

Priorités, faits saillants de 2012 et projets pour 2013	27
Gouvernance d'entreprise	28
Gestion du risque	30
Politiques et méthodes	32



INTÉGRITÉ DE L'ENTREPRISE

Les sociétés de services financiers dépendent de la confiance et d'une gestion efficace du risque pour leur réussite financière. Nous entretenons cette confiance en agissant avec intégrité dans tout ce que nous faisons.





Les banques pourront-elles regagner la confiance du public ?



Loyauté

Les problèmes et scandales financiers qui affligent le monde ont altéré la bonne opinion que le public avait du secteur bancaire. Les gouvernements ont réagi en resserrant toujours plus la réglementation. De nouveaux défis se dressent donc devant les institutions financières, qui doivent s'adapter à ces changements et regagner la confiance du public.

Les banques canadiennes s'en sont mieux sorties que les banques de bien d'autres pays, mais nous savons que nous devons constamment travailler à mériter la confiance de nos parties prenantes. Nous avons acquis cette confiance au fil des ans et nous nous efforçons de l'entretenir en faisant preuve d'intégrité dans toutes nos actions.

Que faites-vous pour promouvoir la diversité ?



Représentation des femmes dans les Conseils d'administration

La force d'un Conseil d'administration repose sur les antécédents, la diversité, les qualités, les aptitudes et l'expérience de ses membres. Certaines sociétés d'investissement socialement responsables souhaitent une diversité accrue au sein des conseils d'administration d'entreprise. En 2012, nous avons passé une directive qui instaure qu'au moins 25 pour cent des membres du Conseil d'administration de RBC^{MC} doivent être des femmes. En 2012, notre Conseil était constitué à 29 pour cent de femmes. Nous prévoyons maintenir une proportion d'au moins 25 pour cent de femmes dans notre Conseil et nous continuerons de choisir les candidats en fonction, entre autres, de leur intégrité et de leur éthique, de leur jugement, de leur indépendance, de leur compétence professionnelle, de leur expérience internationale, de leur lieu de résidence et de leur connaissance des secteurs géographiques présentant un intérêt stratégique pour nous.

Priorités	Faits saillants de 2012	Projets pour 2013
Exercer une gouvernance responsable	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons obtenu le Prix d'excellence 2012 de l'Institut Canadien des Comptables Agréés dans la catégorie de l'information sur la gouvernance d'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous surveillerons de près la planification stratégique, la gestion du risque, la planification de la relève, les contrôles internes et la gouvernance.
Gérer le risque efficacement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons resserré l'attention que nous portons au risque technologique et informatique, notamment à la cybersécurité. ■ Nous avons surveillé notre exposition au risque de crédit en Europe, compte tenu de la crise des dettes dans cette région, en plus de suivre constamment notre exposition au risque de crédit dans toutes les régions où nous exerçons nos activités. ■ Nous avons suivi les initiatives en matière de réglementation et les répercussions qu'elles pourraient avoir sur les modèles d'affaires. ■ Nous nous sommes préparés à mettre en œuvre les nouvelles réglementations. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous ferons la promotion de notre solide culture en matière de risque. ■ Nous améliorerons l'information sur les risques que nous devons divulguer, afin qu'elle respecte les principes et les recommandations publiés par le groupe de travail Enhanced Disclosure Task Force du Federal Stability Board. ■ Nous améliorerons nos capacités de passer les tests de solidité financière (tests de résistance).
Maintenir les principes, politiques et procédures qui favorisent l'intégrité et assurent la conformité à la réglementation applicable	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous avons revu notre cadre de gestion de la conformité à la réglementation afin de l'harmoniser davantage avec le cadre réglementaire de gestion du risque général. ■ Nous avons mis à jour notre cadre de gestion de la lutte antiblanchiment et les politiques connexes. ■ Nous nous sommes dotés d'une Politique sur les sanctions économiques conforme aux demandes des organismes de réglementation qui insistent de plus en plus pour que les sanctions économiques soient séparées des exigences pour la lutte antiblanchiment de l'argent. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nous veillerons à ce que nos politiques et procédures soient mises à jour de manière à respecter les nouvelles exigences réglementaires, l'évolution sectorielle et les nouveaux procédés commerciaux.



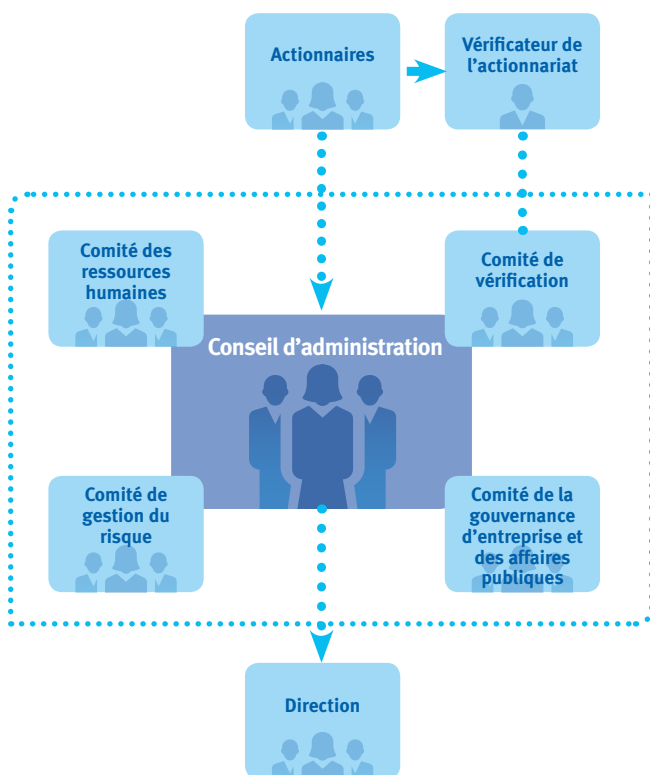
Gouvernance d'entreprise

La gouvernance d'entreprise favorise l'équité, la transparence et la responsabilité en établissant les droits et les devoirs du Conseil, de la direction et des actionnaires.

Structure de gouvernance

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

La solidité de notre gouvernance dépend de l'indépendance du président du Conseil et d'administrateurs expérimentés et bien informés. Ce Conseil veille à ce que des normes promouvant le respect de la déontologie dans tout le groupe et l'amélioration constante des pratiques de gouvernance soient en place et respectées.



Nous donnons de l'information sur la gouvernance d'entreprise principalement dans notre Circulaire de la direction et sur notre site Web. Pour en savoir plus, consultez notre site « Gouvernance d'entreprise » à l'adresse rbc.com/gouvernance. Nous présentons dans cette section de notre Rapport sur la responsabilité d'entreprise des renseignements généralement demandés par ceux qui s'intéressent aux investissements socialement responsables. Elle comprend une liste des principales politiques, des améliorations apportées à la gouvernance, des pratiques de gestion du risque et des affiliations.

Les documents sur la gouvernance cités ci-dessous sont disponibles sur le site rbc.com/governance.

- Mandat du président et chef de la direction
- Liste des membres de la haute direction
- Mandats et membres du Conseil d'administration et des Comités du Conseil
- Énoncé des pratiques en matière de gouvernance
- Politique en matière d'indépendances des administrateurs
- Charte du Conseil d'administration
- Mandat du président du conseil non membre de la haute direction
- Mandat du président d'un comité
- Circulaire de la direction

Pratiques de gouvernance

Nos politiques et pratiques en matière de gouvernance permettent à nos administrateurs de superviser l'équipe de direction et de donner à long terme plus de valeur à nos actionnaires. Notre Conseil d'administration adopte proactivement, et depuis longtemps, des pratiques de gouvernance évoluées et apporte des améliorations comme celles-ci :

- Adoption d'une directive de diversité pour le Conseil qui instaure qu'au moins 25 pour cent des membres du Conseil de RBC doivent être des femmes.



- Adoption d'une politique qui institue un vote consultatif des actionnaires sur la politique de rémunération des hauts dirigeants.
- Obligation pour les administrateurs de remettre leur démission après l'assemblée annuelle s'ils n'obtiennent pas l'appui de la majorité des actionnaires.
- Politique globale sur l'indépendance du Conseil d'administration.
- Application de critères d'indépendance plus stricts pour les membres du Comité de vérification.
- Chaque comité du Conseil est constitué exclusivement d'administrateurs indépendants.
- Réunion des administrateurs indépendants après chaque réunion ordinaire du Conseil.
- Les comités du Conseil d'administration ont le pouvoir exclusif de retenir les services de conseillers externes et indépendants et d'approuver leurs honoraires.
- Les administrateurs doivent détenir des actions d'une valeur minimale de 500 000 \$.
- Incorporation de la responsabilité explicite de la citoyenneté d'entreprise dans le mandat du Comité de la gouvernance d'entreprise et des affaires publiques.
- Limitation de la durée du droit des membres de notre Comité de vérification à siéger¹ au comité de vérification d'autres sociétés.
- Évaluation annuelle du Conseil d'administration, procédures d'évaluation de chaque administrateur, évaluation par les pairs et entretien seul à seul avec le président du Conseil pour évaluation de l'efficacité.
- Suspension définitive de l'attribution d'options dans le cadre du Régime d'options d'achat d'actions pour administrateurs.
- Limitation des mandats d'administrateur croisés pour les membres du Conseil.
- Séparation des postes de président du Conseil et de chef de la direction. RBC a été la première banque canadienne à le faire.

¹ Le mandat du Comité de vérification stipule ce qui suit : «Aucun membre du Comité ne peut faire partie des comités de vérification de plus de deux autres sociétés ouvertes, à moins que le Conseil d'administration n'ait déterminé que ces activités simultanées ne risquent pas de nuire à la capacité du membre d'exercer ses fonctions de façon efficace sein du Comité.»



Pour en savoir plus, consultez le site rbc.com/gouvernance.

Déontologie

Notre Code de déontologie (le Code) est un ensemble de normes qui énoncent clairement nos attentes en matière d'intégrité et de comportements éthiques. Il s'applique au président et aux membres du Conseil d'administration, aux membres de la haute direction et à l'ensemble des employés, et encadre 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 sur le Code, veuillez vous reporter à la page 32.

Rémunération des dirigeants

Les émetteurs, les actionnaires, les autorités de réglementation et le grand public attachent une très grande importance à la transparence et à la responsabilité dans le domaine de la rémunération des dirigeants.

Notre approche pour la rémunération, en particulier pour celle des dirigeants, est de récompenser le rendement par rapport à nos objectifs, en visant à créer clairement une valeur importante et durable pour nos actionnaires. Fondée sur les Principes de bonne politique en matière de rémunération et normes d'application (*Principles for Sound Compensation Practices and Implementation Standards*) du Conseil de stabilité financière, elle doit soutenir notre capacité d'attirer, de retenir et de motiver les personnes de talents nécessaires à notre réussite.

Par l'intermédiaire de notre Conseil d'administration et de notre comité des ressources humaines, nous cherchons constamment à faire en sorte que notre approche serve les intérêts de nos actionnaires et suive l'évolution des meilleures pratiques. Pour cela, nous engageons des spécialistes indépendants et tenons compte des commentaires de nos actionnaires. Chaque actionnaire a son mot à dire sur la rémunération des hauts dirigeants. En 2009, le Conseil a adopté volontairement une politique qui institue un vote consultatif non contraignant sur la politique de rémunération des hauts dirigeants (voir notre Circulaire de la direction). Ce vote des actionnaires est un élément important favorisant le dialogue continu sur la rémunération entre les actionnaires et les membres du Conseil.

Pour en savoir davantage sur la rémunération des



dirigeants à RBC, et obtenir une description détaillée de notre politique pour la rémunération et les principes sur lesquels elle s'appuie, reportez-vous à notre Circulaire de la direction.

Transparence et responsabilité

La transparence et la responsabilité sont les piliers d'une gouvernance responsable et des éléments importants dans les nouveaux cadres réglementaires internationaux en cours d'élaboration pour remédier à certaines causes et conséquences des crises financières récentes.

La transparence et la responsabilité sont deux principes importants pour nous, et nous continuerons d'améliorer nos modes de fonctionnement et la divulgation de l'information pour les adapter aux changements de réglementation et aux nouvelles pratiques exemplaires. Les principes fondamentaux de respect et de protection des intérêts des parties prenantes sont gravés dans la culture de RBC depuis plus d'un siècle.

Gestion du risque

Nous devons avoir de saines pratiques de gestion du risque. Notre réussite à long terme en dépend, car le risque est inhérent à pratiquement toutes les activités d'une société de services financiers. La gestion du risque est une compétence fondamentale pour RBC. Notre objectif est de tirer de nos activités et opérations commerciales un rapport risque-rendement convenable, dans les limites de notre tolérance au risque, tolérance qui est gérée collectivement par notre Cadre général d'appétit 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. Ce cadre réglementaire commun, qui couvre l'ensemble de nos activités, nous permet de nous 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.

Ce cadre aide à bien saisir les rôles, les responsabilités et les pouvoirs en matière de gestion du risque. Il précise les principes de gestion du risque pour l'ensemble de nos activités et il établit un langage commun à cet égard.

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. Nous avons également des cadres réglementaires pour gérer des risques spécifiques, comme le risque lié à la réputation et le risque opérationnel.

Cadre général d'appétit de risque

L'appétit de risque se définit comme le degré et le genre de risque que sommes prêts à accepter pour atteindre nos objectifs commerciaux. Nous avons un Cadre général d'appétit de risque qui définit une approche structurée pour gérer le risque sous divers aspects : notre capacité d'accepter le risque, notre appétit de risque, nos limites et tolérances, et notre profil de risque.

Cadre de gestion du risque lié à la réputation

La réputation d'une entreprise est l'un de ses atouts les plus précieux. Le risque lié à la réputation est le risque de voir une activité de RBC ou de ses représentants dégrader l'image de RBC dans la collectivité ou entamer la confiance du public, ce qui pourrait entraîner une perte de clientèle et des poursuites en justice ou inciter des organismes de réglementation à renforcer leur surveillance.

Il est entendu dans toutes nos activités que notre réputation doit en tout temps avoir préséance sur les possibilités d'opération, de prêt, de vente, de bénéfice ou d'acquisition de client. Nous avons mis en place des mesures proactives pour prévenir toute atteinte à notre réputation et des mesures défensives pour atténuer l'impact des problèmes ou incidents lorsqu'ils surviennent. Revu 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



les éléments suivants :

- Des principes fondamentaux à la gestion du risque lié à la réputation
- Les sources de risques possibles pour la réputation
- Les responsabilités organisationnelles et de supervision
- Les mécanismes et protocoles en place pour prévenir et atténuer le risque

Notre réputation dépend de notre culture et nos valeurs, qui nous aident à la protéger. Nous avons pour la protéger différents mécanismes comme notre Code de déontologie détaillé, des mesures de dépistage et de réduction des risques, la concertation proactive avec les parties prenantes, des protocoles de recours hiérarchique établis dans le cadre de notre programme de gestion générale de la conformité et approche de maintien des opérations et de gestion de crise.

Cadre réglementaire de gestion générale de la conformité (GGC)

Afin de se conformer à la législation et à l'ensemble des lois, règlements et directives réglementaires applicables, partout dans le monde, RBC a adopté un Cadre réglementaire de GGC qui concorde avec les orientations réglementaires du 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 partout dans le monde, à tous nos secteurs d'exploitation, activités, entités juridiques et employés. Il confirme les obligations de rendre des comptes de tous nos employés afin de maintenir des contrôles efficaces pour atténuer les risques de non-conformité. Il est revu et approuvé chaque année par le Comité de gestion du risque de notre Conseil d'administration.

Maintien des opérations et gestion de crise

Nous avons en place un programme de maintien des opérations pour nous assurer que nos secteurs d'exploitation sont préparés à réagir adéquatement à toute perturbation des opérations ou 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 de gestion de crise, 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 et de manière coordonnée 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 des événements externes comme des pandémies ou des catastrophes naturelles.



Politiques et méthodes

Les services financiers, peut-être plus que tout autre secteur d'activité, dépendent de la confiance et de la loyauté. RBC s'efforce de faire preuve d'intégrité, constamment, dans toutes ses opérations et interactions pour maintenir cette confiance.

En tant qu'entreprise mondiale, RBC et nos employés doivent respecter les lois et les règlements qui régissent nos activités dans tous nos territoires d'implantation. Nous actualisons périodiquement nos politiques et nos moyens de contrôle pour qu'ils restent efficaces et adaptés aux lois et aux règlements en vigueur. La présente section décrit les grands principes, les codes et les politiques qui nous aident à faire preuve d'intégrité dans tout ce que nous faisons.

Code de déontologie

Nous avons une culture d'intégrité solide, fondée sur notre Code de déontologie qui traite de diverses questions d'ordres juridique et déontologique auxquelles sont confrontés quotidiennement nos employés.

Le Code que nous avons adopté en 1980 décrit notre engagement envers un comportement déontologique et définit nos attentes dans ce domaine. Nous le revoyons périodiquement 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 administrateurs, les dirigeants et certaines personnes qui exercent un rôle de surveillance financière doivent le faire tous les ans.

Notre Code de déontologie porte sur les principes suivants :

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

- Objectivité
- Intégrité
- Responsabilité individuelle

En 2012, nos groupes Ressources humaines et Gestion globale de la conformité ont commencé à revoir officiellement le Code de déontologie de RBC pour s'assurer qu'il couvre adéquatement tous les facteurs de risque, qu'il est applicable partout et qu'il correspond à nos valeurs et aux meilleures pratiques pour la gouvernance des codes de déontologie. Le Code actualisé entrera en vigueur en 2013.

Respect du Code de déontologie

Nous surveillons et signalons les infractions importantes au Code de déontologie. Nous signalons toute infraction aux autorités compétentes conformément à la loi et nous produisons deux fois par an des rapports officiels contenant les renseignements suivants pour divers comités de la haute direction et du Conseil sur :

- Le pourcentage d'employés ayant achevé le programme de formation sur le Code de déontologie ;
- Une analyse des infractions au Code de déontologie et les mesures prises pour y remédier ;
- Une description de toutes les exemptions accordées au titre du Code de déontologie ;
- Une description des initiatives pour sensibiliser les employés au Code de déontologie.

Politiques

Nous complétons notre Code de déontologie par des politiques générales et propres aux unités opérationnelles, régionales et mondiales. Elles couvrent des enjeux comme la protection des renseignements personnels, le blanchiment d'argent, le financement des activités terroristes, les sanctions économiques et les prêts à des partis politiques. Voici quelques-unes de nos politiques les plus importantes.



Politiques

Contexte et description

Mise en œuvre

Protection des renseignements personnels

- Les principes intégrés dans notre Politique sur la protection des renseignements personnels décrivent comment nous recueillons et utilisons les renseignements sur les clients, comment et avec qui nous pouvons les partager, ainsi que nos pratiques de sécurité. Nous suivons des politiques de protection de la vie privée et des pratiques de sécurité afin de nous conformer aux lois et de soutenir notre valeur « inspirer confiance par l'intégrité » dans tout ce que nous faisons.
- Tous les employés doivent suivre le cours sur les principes fondamentaux de la protection des renseignements personnels et sur le Code de déontologie.
- Des responsables de la protection des renseignements personnels sont désignés dans chaque unité opérationnelle pour assurer que les principes intégrés dans notre Politique de protection des renseignements personnels sont respectés.

Prévention de la corruption

- Notre politique de prévention de la corruption mondiale soutient les États et divers groupes dans le monde qui luttent vigoureusement contre la corruption en imposant et en faisant respecter des lois qui interdisent les paiements illégaux, comme les paiements dits de facilitation. Pour soutenir ces efforts constants et pour respecter notre engagement à mener nos affaires avec intégrité, nous améliorons constamment notre politique générale de prévention de la corruption.
- Les employés sont instruits de cette politique dans la formation qu'ils doivent recevoir sur le Code de déontologie (veuillez vous reporter à la page 32). Nous exigeons aussi que certains employés suivent une formation plus poussée en raison de la nature de notre entreprise, des fonctions particulières de l'employé ou de la région géographique dans laquelle nous exerçons nos activités. Les employés à qui il est demandé de suivre un cours sur la prévention de la corruption reçoivent une formation sur les politiques et procédures pertinentes.
- En 2012, nous avons procédé à une évaluation du risque de corruption pour revoir les risques client et pays. Nous avons aussi effectué une autoévaluation pour déterminer quels contrôles les unités avaient en place pour réduire les risques potentiels, et le risque de corruption résiduel encouru par le groupe. Le profil défini pour déterminer quels employés doivent suivre une formation sur la prévention de la corruption à l'échelle du groupe est maintenu et les employés travaillant dans des territoires ou des unités présentant un risque plus élevé doivent suivre cette formation.

Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes

- Notre politique générale de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes et notre programme de conformité à cet égard servent à prévenir, détecter et signaler toute activité soupçonnée de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes. 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 ou de financement d'activités terroristes.
- Nous élaborons et actualisons sans cesse 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 d'activités terroristes en constante évolution.
- Tous les employés de RBC doivent suivre notre programme de formation obligatoire sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes.
- Nous avons des logiciels et des processus robustes capables de repérer, de suivre et d'analyser les opérations afin de détecter toute activité suspecte.
- Un système central surveille 85 pour cent de nos opérations.
- Les opérations de plus de 95 pour cent de nos clients sont suivies d'une manière ou d'une autre par un système automatisé.
- Nous avons des systèmes automatisés et des procédures permettant d'assurer une surveillance continue des noms des clients et des données sur les paiements, afin de détecter tout lien avec diverses listes de terroristes, de contrôles et de sanctions.
- Nous participons activement à des groupes mondiaux et consultons diverses unités de veille financière afin de rester au courant des tendances et d'être sûrs de déclarer les opérations interdites qui doivent l'être.



Politiques (suite)

Contexte et description

Mise en œuvre

Sanctions économiques

- Notre politique générale en matière de sanctions économiques définit les normes minimales que nos unités et opérations doivent suivre partout dans le monde pour respecter les sanctions économiques.
- Nous avons des systèmes automatisés et des procédures permettant d'assurer une surveillance continue des noms des clients et des données sur les paiements, afin de détecter tout lien avec diverses listes de terroristes et de contrôles.
- Nous nous tenons au courant des meilleures pratiques dans notre secteur d'activité et des attentes réglementaires en ce qui concerne les sanctions économiques à respecter.
- Tous les employés de RBC doivent respecter les obligations en matière de sanctions économiques imposées par le pays dans lequel ils travaillent ou qui les concernent en raison de leur nationalité, du lieu d'incorporation et de la monnaie dans laquelle ces services sont donnés.

Risque fiduciaire

- En vertu de cette politique, nos unités et filiales doivent cerner, évaluer, gérer et atténuer le risque fiduciaire qui est inhérent à nos opérations ou qui peut émerger de nos activités 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 satisfaire à toutes les exigences réglementaires ou juridiques pour les licences ou inscriptions.

Contrôle préalable

- Nos normes de contrôle préalable pour les clients, nouveaux et existants, et pour procéder à un contrôle préalable approfondi des clients qui pourraient faire courir des risques à RBC parce que leurs activités présentent un risque élevé de blanchiment d'argent, de financement d'activités terroristes ou de violation de sanctions économiques sont conçues pour nous permettre de savoir, dans des limites raisonnables et réalistes, avec qui nous faisons affaire. Des représentants du groupe Conformité à la réglementation, Lutte antiblanchiment mondiale vérifient que les politiques de contrôle préalable et les procédures des clients de nos unités opérationnelles respectent bien les normes générales.
- Nous exigeons que nos employés suivent une formation poussée et qu'ils déploient tous les efforts nécessaires pour comprendre la personnalité et les objectifs personnels et financiers des clients.



Politiques (suite)

Contexte et description

Mise en œuvre

Conception de produits et de services

- Notre Politique de revue et d'approbation du risque sur produit établit un processus défini et rigoureux pour l'évaluation initiale et subséquente des risques et pour l'approbation des produits et des services financiers. Nous évaluons les produits en fonction de nombreux risques et nous nous assurons qu'ils respectent notre tolérance au risque et les lois et règlements applicables.
- Les risques pour tous les produits, nouveaux et existants, doivent être classés faibles, moyens ou élevés, et le processus d'approbation doit être adapté au niveau de risque.

- La haute direction surveille et examine chaque trimestre les rapports sur les produits, nouveaux et modifiés.
- Nous procédons régulièrement à des évaluations du risque, selon le niveau de risque défini.

Gestion du risque environnemental et social

- Notre politique générale sur la gestion des risques environnementaux et sociaux s'applique à toutes les activités de RBC, y compris aux activités autres que de financement. Elle est renforcée par un ensemble de politiques sur la gestion des risques environnementaux et sociaux qui exigent un contrôle préalable approfondi de certains types d'opérations et d'activités commerciales susceptibles de poser un risque de crédit, un risque juridique ou un risque pour notre réputation. Nous présentons ci-dessous ces politiques complémentaires et leur champ d'application.

- En 2012, nous avons effectué, à l'égard de plus de 1 200 opérations d'octroi de crédit au Canada et aux États-Unis, des évaluations détaillées des risques que pouvaient poser les activités de ces entreprises, soit une augmentation de 10 pour cent par rapport à 2011.
- Nous avons donné à plus de 800 prêteurs, spécialistes des services de banque d'investissement et gestionnaires de risques une formation sur la gestion des risques environnementaux et sociaux.
- Nous avons agi comme conseillers sur 10 projets conformes aux Principes d'Équateur et nous leur avons fourni du financement.

Politiques de RBC en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux

	Canada	États-Unis	Ailleurs dans le monde
Prêts hypothécaires résidentiels	■		
Prêts commerciaux et prêts hypothécaires à la petite entreprise	■	■	
Crédit agricole	■		
Activités de prêt aux entreprises et de banque d'investissement	■	■	■
Financement de grands projets (Principes d'Équateur)	■	■	■
Crédit au secteur public	■		
Études environnementales (recours à des experts-conseils)	■	■	

L'application de ces politiques est décrite dans les pages 102 à 103.

**Politiques (suite)****Contexte et description****Mise en œuvre****Approvisionnement responsable**

- Notre Politique d'approvisionnement responsable générale a pour objectif d'assurer que nous recueillons les informations appropriées sur l'incidence environnementale et sociale des produits et des services offerts par les fournisseurs potentiels, et que nous nous servons de ces informations pour prendre nos décisions en matière d'approvisionnement. Parmi les critères de sélection :
 - Gestion responsable de l'environnement
 - Santé et sécurité des employés
 - Pratiques commerciales éthiques
 - Respect des lois du travail applicables

- Toutes les demandes de soumissions de RBC comprennent des questions fondées sur nos critères de sélection et auxquelles les soumissionnaires doivent répondre. Dans les catégories de risque plus élevées, les contrôles préalables sont renforcés par des questions supplémentaires adaptées au secteur, au produit ou au service particulier, ainsi que par des visites des installations et d'autres mécanismes.
- En 2012, nous avons inclus des questions comprenant des critères de sélection dans 147 demandes de soumissions électroniques, ce qui représentait 97 pour cent des opérations effectuées à l'aide de notre outil d'approvisionnement électronique.

Contributions politiques

- Notre politique générale relative aux contributions politiques ne nous permet de faire des contributions à un parti politique, un candidat ou une campagne que si la loi l'autorise et uniquement comme expression de notre conscience sociale – et non pour « acheter » des faveurs ou obtenir des avantages illicites. Nous n'autorisons pas les contributions aux partis politiques, aux associations de circonscription et aux candidats dans notre programme philanthropique.

Canada

- Nous ne faisons pas de contributions aux partis politiques fédéraux par l'intermédiaire de segments de notre entreprise au Canada, et les contributions politiques sur la scène municipale ne sont pas permises.
- Nous versons des contributions politiques aux partis provinciaux dans la mesure permise par la loi et par notre politique interne. Nos contributions politiques provinciales sont limitées selon la province et le territoire. Les provinces qui acceptent des contributions politiques publient les plafonds sur leur site Internet.

États-Unis

- Nos groupes de marchés des capitaux et de gestion de patrimoine aux États-Unis préparent le lancement en 2013 d'un comité d'action politique (PAC) au niveau fédéral. Tel que l'exige la loi, le PAC sera financé par les contributions volontaires et non remboursables d'employés américains admissibles (les contributions des sociétés sont interdites). Le PAC fera des dons politiques exclusivement au niveau fédéral de la manière et dans les limites permises par la loi. Les PAC et les contributions politiques sont extrêmement réglementés. Le PAC que nous préparons sera conforme à la réglementation en vigueur et pourra s'adapter à son évolution.

Royaume-Uni et îles Anglo-Normandes

- Nos groupes de marchés des capitaux et de gestion de patrimoine des îles Britanniques ne font aucune contribution de société à des partis politiques. De plus, nous avons en place des politiques et des mesures de contrôle visant à assurer que nos employés ne font pas de contributions à des partis politiques au nom de RBC ou à titre d'employés de RBC.

Antilles

- Nous ne versons de contributions à aucun parti, ordre de gouvernement ou comité d'action politique aux Antilles.



Politiques (suite)

Contexte et description

Mise en œuvre

Lobbying

- Notre politique générale de lobbying s'applique à toutes les unités et activités de RBC dans le cadre desquelles il y a contact avec des personnes qui occupent des postes importants dans la fonction publique et qui influent sur les lois, les règlements ou autres activités gouvernementales. Là où de tels contacts existent, la politique exige que des processus et des mesures de contrôle appropriés soient mis en place afin d'assurer la conformité aux exigences prévues par la loi.
- Au Canada, pour consulter la liste complète de tous les lobbyistes de RBC – les sociétés qui font du lobbying au nom de RBC –, chercher « RBC » dans le Registre des lobbyistes, à l'adresse ocl-cal.gc.ca.
- Aux États-Unis, les rapports sur les activités de lobbying sont accessibles au public à l'adresse OpenSecrets.org.

Comportements anticoncurrentiels

- Nos directives générales relatives à la législation sur la concurrence et les activités antitrust doivent être suivies par tous les employés et toutes les sociétés de RBC. Ces directives traitent des éléments communs de la législation sur la concurrence et les activités antitrust qui s'appliquent dans les principaux territoires où nous exerçons nos activités.
- La formation sur notre Code de déontologie aborde aussi la question de notre engagement envers une saine concurrence. Ces directives sont complétées par des exigences, des directives et des politiques régionales. Tous les employés de RBC partout dans le monde doivent suivre un cours de rappel sur le Code de déontologie tous les deux ans ; c'est l'une des conditions d'emploi à RBC.
- Le groupe Gestion globale de la conformité de RBC a entrepris un examen complet de nos politiques actuelles sur la concurrence et de la formation connexe. Des directives générales devraient être prêtes lors de la prochaine mise à jour semestrielle au début de 2013.

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 et, dans certains cas, pour l'éliminer. Si plus d'un conflit d'intérêts existe pour une situation donnée, les conflits doivent être traités et gérés ensemble.

Lorsque leurs relations ou leurs intérêts personnels ou d'affaires peuvent entrer en conflit avec ceux de RBC, les administrateurs et les membres de la haute direction doivent déclarer par écrit la nature et la portée de tout

intérêt qu'ils ont dans une opération ou un contrat important conclu avec RBC, ou demander que cet intérêt soit consigné dans le procès-verbal de la réunion. En cas de conflit d'intérêts, l'administrateur ou le membre de la haute direction doit quitter la réunion pendant la durée des discussions sur la question conflictuelle et s'abstenir de voter ou de prendre part à la décision. Pour tous les autres employés, la gestion des conflits d'intérêts est couverte dans notre Code de déontologie.

Le Comité de vérification du Conseil d'administration a une politique qui exige que le comité approuve au préalable les services de vérification et d'autres services faisant partie des catégories autorisées de services non liés à la vérification. La politique interdit à RBC de retenir les services du vérificateur pour la prestation de catégories de services non liées à la vérification.



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.

La ligne Info-Indice RBC permet aux employés et aux tiers de signaler en tout temps directement à l'Ombudsman de RBC, dans l'anonymat, la confidentialité et sans crainte de représailles, toute irrégularité ou tout acte potentiellement répréhensible se rapportant à la comptabilité, à la vérification ou au contrôle comptable interne.

L'Ombudsman de RBC surveille personnellement les messages reçus par l'intermédiaire de la ligne Info-Indice RBC, 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 a le pouvoir exclusif de choisir la réponse à donner aux messages reçus et il est la seule personne autorisée à communiquer avec l'employé pour obtenir des renseignements supplémentaires.

