



## Table des matières

Priorités et programmes	2
Produits responsables	2
Service responsable	4
Politiques et pratiques	11
Gestion du risque	11
Codes de déontologie sectoriels	11
Politique de protection des renseignements personnels	11
Intégrité dans les communications sur le marketing et les ventes	12
Concertation avec les parties prenantes	12
Gouvernance	14

Le présent document fait partie d'un ensemble de documents d'information sur la façon dont RBC® gère les répercussions économiques, sociales et environnementales de ses activités. Il agit en supplément de nos communications annuelles sur la responsabilité d'entreprise.

# À propos de RBC sur le marché

## Priorités, politiques et gouvernance

### L'importance des services bancaires responsables pour notre entreprise

En tant que société de services financiers, nous croyons que notre principale responsabilité consiste à servir nos clients avec intégrité chaque jour et à préserver la confiance qu'ils nous accordent. Cette intégrité est tellement essentielle que nous n'aurions pas pu continuer d'exister depuis près de 150 ans sans elle. Nous croyons que nous devons assumer la responsabilité de nos produits et services à tous les égards, de leur conception à leur vente, en passant par leur incidence sur les collectivités dans lesquelles nous exerçons des activités.

Nous servons plus de 15 millions de clients au Canada et partout dans le monde. Nous nous efforçons de mériter la confiance de nos clients en les servant de manière responsable, en leur donnant accès aux produits, aux services et aux conseils financiers qu'il leur faut pour

prendre les meilleures décisions possible et atteindre leurs objectifs. Par conséquent, nous faisons en sorte que nos offres aient une incidence positive non seulement sur l'économie, mais aussi sur la société ou l'environnement.

### Notre approche

RBC est l'une des principales sociétés de services financiers en Amérique du Nord. Afin de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients », nous avons plusieurs priorités sur le marché :

- **Donner accès à des services bancaires** au moyen d'un vaste éventail de modes de prestation.
- Nous assurer d'offrir des **solutions bancaires aux particuliers** appartenant à des groupes traditionnellement mal servis.
- **Promouvoir la littératie financière** auprès des clients et du public en général.
- **Protéger les renseignements personnels des clients**, et protéger les clients contre la fraude.

- **Concevoir de façon responsable des produits et services**, y compris ceux qui ont une incidence sur le plan social ou environnemental.
- **Être à l'écoute des clients et agir en conséquence.**

## Priorités et programmes

### Produits responsables

De plus en plus, les banques doivent rendre compte de l'impact social et environnemental de leurs activités, en plus de leur façon de mener celles-ci. L'une de nos priorités consiste à créer des produits et à offrir des services de manière responsable. Par exemple, quand nous offrons du crédit, nous voulons que nos clients puissent gérer aisément leur dette. Nous croyons que cela s'inscrit non seulement dans le cadre de saines pratiques de gestion du risque, mais aussi de pratiques de crédit responsables.

#### Conception de produits et de services

Nous avons adopté une politique générale qui établit un processus rigoureux pour évaluer les risques associés à nos produits et services financiers et qui expose un procédé d'approbation clair pour la conception de tous les produits et services. Les niveaux d'approbation correspondent au niveau de risque défini, et nous évaluons les produits en fonction de divers risques pour nous assurer qu'ils respectent notre appétit de risque et les lois et règlements applicables.

#### Crédit et prêts

Pour nous, prêter de manière responsable, c'est accorder du crédit aux clients qui peuvent gérer des dettes sans difficulté. C'est aussi mettre en place des politiques et des procédés qui nous permettent de repérer et de gérer les risques associés aux enjeux sociaux et environnementaux d'une entreprise cliente (qui peuvent nuire à la trésorerie de l'entreprise cliente, à sa capacité d'exploitation ou à son potentiel de croissance). Nous réduisons ainsi au minimum notre exposition au risque de crédit, au risque réputationnel et au risque juridique. En intégrant les enjeux sociaux et environnementaux à notre processus de crédit, nous pouvons faire la promotion de normes sociales et environnementales dans tous les types d'entreprise, directement et indirectement.

Nous avons adopté un ensemble de politiques de gestion du risque visant à mieux repérer, évaluer et

atténuer les risques sociaux et environnementaux associés au financement des entreprises clientes, petites, moyennes et grandes. Ces politiques reflètent notre engagement à l'égard d'une approche équilibrée et responsable des affaires. L'intégration des enjeux environnementaux et sociaux à l'évaluation du risque de crédit souligne la valeur que nous accordons aux normes environnementales et sociales pour tous les types d'entreprise. Nous passons fréquemment ces politiques en revue pour nous assurer qu'elles reflètent toujours notre compréhension de l'évolution des problèmes sociaux et environnementaux et que nous nous conformons aux exigences juridiques et opérationnelles. Pour obtenir de plus amples renseignements, allez à [rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/responsible-financing.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/environnement/responsible-financing.html).

#### Opérations soumises à des restrictions

Il y a certains types de clients et d'opérations que nous restreignons ou interdisons. Par exemple, notre Cadre de gestion du risque de crédit présente la liste suivante, qui n'est pas nécessairement exhaustive :

- Le financement direct d'entreprises fabriquant ou négociant de l'équipement ou du matériel visant la fabrication d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques, de mines terrestres ou de 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 notre liste des entités à éviter pour tout risque de 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 d'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.
- Les situations où il est apparent que nous contribuerions au financement implicite ou indirect de toute opération liée aux activités susmentionnées.

Outre les restrictions susmentionnées, nos principes de gestion du risque guident nos décisions. Nous évitons toute activité qui contrevient à nos valeurs, à notre Code de déontologie ou à nos politiques. Notre réputation fait partie de nos atouts les plus précieux ; nous évitons donc toute occasion d'opération, de prêt, de vente, d'acquisition de clientèle ou de bénéfice qui pourrait y porter atteinte. Les opérations, les produits, les activités commerciales et les relations avec les clients susceptibles d'exposer RBC au risque réputationnel font tous l'objet d'un examen approfondi par des membres de la Haute direction. Cet examen peut mener à l'application de restrictions à une opération, à un produit, à une activité commerciale ou à une relation avec un client en particulier.

Nous revoyons et actualisons périodiquement notre Cadre de gestion du risque de crédit et nos politiques connexes pour nous assurer que nos activités de financement sont conformes aux meilleures pratiques du secteur.

Pour obtenir un aperçu complet de nos politiques de gestion du risque, consultez notre rapport annuel à [rbc.com/investisseurs/annual-meeting-reports.html](http://rbc.com/investisseurs/annual-meeting-reports.html).

### Investissement socialement responsable

L'investissement socialement responsable (ISR) est une approche de placement qui intègre des valeurs sociales au processus d'investissement en évaluant les placements potentiels selon les politiques en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de gouvernance des émetteurs ou des secteurs dans lesquels ils exercent des activités. RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. est un membre actif de la Responsible Investment Organization, organisme sans but lucratif soutenant l'investissement socialement responsable au Canada.

Nous offrons plusieurs options aux particuliers investisseurs qui s'intéressent à l'ISR.

#### Canada

- Les fonds communs de placement ISR de RBC Gestion mondiale d'actifs Inc., comprenant les fonds Jantzi RBC et les fonds Valeurs communautaires de Phillips, Hager & North. Pour obtenir de plus amples renseignements, allez à <http://fonds.rbcgma.com/solutions-de-placement/investissement-socialement-responsable/index.html>.



- Des fonds distincts pour les clients institutionnels, gérés par l'équipe de RBC Gestion mondiale d'actifs selon les critères de l'ISR.
- Un bureau de négociation des droits d'émission de carbone.
- Des banquiers spécialisés dans la technologie solaire et l'énergie renouvelable au sein de notre groupe RBC Marchés des Capitaux.
- Une équipe d'agent des prêts spécialistes des technologies propres au sein de notre groupe Services commerciaux.
- Une équipe responsable de la mise en œuvre de nos activités axées sur la finance sociale et l'investissement d'impact.

#### États-Unis

- Le groupe Investissements socialement responsables de RBC Gestion de patrimoine a plus de 30 ans d'expérience en investissement responsable et durable à son actif. Ce groupe offre des services spécialisés axés sur l'ISR aux particuliers fortunés et aux clients institutionnels dans l'ensemble des États-Unis. Pour obtenir de plus amples renseignements, allez à [www.rbcwmfa.com/sri/](http://www.rbcwmfa.com/sri/).
- Le Groupe sur l'équité en matière de crédit d'impôt de RBC Capital Markets investit dans le logement écologique abordable.
- Située à Minneapolis, notre division RBC Global Asset Management (U.S.) Inc. gère la stratégie de l'Access Capital Community Investment Fund (qui investit dans des titres d'emprunt appuyant le développement communautaire d'un bout à l'autre des États-Unis).

#### Fonds communs de placement

RBC est déterminée à favoriser une solide gouvernance des fonds communs de placement. Nous prenons une part active aux associations sectorielles ayant pour objectif de promouvoir une réglementation efficace à l'avantage des investisseurs.

RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. a joué un rôle de chef de file dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une règle sectorielle qui oblige tous les fonds communs de placement et les fonds d'investissement canadiens à se doter d'un comité d'examen indépendant. Cette règle vise à protéger les intérêts des investisseurs en exigeant un examen indépendant des conflits d'intérêts qui pourraient survenir dans la gestion de fonds.

En tant qu'investisseur institutionnel mondial, RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. croit que la divulgation et la gestion appropriées des risques et des occasions en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de gouvernance par les sociétés ou les pays où nous investissons améliorent le rendement à long terme de ces investissements. Par conséquent, nous cherchons à intégrer des facteurs liés à la préservation de l'environnement, à la responsabilité sociale et à la gouvernance à notre processus d'investissement lorsque cela pourrait avoir une incidence majeure sur le risque ou le rendement associé à notre investissement. Nous collaborons également à l'égard de ces questions avec les sociétés dans lesquelles nous investissons. Nous participons activement à des organismes qui font la promotion de l'investissement responsable, notamment la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises/Canadian Coalition for Good Governance, l'Association pour l'investissement responsable, l'International Corporate Governance Network, le Council of Institutional Investors et le Carbon Disclosure Project. Nous exerçons les droits de vote liés aux actions détenues par nos fonds conformément à nos directives de vote par procuration, qui sont revues et mises à jour chaque année, et nous publions des registres de ces votes par procuration. Vous trouverez nos directives de vote par procuration et nos registres de vote sur notre site Web, à <http://fonds.rbcgma.com/renseignements-investisseurs/vote-par-procuration/index.html>.

### Produits, services et conseils verts

Nous offrons des produits, des services et des conseils verts qui contribuent à la durabilité environnementale, ou qui permettent aux clients de réduire leur empreinte écologique ou de passer à des modèles de gestion plus durable.

Nous offrons des produits et des services écologiques, comme des relevés électroniques, des prêts hypothécaires et des produits de prêt favorisant l'amélioration de l'efficacité énergétique des logements, le financement de panneaux solaires pour les propriétaires de maison et les entreprises, des investissements et des services-conseils socialement responsables, des services d'échange de droits d'émission de carbone et des services de financement d'énergie propre. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez notre page Produits et services verts (<http://www.rbc.com/collectivites-durabilite/environment/green-products-services.html>).

Pour les entreprises clientes, le site Rendre votre entreprise plus verte du Centre d'expertise RBC (<http://www.rbcbanqueroyle.com/commerciaux/conseil/greening-your-business/>) propose des vidéos, des articles et des webinaires permettant de découvrir les avantages commerciaux de la durabilité environnementale.

RBC Marchés des Capitaux a signé les Principes sur les obligations vertes, renforçant ainsi son engagement à intégrer la durabilité à ses activités de base.

De nombreuses régions d'Amérique du Nord sont touchées par des tempêtes de plus en plus fréquentes et violentes, l'un des nombreux effets concrets des changements climatiques. Afin de mieux protéger les propriétaires de maison, RBC Assurances a élaboré des conseils visant à éviter les dégâts d'eau ainsi que ceux causés par le vent ou la grêle. Consultez la section Conseils en assurances habitation et de biens du Centre d'expertise RBC Assurances (<http://www.rbcassurances.com/particuliers.html>).

## Service responsable

### Accès aux services bancaires et d'assurance

L'une de nos principales activités consiste à offrir des services financiers à nos clients. Cela peut sembler simple, mais offrir à 15 millions de personnes le service qu'il leur faut, à l'endroit, au moment et de la façon qui leur conviennent peut présenter un imposant défi. Par conséquent, nous nous fondons sur des études de marché pour mieux comprendre et servir nos clients.

### Ouverture de comptes

Nous voulons que l'ouverture d'un compte bancaire soit simple pour nos clients, tout en respectant les exigences réglementaires. Nous offrons des renseignements en termes simples et dans plusieurs langues sur la façon d'ouvrir un compte bancaire.

### Réseau mondial

Nous voulons offrir des services à nos clients à l'endroit, au moment et de la façon qui leur conviennent. Nous continuons donc d'étendre et d'améliorer notre réseau des succursales de détail, de prolonger l'ouverture de nos succursales et d'offrir un éventail de solutions de rechange (GAB, services en ligne, services par téléphone et services mobiles).

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez notre rapport annuel à [rbc.com/investisseurs/annual-meeting-reports.html](http://rbc.com/investisseurs/annual-meeting-reports.html).

Pour connaître nos emplacements, consultez les outils suivants :

- Canada : [Localisateur de succursale et de GAB](#)
- États-Unis : [Localisateur des bureaux de RBC Gestion de patrimoine](#) ; [Localisateur de GAB](#)
- Antilles : [Localisateur de succursale et de GAB](#)
- Autres pays : [Localisateur des bureaux de RBC Gestion de patrimoine](#) ; [Localisateur des bureaux de RBC Marchés des Capitaux](#)

## Services mobiles

Nous offrons des applications mobiles pleinement intégrées sur toutes les principales plateformes au Canada afin d'améliorer la commodité des opérations bancaires pour nos clients.

Grâce aux fonctions étendues de l'appli Mobile RBC, nos clients peuvent afficher les détails sur leurs comptes, payer des factures et virer des fonds, envoyer de l'argent par Virement Interac et localiser les succursales ou les GAB près d'eux. Cette appli occupe constamment une place favorable au classement des boutiques d'applications en raison de sa fonctionnalité, de sa simplicité et de sa convivialité.

## Tarification

### Canada (détail)

Nous voulons apporter de la valeur à nos clients en établissant des tarifs bancaires raisonnables pour nos forfaits de services. Pour ce faire :

- Nous menons fréquemment des recherches sur le marché afin de présenter une tarification concurrentielle.
- Nous offrons une réduction des frais bancaires ou des services bancaires gratuits à des clients comme les étudiants et les aînés.
- Nous offrons des forfaits bancaires qui comprennent des services particuliers sans frais supplémentaires, comme un nombre illimité d'opérations, des télévirements, l'annulation des frais annuels sur certaines cartes de crédit, des débits transfrontières RBC, des traites ou des réductions sur les coffres.

- Nous offrons un rabais multiproduits aux clients admissibles de RBC Assurances qui souscrivent plusieurs polices.

## Groupes diversifiés

Nous savons qu'il est essentiel d'offrir des produits et services personnalisés pour que les membres de groupes diversifiés aient pleinement accès aux services bancaires. Bien que certaines parties prenantes considèrent que ces groupes sont mal servis, nous ne croyons pas que ce soit le cas à RBC. Notamment, nous avons accompli d'importants progrès dans la compréhension des besoins particuliers des personnes appartenant à ces groupes, et nous leur offrons des produits, des services, des modes d'accès spécialisés et des programmes communautaires sur mesure.

Au Canada, nous offrons des services et des produits financiers à valeur sociale ajoutée aux collectivités autochtones, aux personnes handicapées, aux clients à faible revenu, aux étudiants et aux jeunes, aux aînés, aux femmes chefs d'entreprise et aux nouveaux arrivants. Nous appuyons également divers programmes et initiatives qui soutiennent des régions ou des groupes défavorisés à l'extérieur du Canada, par exemple aux États-Unis et dans les Antilles.

## 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 services et produits comprennent :

- Les services de directeurs de marchés, de directeurs de comptes et de conseillers en services fiduciaires et en placements spécialisés, ainsi que d'équipes de gestion du risque qui comprennent les besoins de services bancaires et de crédit propres aux collectivités autochtones partout au pays.
- Un programme de services bancaires à distance pour les clients autochtones qui ne peuvent pas se rendre dans des centres urbains où se trouvent les succursales.
- Des prêts hypothécaires et du capital développement offerts dans les réserves.



De plus, nous soutenons financièrement et nous commanditons des organismes qui favorisent l'autosuffisance des collectivités autochtones pour :

- Améliorer les pratiques et les aptitudes des Autochtones sur le plan de l'économie, des finances et de la gestion.
- Promouvoir la pleine participation des Autochtones au marché du travail canadien.
- Aider les entrepreneurs autochtones à entrer en contact avec des gens d'affaires établis.
- Atteindre une vision commune de la prospérité durable dans le Nord canadien.
- Favoriser l'innovation et l'éducation au profit des enfants et des jeunes.

Allez à [rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones](http://rbcbanqueroyle.com/commerciaux/autochtones) pour obtenir de plus amples renseignements sur les produits et services que nous offrons à nos clients membres de collectivités autochtones.

### Personnes handicapées

Nous voulons assurer un accès équitable des clients handicapés à tous nos locaux et services. Pour obtenir des renseignements sur nos progrès dans la réalisation de cet objectif, y compris l'accès aux succursales, aux GAB, à Banque en direct et aux services bancaires par téléphone, allez à [rbc.com/accessibilite](http://rbc.com/accessibilite). De plus, notre Déclaration de responsabilité publique ([rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance/pas.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance/pas.html)) présente des renseignements propres au Canada.

### Clients à faible revenu

Nous voulons améliorer l'accès aux services bancaires pour les clients à faible revenu au moyen de diverses initiatives, notamment :

- Des procédures d'ouverture de compte claires.
- Des produits et services spécialisés, comme des comptes bancaires à frais modiques.
- Le Rabais multiproduits.

### Étudiants et jeunes

Nous offrons des conseils, des services bancaires et des produits de financement aux jeunes et aux étudiants de niveau postsecondaire, y compris des renseignements sur l'établissement de budget, le financement d'études postsecondaires ou le suivi des dépenses mensuelles. Nous offrons aux étudiants diverses options de compte

de chèques sans frais ou à frais modiques, des cartes de crédit et des solutions de financement. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les produits, consultez <https://www.centredexpertiserbc.com/solutions-pour-etudiants> et le site Meilleure vie étudiante du Centre d'expertise RBC.

### Aînés

Nous sommes sensibles aux besoins et aux préoccupations des aînés, dont la population est en croissance, et nous leur offrons un éventail de services et de produits spécialisés. Vous trouverez des renseignements sur nos services et nos ressources à l'intention des aînés à la section Le bel âge du Centre d'expertise RBC ([centredexpertiserbc.com/moments-cles-de-la-vie/services-financiers-et-soins-aux-aines](http://centredexpertiserbc.com/moments-cles-de-la-vie/services-financiers-et-soins-aux-aines)) ainsi qu'au Centre d'expertise RBC Assurances (<http://www.rbcassurances.com/besoinsenassurance/conseils-planification-successorale-retraite.html>).

Voici quelques exemples de ce que nous offrons au Canada :

- Des remises sur les frais bancaires mensuels.
- Du matériel éducatif visant à réduire l'exploitation financière des aînés, notamment des renseignements sur les procurations.
- De l'assurance soins médicaux d'urgence hors de la province ou du pays pour les clients de 65 ans et plus.
- Des solutions d'assurance de patrimoine qui peuvent contribuer à combler les besoins d'épargne et de revenu garantis des retraités et des personnes approchant de la retraite (<https://www.rbcassurances.com/cgi-bin/rente-immediate-winback-1896/quote.cgi>)

De plus, nous participons depuis longtemps à des forums gouvernementaux, communautaires et sectoriels visant à réduire l'exploitation financière des aînés. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez notre Déclaration de responsabilité publique ([rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance/pas.html](http://rbc.com/collectivites-durabilite/reporting-performance/pas.html)).

### Femmes chefs d'entreprise

Les femmes chefs d'entreprise font partie intégrante de l'économie canadienne, et nous offrons des produits et services pour les aider à réussir le démarrage et la gestion de leur entreprise, y compris un réseau de

champions du marché qui servent les femmes chefs d'entreprise ainsi que des conseils, des outils et des ressources favorisant la croissance de ce secteur.

Nous sommes membre de WEConnect Canada, organisme sans but lucratif qui accrédite les entreprises appartenant à des femmes et gérées et contrôlées par des femmes dans une proportion d'au moins 51 %. Cet organisme met les femmes chefs d'entreprise en rapport avec des grandes sociétés et les administrations publiques.

Pour obtenir de plus amples renseignements, lisez [À propos de l'impact économique de RBC](#) ou allez à [rbcroyalbank.com/RBC:FosxfawYUA4AgACUFKQAAADO/business/women/index.html](http://rbcroyalbank.com/RBC:FosxfawYUA4AgACUFKQAAADO/business/women/index.html).

### Nouveaux arrivants au Canada

Tout à fait conscients de la contribution sociale et économique des nouveaux arrivants à la société canadienne, nous adaptons nos produits et nos services pour veiller à répondre aux besoins de cette catégorie de population et à réduire les obstacles potentiels qu'ils doivent surmonter. Quelques exemples :

- Des solutions bancaires intégrées et des programmes de crédit permettant aux nouveaux arrivants d'obtenir du financement automobile et du financement sur valeur nette immobilière.
- Des taux privilégiés sur les opérations de change pendant la première année d'un client au Canada.
- Des services financiers appuyant le Programme d'immigration des investisseurs du gouvernement fédéral canadien, qui vise à encourager des gens d'affaires expérimentés et prospères à immigrer au Canada.

De plus, nous soutenons des organismes et commanditons des programmes qui font la promotion des intérêts des nouveaux arrivants, dont des programmes d'éducation et d'identification des intérêts professionnels. Allez à [rbc.com/canada](http://rbc.com/canada) pour obtenir des renseignements sur les produits et services ainsi que les outils et ressources que nous offrons aux nouveaux arrivants au Canada.

### Littératie financière

Nous contribuons à favoriser la littératie financière par des initiatives et des programmes internes de même qu'en soutenant des organismes sans but lucratif qui offrent des programmes d'éducation financière.

### Promotion des connaissances financières

Alors que la complexité du milieu financier et l'endettement des consommateurs sont à la hausse, il est plus important que jamais de posséder de bonnes connaissances financières. Et pourtant, un nombre croissant de personnes ont de la difficulté à maîtriser leurs finances. Le secteur des services financiers en général et les banques en particulier ont un rôle essentiel à jouer pour accroître la littératie financière des consommateurs de tous âges.

Au Canada, nous favorisons la littératie financière au moins depuis 1924, lorsque nous avons élaboré notre premier carnet de planification budgétaire. Il s'agissait du premier d'une série d'outils de gestion financière créés par nous au fil des ans pour aider nos clients à gérer leurs finances. Nous continuons de promouvoir la littératie financière auprès de nos clients actuels et potentiels et du grand public sur le plan de la connaissance du crédit, des dettes, de l'épargne, des placements et de l'assurance. Nous offrons aujourd'hui des sites Web, des applications en ligne, des publications et des séminaires qui aident nos clients à planifier leur avenir financier, ainsi que les outils suivants :

- Conseils personnalisés
- Séminaires en succursale
- Centre d'expertise RBC
- Centre d'expertise RBC Assurances
- *ma*GestionFinancière
- Planificateur de réduction de dette et Calculatrice de consolidation de dette
- Programme d'éducation pour les étudiants et les jeunes



## Littératie financière – Initiatives de RBC

Nous offrons aux clients, aux consommateurs et aux employés plusieurs programmes de littératie financière, y compris ceux qui sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Séminaires-conseils en succursale	Nous offrons des présentations dans les succursales de l'ensemble du Canada sur des sujets comme la fraude, l'emprunt, les placements et les événements clés de la vie.
Les sous, Léo et toi	Nous avons conçu des outils gratuits, pratiques et amusants pour aider les parents à enseigner à leurs enfants (de trois à six ans) les principes de base et la valeur de l'argent. Ces outils sont offerts sous forme d'une appli pour iPad et de ressources en ligne à imprimer.
Meilleure vie étudiante de RBC	Nous offrons des conseils en ligne pour aider les étudiants à gérer leurs finances.
Tutoriels sur les services bancaires de RBC pour les nouveaux Canadiens	Nos leçons en ligne comprennent des renseignements présentés en plusieurs langues sur divers sujets financiers, par exemple l'épargne pour les études d'un enfant ou l'achat d'une voiture.
Planificateur de réduction de dette et Calculatrice de consolidation de dette	Nous offrons gratuitement des outils en ligne pour aider les Canadiens à améliorer leurs liquidités et à réduire leurs dettes.
Campagnes axées sur les conseils financiers	Nos campagnes comportent des conseils sur des sujets comme la réduction de dette, l'utilisation judicieuse du crédit, la cybersécurité, le choix entre l'achat et la location de voiture, et l'épargne libre d'impôt. Nous offrons ces conseils dans des publicités, des courriels, ainsi que des publications sur Twitter et Facebook.
<i>maGestionFinancière</i> <sup>®</sup>	Pour aider les clients détenteurs de comptes bancaires et de cartes de crédit à prendre de bonnes décisions financières, nous avons créé un outil en ligne personnalisable qui classe automatiquement les opérations, permet de faire le suivi des dépenses et offre des fonctions d'établissement de budget complexes.
Séminaires-conseils dans la collectivité	Nous nous déplaçons pour offrir des séminaires de littératie financière destinés à des groupes communautaires précis.
Conseils personnalisés	Nos employés de première ligne hautement qualifiés offrent des conseils personnels et financiers aux clients. Nous avons plus de 400 succursales au pays, qui offrent collectivement des conseils et du soutien dans plus de 200 langues.
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 le placement, les services bancaires courants, les entreprises, la propriété de maison et les hypothèques, afin de contribuer à améliorer la littératie financière des Canadiens. Un portail sur les moments importants de la vie présente des conseils spécialisés à l'intention des étudiants, des nouveaux Canadiens, des retraités-voyageurs et d'autres groupes. De plus, toutes les deux semaines, nous distribuons à plus d'un million de clients un courriel comprenant des conseils sur des sujets financiers. Il donne de l'information sur des sujets comme l'épargne pour les études d'un enfant, l'utilisation d'un REER pour la mise de fonds sur une première maison, ou la prévention de l'usurpation d'identité.
Centre d'expertise RBC Assurances	RBC Assurances offre aux particuliers, aux familles et aux propriétaires d'entreprise des renseignements et des conseils en ligne visant à évaluer leurs besoins d'assurance aux particuliers, de solutions de retraite, d'assurance crédit et d'assurance entreprise.
Littératie financière des employés	Programme réservé aux employés qui comprend des renseignements faciles à comprendre sur les nombreuses ressources accessibles. Il offre des conseils et aide les employés à prendre des mesures en vue d'assurer leur avenir financier.

## Littératie financière – Initiatives appuyées par RBC

En plus de notre propre gamme diversifiée d'initiatives axées sur la littératie financière, nous appuyons d'autres initiatives qui favorisent la littératie financière partout dans le monde.

### Canada

Ateliers VotreArgent	Des employés de RBC présentent dans des écoles partout au Canada des séminaires de littératie financière préparés par l'Association des banquiers canadiens en partenariat avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, afin d'aider des élèves de niveau secondaire à mieux comprendre des sujets comme la gestion du crédit ou le démarrage d'une entreprise.
Tout s'additionne (Unis pour agir/Enfants Entraide)	RBC a élaboré ce programme avec Enfants Entraide pour que les élèves apprennent à maîtriser le vocabulaire essentiel de la finance, à établir et à atteindre des objectifs financiers personnels, à planifier des collectes de fonds efficaces, et plus encore. Les élèves du primaire apprennent à distinguer leurs besoins de leurs désirs, tandis que les élèves du secondaire élaborent un budget pour mieux se préparer à la vie après le secondaire.
Programme « Les études : un choix économique » de Jeunes entreprises	RBC a versé plus de 200 000 \$ à ce programme qui offre des séminaires et du matériel éducatif sur la planification de carrière et l'initiation aux finances.
Ateliers de la Fondation canadienne d'éducation économique (FCEE)	RBC s'est engagée à verser 175 000 \$ sur deux ans pour financer une série d'ateliers visant à aider des immigrants nouvellement arrivés au Canada ou déjà établis à améliorer leurs connaissances économiques et financières de base.
Fondation Omega (SmartSAVER)	RBC soutient le portail Web SmartSAVER créé par la fondation Omega. Ce portail aide les familles à faibles revenus à se prévaloir du régime enregistré d'épargne-études (REEE) et du Bon d'études canadien (BEC) en leur présentant des renseignements sur le REEE. Il guide également les parents pour remplir une demande de BEC, qui est transférée à RBC où le parent peut ensuite ouvrir un REEE.
Elspeth Heyworth Centre for Women	Nous avons versé 20 000 \$ pour permettre aux femmes immigrantes qui ont été victimes de violence conjugale d'acquérir les aptitudes nécessaires pour gérer leurs finances courantes.
Programme de formation sur la littératie financière de l'Association of Women of India in Canada Community and Social Services	RBC a versé 5 000 \$ pour aider les femmes immigrantes et leurs familles à comprendre les principes de base de l'établissement d'un budget et d'un plan d'épargne, et de la constitution d'un bon dossier de crédit.
Wellspring Cancer Support network	RBC a appuyé l'expansion d'un programme de littératie financière offert par Wellspring qui enseigne aux patients en oncologie comment trouver des programmes gouvernementaux et faire une demande, comprendre le fonctionnement des prestations d'invalidité à long terme, composer avec les aspects juridiques et fiscaux de leur situation, et utiliser efficacement leurs ressources financières.
<b>Antilles</b>	
Jeunes entreprises	RBC a versé 18 800 \$ à des programmes qui forment les jeunes sur la constitution et la gestion d'un patrimoine, la création d'emplois et l'application d'un esprit d'entreprise dans le milieu de travail.
Programme G12 du Bahamas Institute of Financial Services	Nous avons versé 2 000 \$ pour favoriser l'éducation financière de base des élèves en fin de cours secondaire.



## Protection des clients

Nous protégeons activement la confidentialité des renseignements personnels, commerciaux et financiers de notre clientèle. Cette protection est l'une de nos plus grandes priorités et l'un des piliers de notre engagement envers nos clients, nos employés et d'autres parties prenantes. Vous trouverez ci-dessous un aperçu de notre approche. Pour obtenir de plus amples renseignements, allez à [rbc.com/rensperssecurite/](https://www.rbc.com/rensperssecurite/).

## Protection des renseignements personnels

Notre politique de protection des renseignements personnels, initialement élaborée en 1991, est supervisée par notre chef de la protection des renseignements personnels. Nous employons des mesures rigoureuses de maintien de la sécurité et de contrôle interne pour la protection et la sécurité des renseignements qui nous sont confiés.

## Règles d'identification des clients

Nous adoptons des pratiques équitables et responsables pour la promotion et la vente de nos produits, car nous voulons aider nos clients à faire les meilleurs choix de services financiers selon leur situation. Nos employés doivent suivre une formation approfondie et déployer tous les efforts nécessaires afin de bien identifier nos clients et de comprendre leurs objectifs personnels et financiers. Nos règles d'identification des clients constituent un aspect clé de la protection de nos clients et de notre réputation. Nos contrôles préalables, nos politiques, nos procédures et nos solutions sont conformes aux lois, à la réglementation et aux codes qui s'appliquent à la promotion et à la vente de produits financiers. Dans bien des cas, nous faisons beaucoup plus que ce qu'exigent les lois pour éviter non seulement les irrégularités, mais aussi toute apparence d'irrégularité.

## Sécurité de l'information et protection des renseignements personnels

Les services bancaires en ligne et mobiles sont de plus en plus utilisés, et les risques de fraude et d'arnaques se multiplient en parallèle. Les banques doivent protéger les renseignements de leurs clients contre l'accès et l'utilisation non autorisés. Nous adoptons des pratiques de protection des renseignements personnels rigoureuses et utilisons un éventail de technologies et

de mécanismes de sécurité pour veiller à la sécurité, à la confidentialité et à l'intégrité des renseignements et des opérations de nos clients. Nous avons recours à des technologies et à des procédures de sécurité de pointe pour nous protéger contre les opérations non autorisées, tel qu'il est défini dans notre Convention d'accès électronique (<https://www.rbcbanqueroyle.com/banqueendirect/bankingusertips/agreement/eea/2014/termsindex.html>).

## Sécurité en ligne

Nous avons élaboré et maintenons des systèmes et des processus perfectionnés pour veiller à la sécurité des opérations en ligne. Exemples :

- Nous avons conçu des systèmes de dépistage des fraudes qui détectent les comportements inhabituels ou suspects.
- Nous exigeons des documents d'identification du client valides pour les comptes ouverts en ligne.
- Nous fournissons une garantie contre les opérations en ligne ou mobiles non autorisées ([rbcroyalbank.com/online/online-banking-security-guarantee.html](https://www.rbcroyalbank.com/online/online-banking-security-guarantee.html)).

## Prévention des fraudes

Nous avons 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.

De plus, nous continuons d'accroître l'emploi d'outils d'analyse qui nous permettent de cibler efficacement certains risques d'entreprise et risques client précis, ainsi que d'établir et d'appliquer une surveillance accrue des clients à risque potentiellement élevé sur le plan de la lutte anti-blanchiment et de la lutte contre le financement d'activité terroriste.

Presque tous les clients sont assujettis à une certaine forme de surveillance automatisée des opérations ; habituellement, seuls les clients à risque très faible sont assujettis à des procédés de surveillance manuels.

## Traitement équitable des clients

Le traitement équitable des clients est un élément essentiel de notre souci d'« intégrité dans toutes nos actions » et nous permet de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ».

Nous nous conformons à des règles et règlements en matière de protection du consommateur et d'éthique professionnelle conçus pour protéger les clients des services financiers, dont plusieurs codes externes volontaires visant à protéger les consommateurs.

## Renseignements pour les clients

Nous transmettons constamment à nos clients des renseignements sur la protection des renseignements personnels, la sécurité de l'information et la prévention des fraudes, dans des formats faciles à comprendre et intéressants comme des avis, des vidéos et des jeux-questionnaires interactifs, sur le site [rbc.com/rensperssecurite](http://rbc.com/rensperssecurite).

Voici quelques exemples d'outils :

- Notre brochure Prévention des fraudes financières et protection des renseignements personnels.
- Notre vidéo sur l'usurpation d'identité dans le Centre d'expertise RBC.
- Des présentations aux clients sur des sujets comme l'usurpation d'identité et l'exploitation financière des aînés.

De plus, nous avons automatisé certains de nos appels de prévention des fraudes afin de joindre les clients plus rapidement concernant la sécurité de leur information et d'ainsi réduire le potentiel de conséquences négatives pour eux.

## Politiques et pratiques

### Gestion du risque

Il faut de saines pratiques de gestion du risque pour assurer notre réussite à long terme, puisque le risque est inhérent à pratiquement toutes les activités d'une société de services financiers. La gestion du risque est une compétence fondamentale pour nous. Nous voulons nous assurer que nos activités et nos opérations commerciales présentent un bon équilibre entre le rendement et les risques encourus. Pour ce faire, nous avons mis en place plusieurs mesures visant à déterminer et à gérer notre capacité d'assumer le risque, à établir et à confirmer les contraintes que nous nous imposons, à déterminer nos limites de risque et notre tolérance au risque, de même qu'à mesurer régulièrement notre profil de risque.

Nous adhérons à plusieurs principes, codes et politiques, dont notre Code de déontologie, qui régissent l'intégrité et le comportement de nos employés et guident la façon dont nous devons exercer toutes nos activités commerciales. L'un de nos principes généraux de gestion du risque consiste à éviter toute activité qui contrevient à nos valeurs, à notre Code de déontologie ou à nos politiques.

Consultez notre rapport annuel ([rbc.com/investisseurs/annual-meeting-reports.html](http://rbc.com/investisseurs/annual-meeting-reports.html)) pour obtenir des renseignements sur nos mesures de gestion du risque, notamment en ce qui concerne les sujets suivants :

- Ligne de conduite sur le risque
- Appétit de risque
- Principes de gestion du risque
- Gouvernance du risque
- Mesure du risque (y compris la simulation de crise)
- Stratégie de contrôle du risque (y compris notre Cadre général de gestion du risque)
- Risque dans le contexte de nos activités commerciales
- Approche à l'égard de divers facteurs de risque, notamment : risque de crédit, risque de marché, risque d'assurance, risque de non-conformité à la réglementation, risque opérationnel, risque stratégique, risque réputationnel, risque de concurrence et risque environnemental

### Codes de déontologie sectoriels

Au Canada, nous avons signé un certain nombre de codes de conduite volontaires dans le domaine de la protection des consommateurs. Pour obtenir de plus amples renseignements sur nos engagements et sur les codes de conduite sectoriels pertinents, allez à [rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments.html](http://rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments.html).

### Politique de protection des renseignements personnels

Notre Politique sur la protection des renseignements personnels contient des principes qui décrivent comment nous recueillons et utilisons les renseignements sur nos clients, comment et avec qui nous pouvons les partager, ainsi que nos pratiques de sécurité. Nous suivons des politiques de protection des renseignements personnels et des pratiques de sécurité conformes aux lois afin d'appuyer la « confiance inspirée par l'intégrité dans toutes nos actions », l'une de nos valeurs fondamentales.



## Intégrité dans les communications sur le marketing et les ventes

Nous sommes déterminés à offrir à nos clients des renseignements faciles à comprendre et à utiliser sur les placements, les services bancaires et l'assurance. Nos brochures et nos sites Web décrivent nos produits et services dans un langage simple et comprennent des exemples pour plus de clarté. Nous étudions régulièrement la formulation de nos contrats, de nos polices d'assurance et de nos relevés afin que nos clients puissent évaluer plus facilement si nos produits répondent à leurs besoins.

### Canada

- La publicité est fortement réglementée par les administrations fédérales et provinciales. Par exemple, nous sommes soumis 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 pouvant être fausses ou mensongères.
- Pour produire notre matériel de marketing, nous suivons également les directives et les normes sur les bonnes pratiques de divers organismes d'autorégulation, comme Les normes canadiennes de la publicité et celles de l'Association canadienne du 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 canadien 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.

### Royaume-Uni

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

### Antilles

- Nous sommes régis par de nombreux organismes de réglementation dans l'ensemble des Antilles, et nous nous conformons à toutes les exigences en matière de divulgation et de marketing.

### États-Unis

- La publicité et les communications avec le public sont fortement réglementées par de nombreuses entités.
- Pour produire notre matériel de marketing, nous suivons les directives et les normes sur les bonnes pratiques de divers organismes de réglementation, comme la Financial Industry Regulatory Authority (FINRA), la Commission des valeurs mobilières des États-Unis (Securities and Exchange Commission – SEC) et l'Employee Retirement Income Security Act (ERISA).

## Concertation avec les parties prenantes

### Clients

Un niveau élevé de satisfaction de la clientèle est essentiel à la croissance et à la durabilité de notre entreprise. Des clients satisfaits et fidèles, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises, sont plus susceptibles d'envisager l'achat de produits et de services auprès de nous et moins susceptibles d'aller voir nos concurrents. Nous surveillons notre rendement à cet égard au moyen de recherches approfondies qui permettent d'évaluer tous les déterminants de la fidélité et de la satisfaction de la clientèle, y compris la façon dont nous nous comparons à nos principaux concurrents.

Nous avons un programme de mesure de l'Expérience client bien établi, administré par notre division Connaissance et information clientèle, composée de professionnels de la recherche interne. Nous fixons des cibles quantitatives et en faisons le suivi afin d'améliorer la satisfaction de la clientèle et d'accroître sa fidélité, et nous mesurons régulièrement tous les aspects de l'Expérience client.

Au Canada, notre cible en matière d'Expérience client est intégrée à la formation sur le service clientèle et reliée à la gestion du rendement des employés. Nous nous fions à un éventail de sources d'information pour faire le suivi de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle, notamment :

- Nos propres études et sondages, y compris les commentaires directs de clients à la suite de passages en succursale, de visites de nos sites de services bancaires en ligne ou d'appels à nos téléc centres accessibles jour et nuit.

- Des études réalisées par des organismes externes d'analyse comparative, y compris des sondages anonymes auprès des clients.
- Des classements de rendement octroyés par des organismes externes.

Les résultats de sondage sont souvent liés à des employés en succursale précis, ce qui accroît la responsabilisation et facilite l'accompagnement des employés. Les commentaires de clients font ainsi l'objet de mesures immédiates, ce qui permet d'améliorer le service à la clientèle. Des pratiques semblables sont en place pour d'autres modes de prestation, dont les services en ligne et les services bancaires par téléphone.

De plus, ces recherches guident l'élaboration de stratégies commerciales et de tactiques subséquentes, dont la prestation de conseils financiers et le développement de produit, en fournissant d'importants renseignements sur les produits et les caractéristiques qui intéressent nos clients de même que sur les points à améliorer.

### Processus de plainte des clients

Nous permettons aux employés de répondre aux préoccupations des clients au premier point de contact, car nous croyons que cette approche améliore la satisfaction de la clientèle et accroît sa fidélité. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre les préoccupations d'un client par nos modes d'intervention habituels, le client peut faire appel au Bureau de l'Ombudsman de RBC. L'Ombudsman examine les arguments des deux parties pour les aider à trouver ensemble une solution juste et raisonnable, tout en respectant la dignité et la confidentialité de toutes les parties.

Certains différends qui restent irrésolus après avoir été examinés par l'Ombudsman peuvent être adressés par le plaignant à des services de conciliation et à des organismes de réglementation externes. Le processus de traitement des préoccupations de la clientèle est présenté à la section « Porter plainte » de la page [rbc.com/servicealaclientele/index.html](http://rbc.com/servicealaclientele/index.html). Chaque année, le Bureau de l'Ombudsman produit un rapport annuel, accessible à [rbc.com/ombudsman-f](http://rbc.com/ombudsman-f), où l'on trouve des renseignements détaillés sur le nombre de dossiers ouverts, les dispositions finales prises par l'Ombudsman et des conseils pour éviter certains problèmes courants.

Dans certains cas, un Comité de l'Expérience client examinera les résultats sur le plan de la satisfaction client ainsi que les sources d'irritation pour les clients afin de déterminer les points à améliorer.

### Protection de notre marque

À titre d'entreprise du secteur des services financiers, notre marque est un facteur très important de notre réussite. Nous préservons cette marque grâce à notre vision commune, au respect de nos valeurs, à la qualité et à la mobilisation de notre effectif, à l'excellence de l'Expérience client et au niveau élevé de satisfaction de la clientèle, et à la forte probabilité que nos clients nous recommandent à d'autres. À cette fin, nous surveillons et évaluons la notoriété et la santé de notre marque en nous fondant sur des études quantitatives comparatives, des classements liés au rendement, ainsi que les prix et distinctions qui nous sont octroyés par divers organismes d'analyse comparative.

Par conséquent, nous évaluons constamment la perception des clients et des non-clients à l'égard de la marque et de son attrait, et nous communiquons régulièrement à la direction les résultats relatifs aux paramètres de la marque.

De plus, il incombe à chacune de nos divisions de produire de l'information concernant le rendement de leurs investissements visant l'expansion des affaires. Des données portant sur des paramètres propres à la marque, comme la connaissance de la marque et des marques secondaires, la probabilité de recommandation et l'incidence des campagnes publicitaires, sont recueillies à l'échelle de l'entreprise et transmises à notre chef de la marque et à des experts en gestion de la marque afin de regrouper les résultats et de mesurer la santé globale de notre marque générique. Bien que nous exerçons nos activités selon un modèle de marketing décentralisé, nous avons une équipe de professionnels de la gestion de la marque et des communications qui gèrent et protègent la réputation et la santé de notre marque.



# Gouvernance

Les groupes suivants jouent un rôle de premier plan dans l'élaboration et la supervision de notre incidence sur le marché.

<b>Supervision du Conseil d'administration</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Conseil d'administration de RBC</li><li>■ Comité d'audit</li><li>■ Comité de gestion du risque</li></ul>
<b>Haute direction et direction – Supervision, stratégie, direction, élaboration de programmes et de politiques</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Président et chef de la direction</li><li>■ Groupe de la direction</li><li>■ Chef de l'administration et chef des finances</li><li>■ Chefs d'unité opérationnelle</li><li>■ Chef de la protection des renseignements personnels</li><li>■ Chef des ressources humaines</li><li>■ Vice-président, Citoyenneté d'entreprise</li><li>■ Chef de la marque et des communications</li><li>■ Stratèges d'entreprise</li></ul>
<b>Groupes d'experts – Fonctions spécialisées</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Gestion du risque</li><li>■ Gestion de la marque</li></ul>

© / <sup>MC</sup> Marque(s) de commerce de la Banque Royale du Canada.

« RBC » s'entend de l'ensemble des unités opérationnelles et fonctionnelles de l'entreprise partout dans le monde.

