pratiques de protection des renseignements personnels rigoureuses et nous recourons à un ensemble de technologies et de mécanismes pour assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données et des opérations de nos clients. Nous utilisons des technologies et des méthodes de protection de pointe pour empêcher les opérations et les accès non autorisés aux données de nos clients¹. Nous offrons aussi une garantie à nos clients.

Si un client subit des pertes découlant d'une opération non autorisée² effectuée par le biais des services bancaires en direct ou mobiles de RBC Banque Royale ou des services de placement en direct ou mobiles de RBC Placements en Direct^{MC}, ces pertes lui seront intégralement remboursées.



Protection et sécurité des renseignements personnels

RBC protège activement la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux et financiers de ses clients. Cette protection est l'une de nos plus grandes priorités et l'un des piliers de notre engagement envers nos clients, nos employés et nos autres parties prenantes. La politique sur la protection des renseignements personnels, que nous avons adoptée en 1991, est supervisée par notre chef de la protection des renseignements personnels. Nous appliquons des mesures rigoureuses de maintien de la sécurité et de contrôle interne pour protéger et assurer la sécurité des renseignements qui nous sont confiés.

Renseignements pour les clients

Nous diffusons de l'information 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 sur rbc.com.

Sensibilisation du personnel

En 2012, nous avons perfectionné la formation de nos employés en incluant de l'information propre à la région où ils travaillent, avec des conseils pratiques pour les

décisions qu'ils peuvent être amenés à prendre dans l'exercice de leurs fonctions, concernant notamment la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

Sécurité en ligne

RBC a élaboré des systèmes et des processus très perfectionnés pour assurer la sécurité des opérations en ligne, et les tient à jour. Exemples :

- Nos systèmes informatiques de détection des fraudes sont capables de repérer les comportements inhabituels ou suspects.
- Nous demandons aux clients qui ouvrent des comptes en ligne un passeport ou d'autres documents admissibles pour respecter les exigences d'identification des clients.

¹ Pour connaître la définition d'une opération non autorisée et pour plus de renseignements sur les protections et les limites de la garantie de sécurité RBC Banque en direct, veuillez consulter la convention d'accès électronique. Cette garantie est fournie par la Banque Royale du Canada pour son service Banque en direct.

² Pour connaître la définition d'une opération non autorisée et pour plus de renseignements sur les protections et les limites de la garantie de sécurité en ligne, veuillez consulter la convention de compte ou la convention d'accès électronique des entités concernées. Les garanties sont fournies par Banque Royale du Canada pour son service Banque en direct et par RBC Placements en Direct pour son service Placement en ligne.

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 comptes¹. Nos actions en 2012 :

- Nous avons amélioré les processus et les stratégies pour réduire les conséquences des fraudes pour les clients.
- Nous avons communiqué périodiquement avec les clients pour les renseigner sur les fraudes et leur dispenser des conseils et des avis donnant les renseignements les plus récents. Nos outils de communication comprennent notre brochure traitant de la prévention des fraudes financières et de la protection des renseignements personnels, notre site Protection des renseignements personnels et sécurité, notre vidéo sur l'usurpation d'identité et les fraudes sur placement dans le Centre d'expertise de RBC, et des présentations sur des sujets comme le vol d'identité et l'exploitation financière des personnes âgées.
- Nous avons automatisé certains de nos appels téléphoniques sur la prévention des fraudes et le remboursement, afin d'avertir nos clients plus rapidement et de réduire les effets négatifs pour eux.

¹ Pour connaître la définition d'une opération non autorisée et pour plus de renseignements sur les protections et les limites de la garantie de sécurité en ligne, veuillez consulter la convention de compte ou la convention d'accès électronique. La garantie est fournie par la Banque Royale du Canada pour son service Banque en direct et par RBC Placements en direct pour son service Placement en ligne.

Traitement équitable des clients

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. RBC se conforme aux règles et règlements en matière d'éthique professionnelle dont l'objet est de protéger les clients des services financiers. Le secteur canadien des services bancaires s'est aussi doté de divers codes de protection des consommateurs à adhésion volontaire, que nos divisions canadiennes ont adoptés. Vous trouverez une liste de ces codes ci-dessous, ainsi que dans la page Engagements volontaires sur le site de l'Association des banquiers canadiens.

Codes et engagements en matière de protection des consommateurs

RBC a signé un certain nombre de codes de conduite volontaires dans le domaine de la protection des consommateurs.

Codes et engagements en matière de protection des consommateurs	
Commerce électronique	
Paielements en ligne (Association des banquiers canadiens)	Une description des responsabilités incombant aux consommateurs et au secteur pour ce qui est de l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada.
Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique – Le cadre canadien	Un guide qui vise à protéger les clients qui font des opérations en ligne.
Visa e-Promesse	Un programme de protection des titulaires de carte Visa qui font des achats en ligne, par la poste ou par téléphone.
Cartes de crédit et de débit	
Code de pratique canadien des services de cartes de débit	Un ensemble de pratiques sectorielles et de responsabilités des consommateurs et de l'industrie liées aux cartes de débit.
Code de conduite visant l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit	Un 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.
Responsabilité zéro MasterCard*	Une politique qui élimine la responsabilité des clients pour certaines opérations frauduleuses faites avec leur carte MasterCard.
Politique Visa de responsabilité zéro	Une politique qui élimine la responsabilité des clients pour certaines opérations frauduleuses faites avec leur carte Visa.
Services bancaires courants	
Protocole d'entente – Comptes à frais modiques (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	Engagement à offrir aux clients un compte standard à frais modiques.
Investissements	
Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré	Un guide qui décrit 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.
Engagement – Règlement sur les billets à capital protégé	Une description des droits d'annulation des investisseurs qui souscrivent des billets à capital protégé par un moyen électronique ou par téléphone.
Assurances	
Code de déontologie de l'Association des banquiers canadiens visant les opérations d'assurance autorisées	Une description des normes minimales applicables aux employés des succursales offrant des produits d'assurance autorisés au Canada.
Hypothèques	
Engagement en matière de lisibilité des documents hypothécaires	Un engagement à rendre les documents hypothécaires résidentiels plus faciles à comprendre.
Code de déontologie pour les institutions financières sous réglementation fédérale concernant les renseignements sur le remboursement anticipé d'une hypothèque	Un code qui décrit le genre d'information qui doit être fourni aux consommateurs pour les aider à prendre des décisions éclairées au sujet du remboursement anticipé de leur prêt hypothécaire.

Codes et engagements en matière de protection des consommateurs**Commercialisation et communication**

Les normes canadiennes de la publicité, Le Code canadien des normes de la publicité

Un ensemble de directives et de normes que les agences de publicité et les médias qui diffusent de la publicité sont encouragés à respecter.

Code de déontologie et normes de pratique de l'Association canadienne du marketing

Un cadre réglementaire détaillé qui régit le comportement de ses membres.

Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants de l'Association des banquiers canadiens

Un ensemble d'engagements en cas de modification ou de remplacement de produits ou de services existants.

Satisfaction des clients

Un degré de satisfaction élevé est crucial pour l'expansion et la durabilité de nos affaires, car des clients satisfaits et fidèles sont plus enclins à s'adresser à nous plutôt qu'à nos concurrents pour de nouveaux produits et services. Nous mesurons leur satisfaction par des études approfondies qui tiennent compte de tous les facteurs liés à la satisfaction et à la fidélisation des clients, notamment notre rendement par rapport à ceux de nos principaux concurrents.

Ce que nous faisons pour évaluer l'expérience client

Nous avons un programme de sondages sur la satisfaction de la clientèle bien établi, géré par notre service Connaissance clientèle et recherche, une équipe interne de professionnels en marketing. Nous fixons des cibles quantitatives en matière de satisfaction et de fidélité et nous en assurons le suivi. Nous mesurons aussi régulièrement tous les éléments de l'expérience client. Au Canada, cette mesure est intégrée à la formation sur le service clientèle et à la gestion du rendement des employés.

Nous nous appuyons sur diverses sources d'information pour faire le suivi de la satisfaction et de la fidélisation des clients, notamment nos propres études et sondages, des études réalisées par divers organismes externes d'analyse comparative et les récompenses et distinctions qui nous sont décernées.

Clients sondés (milliers)	2012	2011	2010
Canada	500	492	492
Antilles	32	25	7,3

Notre rendement

Une étude effectuée par le groupe Services bancaires aux particuliers et aux entreprises a indiqué une progression constante de la propension de nos clients à recommander RBC. Nous estimons que cela prouve la solidité de nos relations et qu'ils sont satisfaits des services que nous leur assurons.

Études comparatives externes

Nous participons à diverses études comparatives externes. En 2012, nous avons obtenu les distinctions suivantes, entre autres :

Organisme	Classement de RBC
Forrester	Première place pour les services bancaires en ligne
Lipper	Première place pour les fonds communs de placement
Euromoney	Première place pour les services de banque privée
Investment Executive	Première place pour la planification financière
Ipsos CSI	Services en succursales, services bancaires en ligne, planification et conseils financiers, produits, appréciation de la clientèle et probabilités de recommandation des clients
Retail Banker International	Meilleure banque du secteur détail en Amérique du Nord

Partage des résultats des sondages et mesures prises en réaction

Commentaires pour les employés de première ligne

Nous vérifions régulièrement la satisfaction des clients dans nos succursales. Les clients peuvent répondre à un sondage après une visite à une succursale et les résultats sont communiqués aux directeurs de l'établissement. Les résultats sont associés à des employés particuliers, ce qui accroît la responsabilité et améliore l'encadrement du personnel. Les commentaires des clients font l'objet de mesures immédiates, ce qui permet d'améliorer le service à la clientèle. Des mesures semblables sont en vigueur pour d'autres modes de prestations de services, comme les services bancaires en direct et par téléphone.

Rapports pour les dirigeants

Les directeurs sont renseignés sur l'expérience client par des données très élaborées sur les comportements des clients. Cette information est utilisée pour suivre les progrès réalisés dans l'application de nos stratégies et pour déterminer les améliorations nécessaires.

Processus de plainte des clients

Nous permettons à nos employés de répondre aux préoccupations des clients au premier point de contact, car nous croyons que cela améliore la satisfaction de nos clients et accroît leur fidélité. Au sein des Services bancaires canadiens, 88 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 suivi la voie normale, 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

qui respecte la dignité et la confidentialité de chacune. Certains différends qui restent irrésolus après avoir été examinés par l'Ombudsman peuvent être soumis à des organismes et autorités de réglementation externes.

Notre processus pour le traitement des plaintes des clients est présenté dans la section « Porter plainte » de notre site **rbc.com**. Le Bureau de l'Ombudsman produit un rapport annuel qui est aussi disponible sur notre site. Il donne notamment des statistiques annuelles détaillées sur le nombre de dossiers ouverts, les dispositions finales prises après l'examen des dossiers et des conseils pour éviter les problèmes courants.

Statistiques du Centre des relations clientèle et de l'Ombudsman	2012	2011	2010
Nombre de plaintes de clients enregistrées par le Centre des relations clientèle RBC	42 000	50 000	44 000
Pourcentage de plaintes résolues dans un délai de 30 jours	99 %	99 %	99 %
Pourcentage de plaintes résolues dans un délai de deux jours ouvrables	80 %	78 %	78 %
Nombre de clients ayant communiqué avec le bureau de l'Ombudsman	2 587	2 230	2 564
Pourcentage de plaintes renvoyées à RBC pour essayer de résoudre le problème au premier point de contact	66 %	68,5 %	58 %
Pourcentage de plaintes rejetées parce qu'elles ne relevaient pas de la compétence de l'Ombudsman	4 %	1,3 %	4 %
Pourcentage de plaintes résolues rapidement, par une étude approfondie du dossier ou une clarification	6,6 %	6,8 %	7 %



rbc.com/servicealaclientele