



**BANQUE  
ROYALE DU  
CANADA  
RAPPORT  
ANNUEL  
2012**



## APERÇU DE RBC

La Banque Royale du Canada (RY sur TSX et NYSE) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque RBC. Elle est la plus importante banque au Canada au chapitre de l'actif et de la capitalisation boursière et l'une des plus importantes banques à l'échelle mondiale au chapitre de la capitalisation boursière. Elle est l'une des principales sociétés de services financiers diversifiés en Amérique du Nord et offre, à l'échelle mondiale, des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des services d'assurance, des services aux investisseurs et des services bancaires de gros. Nous comptons environ 80 000 employés à temps plein et à temps partiel au service de plus de 15 millions de particuliers, d'entreprises, de clients du secteur public et de clients institutionnels au Canada, aux États-Unis et dans 49 autres pays.



- Pour de plus amples renseignements, visitez le site [rbc.com](http://rbc.com).
- Pour consulter notre rapport annuel en ligne, visitez le site [rbc.com/ra2012](http://rbc.com/ra2012) (aussi disponible pour les appareils mobiles).

## TABLE DES MATIÈRES

Solidité de notre rendement	1
Solidité de nos activités	2
Message du chef de la direction	4
Message du président du Conseil	8
Rapport de gestion	9
Rapports et états financiers consolidés	98
Glossaire	193
Administrateurs et haute direction	197
Principales filiales	198
Renseignements à l'intention des actionnaires	199

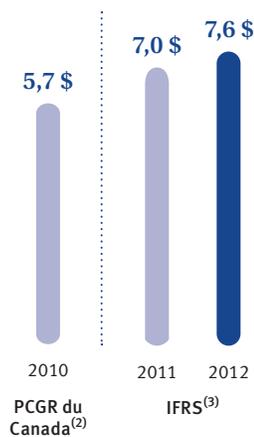
Se reporter à notre glossaire pour obtenir les définitions de termes utilisés dans le présent document.

# SOLIDITÉ DE NOTRE RENDEMENT

*Nous consolidons notre position de chef de file au Canada, en renforçant notre présence à l'échelle internationale de manière sélective et en générant de solides résultats. Notre solidité financière, notre stratégie à long terme qui a fait ses preuves et la diversité de nos activités favorisent notre succès continu.*

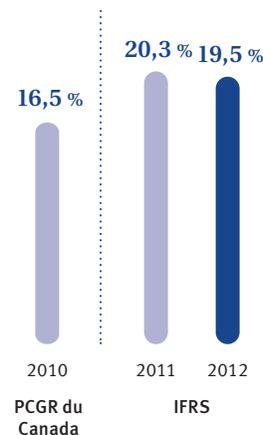
## BÉNÉFICES SOLIDES

Bénéfice net<sup>(1)</sup>  
(en milliards de dollars canadiens)



## CROISSANCE RENTABLE

Rendement des capitaux propres<sup>(1)</sup>



(1) Données liées aux activités poursuivies.

(2) Principes comptables généralement reconnus du Canada

(3) Normes internationales d'information financière

## Numéro 1 au Canada

et accroissement de la part de marché

## Croissance ciblée

aux États-Unis et dans certains autres marchés internationaux

## Diversité

des activités

## Solidité et stabilité

de la situation financière

### VISION

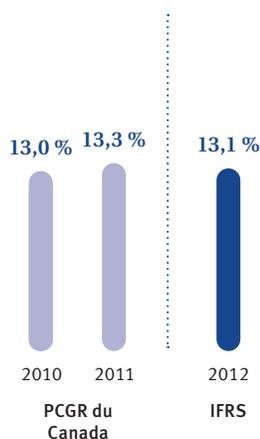
Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients.

### VALEURS

- › **Service**  
Excellence du service aux clients et aux collègues.
- › **Esprit d'équipe**  
Travailler ensemble pour réussir.
- › **Responsabilité**  
Responsabilité personnelle pour un rendement élevé.
- › **Diversité**  
Diversité visant la croissance et l'innovation.
- › **Intégrité**  
Confiance inspirée par l'intégrité dans toutes nos actions.

## SOLIDITÉ FINANCIÈRE

Capital de première catégorie<sup>(1)</sup>



## OFFRIR DE LA VALEUR À NOS ACTIONNAIRES

Dividendes déclarés par action



(1) Présenté sur une base consolidée.

Le présent rapport annuel contient des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les règles d'exonération de la Private Securities Litigation Reform Act of 1995 des États-Unis et des lois sur les valeurs mobilières applicables au Canada. Les lecteurs sont priés de ne pas accorder une confiance sans réserve à ces déclarations prospectives, puisque de nombreux facteurs de risque pourraient faire en sorte que nos résultats réels diffèrent de façon importante des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives. Des renseignements additionnels au sujet de nos déclarations prospectives et des facteurs de risque sont fournis à la section intitulée Mise en garde au sujet des déclarations prospectives du rapport de gestion.

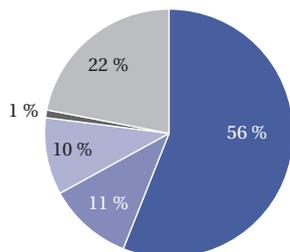
# SOLIDITÉ DE NOS ACTIVITÉS

## SERVICES BANCAIRES AUX PARTICULIERS ET AUX ENTREPRISES

## GESTION DE PATRIMOINE

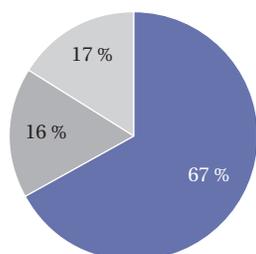
### BÉNÉFICES DE 2012 PAR SECTEUR D'EXPLOITATION <sup>(1)</sup>

- Services bancaires aux particuliers et aux entreprises
- Gestion de patrimoine
- Assurances
- Services aux investisseurs et trésorerie
- Marchés des Capitaux



### REVENUS DE 2012 PAR SECTEUR GÉOGRAPHIQUE <sup>(1)</sup>

- Canada
- États-Unis
- Autres pays



*Constante augmentation de la part de marché rentable du chef de file sur le marché canadien*

Le secteur **Services bancaires aux particuliers et aux entreprises** offre une large gamme de produits et des services financiers à des particuliers et à des entreprises. RBC est la plus importante banque de détail au Canada. Nous offrons également des services bancaires transfrontaliers dans les Antilles et aux États-Unis.

#### Faits saillants pour 2012

- Augmentation des bénéfices de 9 %, rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires de 31,5 %
- Marge nette d'intérêt de 2,86 %
- Croissance des volumes (prêts et dépôts) dans le secteur Services bancaires canadiens de 8,4 % par rapport à l'exercice précédent, un résultat bien supérieur à la moyenne de notre groupe d'entreprises homologues
- Ratio d'efficacité de 46,9 %, une amélioration par rapport à 47,3 % pour l'exercice précédent dans le secteur Services bancaires canadiens
- Nomination à titre de meilleure banque de détail nord-américaine (2012 Retail Banker International Awards)
- Plus important réseau d'interdistribution parmi le groupe canadien d'entreprises homologues (Ipsos-Reid)
- Prix pour la qualité du service et les gammes de produits dans les principaux secteurs d'activité au Canada
- Annonce d'un accord relatif à l'acquisition des activités canadiennes de financement automobile et de dépôt d'Ally Financial Inc.

#### En route vers le succès

- Tirer parti de notre position de chef de file au Canada
- Renforcer nos capacités de vente au Canada
- Éliminer des charges et réinvestir pour l'avenir
- Tirer parti de l'innovation et de la technologie pour offrir aux clients une expérience unique dans les Antilles et aux États-Unis

*Une des principales sociétés de gestion de patrimoine et de gestion d'actifs à l'échelle mondiale*

Le secteur **Gestion de patrimoine** regroupe les services offerts aux clients fortunés et aux clients disposant d'un avoir net élevé ou très élevé partout dans le monde, avec les services fiduciaires, les services bancaires et des solutions en matière de placement, de crédit et de gestion de patrimoine, tout en offrant des services de gestion d'actifs aux particuliers et aux institutions.

#### Faits saillants pour 2012

- Augmentation de 10,1 % des biens administrés et des biens sous gestion
- Sixième société de gestion de patrimoine à l'échelle mondiale en termes de biens sous gestion <sup>(2)</sup>
- Premier rang parmi les sociétés de conseils en matière de patrimoine détenues par des banques au Canada pour la sixième année consécutive <sup>(3)</sup>
- RBC Gestion mondiale d'actifs continue d'être un chef de file du secteur pour ce qui est des primes de rendement <sup>(4)</sup>
- Chef de file du marché des ventes de fonds de placement à long terme du secteur, accaparant plus de 23 % du marché au cours des 12 derniers mois <sup>(5)</sup>
- Augmentation des actifs aux États-Unis malgré des conditions difficiles
- Conclusion de l'acquisition des activités de banque privée de Coutts, la division de gestion de patrimoine de The Royal Bank of Scotland Group, en Amérique latine, dans les Antilles et en Afrique

#### En route vers le succès

- Mettre en place des services de gestion mondiale d'actifs de premier rang
- Élargir notre part du marché des clients à valeur nette élevée ou très élevée
- Tirer parti des forces et des capacités de RBC et de RBC Gestion de patrimoine

<sup>(2)</sup> Palmarès Global Private Banking KPI Benchmark 2012 de Scorpio Partnership

<sup>(3)</sup> *Investment Executive* 2012 Brokerage Report Card

<sup>(4)</sup> Lipper Fund Awards 2012 (Won Best Overall Fund Group, Best Bond Fund Group)

<sup>(5)</sup> Institut des fonds d'investissement du Canada (au 30 septembre 2012)

<sup>(1)</sup> Les montants représentent les activités poursuivies et excluent les Services de soutien généraux.

Nous répondons aux besoins de nos clients, qu'il s'agisse de clients de petite ou grande envergure, de particuliers ou de sociétés, de grandes entreprises ou d'institutions, par l'entremise de nos différents secteurs d'exploitation, dans plusieurs secteurs géographiques. L'étendue de nos produits et de nos services, ainsi que notre expertise, nous permettent d'offrir à nos clients les services de la plus haute qualité possible afin de répondre à tous leurs besoins financiers.

## ASSURANCES

*Un chef de file sur le marché avec un large éventail de produits et un solide réseau de distribution*

Le secteur **Assurances** offre un vaste éventail de produits d'assurances vie, maladie, habitation, automobile et voyage, ainsi que des produits d'accumulation d'actifs à des clients au Canada qui sont à la recherche de produits individuels ou collectifs. Nous offrons également des services de réassurance à des clients partout dans le monde.

### Faits saillants pour 2012

- Augmentation des bénéfices de 19 %, rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires de 46,8 %
- Obtention de notes records pour les catégories « Likelihood to Recommend » (« susceptible de recommander ») et « Ease of Doing Business » (« faciliter les affaires »)<sup>(1)</sup>
- Amélioration de l'efficacité de notre réseau de distribution au moyen de la rationalisation des processus
- Intégration de nos succursales de vente au détail d'assurance et de notre équipe de vente en un nouveau réseau de ventes afin d'offrir de meilleures solutions fondées sur la prestation de services-conseils
- Conclusion d'ententes avec de nouvelles contreparties à l'échelle mondiale afin d'accroître nos activités

### En route vers le succès

- Améliorer l'efficacité de notre réseau de distribution et approfondir les relations clients
- Faire en sorte que nos clients puissent plus aisément faire affaire avec nous
- Tirer parti d'occasions dans certains marchés internationaux dans le but d'accroître nos activités de réassurance

(1) Market Probe Canada (au 31 juillet 2012)

## SERVICES AUX INVESTISSEURS ET TRÉSORERIE

*Classement parmi les dix meilleures sociétés de services de garde internationaux offrant aux clients une expérience intégrée*

Le secteur **Services aux investisseurs et trésorerie** offre des services de garde internationaux et d'administration de fonds, ainsi qu'une gamme de produits et de services intégrés aux investisseurs institutionnels à l'échelle mondiale. Nous offrons également des services de gestion de la trésorerie, de correspondants bancaires et de financement des opérations commerciales, ainsi que des services de gestion des liquidités et du financement.

### Faits saillants pour 2012

- Conclusion de l'acquisition de la participation résiduelle de 50 % dans les services de garde : dénomination sociale modifiée par RBC Services aux investisseurs
- Classement au premier rang mondial des sociétés de service de garde (*Global Investor*, 2012) et nomination à titre de société de services de garde de l'année au Canada (Custody Risk Americas Awards)
- Prix de l'agent des transferts de l'année et de l'administrateur de fonds de l'année, Luxembourg (Custody Risk European Awards, 2012)

### En route vers le succès

- Tirer parti de la réputation et de la solidité financière de RBC pour conclure de nouvelles affaires et favoriser la croissance
- Tirer parti de la gestion de patrimoine et des capacités des marchés des capitaux de RBC
- Bénéficier des tendances sectorielles et démographiques favorables à long terme

## MARCHÉS DES CAPITAUX

*Une des principales banques d'investissement de l'Amérique du Nord avec une présence de choix à l'échelle mondiale*

Le secteur **Marchés des Capitaux** offre un large éventail de produits et de services comprenant des services à la grande entreprise et des services de banque d'investissement, des services de montage de titres de participation et de prêts, des services de distribution, ainsi que des services de structuration et de négociation aux sociétés ouvertes et privées, aux investisseurs institutionnels, aux gouvernements et aux banques centrales.

### Faits saillants pour 2012

- Augmentation des bénéfices de 22 % et rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires de 13,5 %
- Classement au 10<sup>e</sup> rang des plus grandes banques d'investissement par revenu net<sup>(2)</sup>
- Plus importante hausse en ce qui a trait à la part de portefeuille des services de banque d'investissement parmi les 25 plus grandes banques mondiales (de 1,8 % à 2,5 % en un an)<sup>(2)</sup>
- Classement au 10<sup>e</sup> rang pour les revenus tirés des prêts à l'échelle mondiale, soit une progression par rapport au 14<sup>e</sup> rang en 2011<sup>(2)</sup>
- Nomination à titre de « meilleure banque d'investissement au Canada » en titres de participation, titres d'emprunt et fusions et acquisitions<sup>(3)</sup>

### En route vers le succès

- Renforcer notre position de chef de file au Canada
- Élargir et renforcer les relations clients aux États-Unis
- Tirer parti de nos forces et de nos capacités de base au Royaume-Uni, en Europe et en Asie
- Optimiser le recours au capital pour générer un rendement élevé des actifs et des capitaux propres ajusté en fonction des risques

(2) Dealogic (janv. – sept. 2012)

(3) *Euromoney*

# MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION

*Dans l'ensemble de nos secteurs d'exploitation, cette année nous avons accru nos parts de marché, consolidé nos relations avec les clients, établi de nouvelles relations et investi dans des activités solides au Canada et ailleurs dans le monde.*

Je suis fier de la place qu'occupe RBC aujourd'hui et enthousiaste quant à notre avenir au sein des services financiers mondiaux : notre rendement pour 2012 a été soutenu malgré une conjoncture difficile, nos secteurs d'exploitation connaissent une croissance et nous avons effectué des progrès notables dans l'exécution de notre stratégie à long terme.

Notre confiance tire sa source de la vigueur de la marque que nous avons établie. La position de chef de file que nous détenons de longue date au Canada nous procure une assise solide nous permettant de croître au pays et dans des marchés ciblés aux États-Unis et à l'échelle mondiale. Nos employés dévoués méritent chaque jour le privilège d'être le premier choix de nos clients grâce aux conseils judicieux qu'ils leur offrent afin de les aider à atteindre leurs objectifs financiers.

## Rendement record en 2012

Nous avons enregistré un bénéfice record de 7,5 milliards de dollars pour l'exercice, soit une hausse de 1,1 milliard, ou 17 %, par rapport à l'exercice précédent. Sur la base des activités poursuivies, notre bénéfice de 7,6 milliards de dollars s'est accru de 9 %, ce qui témoigne de la capacité de notre modèle d'affaires diversifié à générer un bénéfice. Ces résultats reflètent les bénéfices records enregistrés dans les secteurs Services bancaires aux particuliers et aux entreprises, Marchés des Capitaux et Assurances.

Le bénéfice dilué par action s'est établi à 4,93 \$ (4,96 \$ sur la base des activités poursuivies) et le rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires s'est élevé à 19,3 % (19,5 % sur la base des activités poursuivies), ce qui représente une hausse en comparaison de 18,7 %. Notre ratio du capital de première catégorie est demeuré solide à 13,1 %.

Au cours de l'exercice, nous avons accru notre position de chef de file et poursuivi la mise en œuvre de notre stratégie de croissance à long terme tout en maintenant une gestion du risque prudente et un contrôle discipliné des coûts. Dans l'ensemble de nos secteurs d'exploitation, nous avons accru nos parts de marché, consolidé nos relations avec les clients, établi de nouvelles relations et investi dans des activités solides au Canada et ailleurs dans le monde.

Afin d'améliorer notre efficacité, nous avons géré nos coûts de façon très active par rapport à la croissance de nos revenus, pour être en mesure de réinvestir nos économies dans nos activités et accroître notre rendement financier et notre capacité d'adaptation dans un contexte de croissance économique plus lente.

Notre position de capital est très solide aujourd'hui grâce à l'approche prudente que nous avons adoptée dans la gestion du capital au cours des derniers exercices, compte tenu des conditions de marché difficiles et de l'évolution de la réglementation, y compris les nouvelles exigences prévues par l'accord de Bâle III qui entreront en vigueur pour les banques canadiennes en janvier 2013. Nous avons avec succès réduit notre profil de risque et accru notre liquidité du bilan.

Notre solidité financière demeure un avantage concurrentiel clair dans le contexte actuel et nous donne la souplesse nécessaire. Lorsque nous prenons des décisions quant à l'utilisation du capital, notre priorité est de procurer des rendements solides à nos actionnaires, tout en trouvant l'équilibre idéal entre l'investissement dans nos secteurs d'exploitation, le remboursement du capital à nos actionnaires et la réalisation d'acquisitions ciblées pour une croissance à long terme.

Au cours de l'exercice, nous avons annoncé deux hausses du dividende, qui ont totalisé 11 %, et nous avons mis en place un programme de rachat d'actions pour 2013.

Plus tôt au cours de l'exercice, nous avons conclu la vente de nos services bancaires de détail régionaux aux États-Unis, pour un montant de 3,6 milliards de dollars US, et nous avons effectué avec succès la transition de nos clients vers notre nouvelle plateforme de services bancaires transfrontaliers aux États-Unis.

En avril, nous avons annoncé notre rachat de la participation de notre coentrepreneur dans nos services de garde internationaux et d'administration de fonds, pour un montant de 1,0 milliard de dollars. Cette transaction place RBC parmi les 10 principaux prestataires de services aux investisseurs institutionnels et complète la gamme de nos activités liées à la gestion de patrimoine et aux marchés des capitaux à l'échelle mondiale. Nous croyons que nous pouvons tirer profit de la réputation, de la marque et de la solidité financière de RBC pour créer davantage de valeur.

## RÉSULTATS RECORDS

*pour l'exercice et dans trois de nos secteurs d'exploitation*



« L'exercice 2013 comportera des défis pour l'industrie et pour l'économie en général, mais je suis persuadé que RBC continuera d'offrir une valeur à nos clients, à nos actionnaires, à nos employés et à nos collectivités. Nous avons pour cela la stratégie, les valeurs et les personnes qu'il nous faut. »

GORDON M. NIXON  
Président et chef de la direction

En octobre, nous avons convenu d'acquérir les activités canadiennes de financement automobile et de dépôt d'Ally Financial Inc., ce qui fera de nous un chef de file dans ce secteur. Cet investissement de 1,4 milliard de dollars (déduction faite des capitaux excédentaires)<sup>(1)</sup> permettra d'exercer nos activités de financement automobile à plus grande échelle et de soutenir notre objectif d'être le premier fournisseur de services financiers au Canada.

Nous avons atteint nos objectifs financiers pour l'exercice en termes de croissance du bénéfice par action, de rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires, de ratios du capital et de ratio de distribution. Nous avons généré un rendement total pour les actionnaires sur trois ans se situant dans le second quartile, et un rendement total pour les actionnaires sur cinq ans se situant dans le quartile supérieur.

### Stratégie ciblée

Bien que les conditions de marché au cours des dernières années aient forcé plusieurs de nos concurrents à modifier leur parcours, nos objectifs stratégiques à long terme sont demeurés identiques :

- Au Canada, être le chef de file incontesté en matière de prestation de services financiers;
- À l'échelle mondiale, être un chef de file en matière de prestation de solutions liées aux marchés des capitaux et à la gestion de patrimoine;
- Dans des marchés cibles, être un chef de file en matière de prestation de services financiers choisis reposant sur nos forces principales.

Nous maintenons le cap et nous investissons dans des activités qui sont axées sur nos clients, qui génèrent de bons rendements et qui font croître la valeur de l'entreprise.

Au Canada, où nous réalisons plus des deux tiers de nos revenus, nous occupons une position de chef de file bien établie et nous

(1) Sous réserve de certaines conditions de clôture et en incluant les capitaux excédentaires, l'opération se soldera par une contrepartie totale se situant entre 3,1 et 3,8 milliards de dollars, selon le montant du dividende prélevé par le vendeur avant la conclusion de l'opération. L'opération devrait se conclure au premier trimestre de l'année civile 2013.

ciblons des occasions d'accroître encore davantage notre part de marché et d'augmenter nos revenus plus rapidement que ceux du secteur, ainsi que notre bénéfice net. Nous prévoyons y arriver en tirant parti de la solidité de notre réseau de distribution, en consolidant nos relations avec les clients, en maintenant notre gestion des coûts et le caractère concurrentiel de nos prix, en offrant une valeur aux clients à l'aide d'un personnel diversifié et dévoué et en investissant dans une technologie qui avantage nos clients.

À l'extérieur du Canada, nous portons notre attention sur les groupes les plus importants où nous pouvons tirer parti de nos forces, soit les clients disposant d'un avoir net élevé, les grandes entreprises et les clients institutionnels aux États-Unis, au Royaume-Uni et dans d'importants centres d'affaires émergents comme Singapour et Hong Kong. Cette clientèle apprécie notre expertise, notre présence à l'échelle mondiale ainsi que nos antécédents en matière de stabilité.

La vigueur de notre marque constitue le fondement de notre stratégie de croissance. Non seulement la marque RBC est-elle plus forte que jamais au Canada, mais à l'échelle mondiale, elle est devenue synonyme d'intégrité, de solidité et de sécurité. Comme le système bancaire canadien est largement reconnu comme étant le plus solide du monde, notre identité canadienne nous procure un avantage concurrentiel formidable dans le contexte actuel.

### Avantage concurrentiel important

L'incertitude continue de planer sur l'économie mondiale et notre industrie. La crise de l'endettement qui touche des États souverains en Europe et la détérioration de son secteur bancaire se poursuivent, tandis que l'incertitude touchant les questions fiscales et réglementaires affecte les perspectives aux États-Unis. Dans les économies développées, nous observons un désendettement de la part des consommateurs. Les projections d'une faible croissance de l'économie pèsent sur les marchés boursiers et contribuent à prolonger la faiblesse des taux d'intérêt. Bien que l'économie et le marché de l'emploi au Canada aient relativement bien tiré leur épingle du jeu, les marchés de l'habitation ont montré des signes d'affaiblissement, comme nous l'avions d'ailleurs prévu. Malgré les changements dans les marchés de l'habitation et les niveaux d'endettement des consommateurs au Canada, nos portefeuilles de prêts de détail sont bien gérés et demeurent solides.

*Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires tiré des activités poursuivies de*

**19,5 %**

*Hausse annoncée du dividende trimestriel en 2012 de*

**11 %**

## NOS OBJECTIFS STRATÉGIQUES

**Au Canada**, être le chef de file incontesté en matière de prestation de services financiers

**À l'échelle mondiale**, être un chef de file en matière de prestation de solutions liées aux marchés des capitaux et à la gestion de patrimoine

**Dans des marchés cibles**, être un chef de file en matière de prestation de services financiers choisis reposant sur nos forces principales

**67 %**

*de nos revenus proviennent du Canada* <sup>(1)</sup>

Malgré ces défis, RBC dispose des atouts concurrentiels, du personnel et de la stratégie nécessaires pour croître et prospérer.

**Au Canada**, notre banque de détail est la plus importante et la plus rentable. Dans chacun de nos principaux secteurs, nous occupons la première ou la deuxième place au titre des parts de marché, et nous entendons consolider notre position en élargissant nos parts de marché et en augmentant nos bénéfices plus rapidement que notre groupe d'entreprises homologues. Grâce au plus vaste réseau de distribution, à la plus large gamme de produits et de services, à nos compétences reconnues en matière d'innovation et de technologie, ainsi qu'à la taille et à l'envergure de notre entreprise qui nous permettent d'améliorer notre efficacité, RBC jouit d'un élan solide. Nous sommes bien positionnés pour obtenir une performance supérieure à celle du marché dans le secteur des services bancaires aux particuliers et aux entreprises.

Le secteur Gestion de patrimoine occupe aussi manifestement une position de chef de file au Canada. Nous sommes le plus important gestionnaire de patrimoine, offrant à nos clients des services complets en matière de solutions de placement, de fiducie et d'assurance; nous avons aussi accru notre part de marché à l'égard des clients disposant d'un avoir net élevé et nous comptons continuer sur cette voie. Nous sommes également le plus important gestionnaire d'actifs au pays : nous occupons le premier rang comme gestionnaire de fonds communs de placement de détail et nous figurons parmi les trois principaux fournisseurs pour ce qui est des clients institutionnels. Nous cherchons à accroître notre position de chef de file dans la gestion d'actifs et dans les marchés des clients disposant d'un avoir net élevé et très élevé grâce aux conseils judicieux de nos spécialistes et aux meilleurs produits offerts, à notre réseau de distribution inégalé, à notre approche privilégiant le client avant tout et à notre capacité à offrir aux clients des solutions de premier plan à l'échelle de la Banque.

Nos activités d'assurance constituent l'une des plus importantes compagnies d'assurance canadiennes détenues par une banque. Leur force est alimentée par la marque RBC, par une gamme considérable de produits et par des capacités de distribution supérieures. Le pointage le plus élevé jamais obtenu auparavant dans les sondages portant sur la satisfaction de notre clientèle témoigne de notre volonté à simplifier l'expérience des clients lorsqu'ils font affaire avec nous, tout en améliorant notre efficacité.

Nos Services aux investisseurs et trésorerie, qui représentent un nouveau secteur d'exploitation au sein de RBC, ont été créés afin de mieux répondre aux besoins de nos clients institutionnels au Canada et à l'échelle mondiale. Ce secteur dispose aussi d'une base solide au pays, RBC Services aux investisseurs étant le plus important dépositaire au Canada.

Nous remportons régulièrement des prix pour notre savoir-faire et pour l'excellence de notre service à la clientèle. Nous sommes bien positionnés pour croître au Canada au moyen de notre gamme exceptionnelle de produits et de services.

Le secteur Marchés des Capitaux est la plus importante banque d'investissement canadienne, en plus d'exercer des activités ailleurs dans le monde sur une base ciblée. Nous continuons d'accroître avec succès notre position de chef de file et d'obtenir une plus grande part de marché au Canada par la consolidation de nos relations, en prêtant davantage à nos clients de façon stratégique et par le développement d'offres de produits multiples, tout en effectuant une gestion prudente des coûts.

**À l'extérieur du Canada**, nous sommes présents dans les secteurs où nous pouvons miser sur les forces de nos activités canadiennes pour croître de façon rentable.

Le secteur Gestion de patrimoine est une société de gestion de patrimoine mondiale de premier plan qui gère des actifs croissants. Bien que nos perspectives soient influencées par l'incertitude des marchés et la faiblesse des taux d'intérêt, nous sommes en bonne position par rapport à notre groupe d'entreprises homologues pour bénéficier de la reprise lorsque celle-ci surviendra. Là où nos concurrents à l'échelle mondiale font face à des défis en matière de capital, nous offrons nos services à leurs clients et embauchons les gens les plus talentueux. Nous comptons accroître nos services de gestion mondiale d'actifs à l'interne et au moyen d'acquisitions stratégiques, et notre secteur de gestion de patrimoine continue d'attirer des clients disposant d'un avoir net élevé ou très élevé grâce à une bonne gestion des relations, à des services et des conseils de classe mondiale et à la réputation de RBC en matière de sécurité et de stabilité.

Notre division des Services bancaires dans les Antilles exploite la deuxième banque en importance dans les Antilles anglaises. Nos résultats continuent de refléter la faiblesse de la conjoncture économique dans la région. Toutefois, nous sommes d'avis que cette région demeure attrayante pour RBC et nous sommes convaincus que notre solide position concurrentielle sous-jacente et nos récents investissements visant à améliorer notre efficacité opérationnelle porteront ses fruits lorsque la conjoncture s'améliorera.

Les Services aux investisseurs et trésorerie sont en bonne position pour accroître leur clientèle à l'extérieur du Canada. De plus en plus, les investisseurs institutionnels partout dans le monde cherchent des fournisseurs qui conserveront leurs actifs de façon sécuritaire, maximiseront leurs liquidités et répondront à leurs besoins en matière de règlement et de présentation de l'information.

(1) Les montants comprennent les activités poursuivies et excluent le secteur Services de soutien généraux.

## NOS OBJECTIFS FINANCIERS

Nous visons à maximiser le rendement pour les actionnaires par l'atteinte d'un rendement total pour les actionnaires se situant dans le quartile supérieur à moyen terme (de 3 à 5 ans), ce qui reflète notre point de vue à plus long terme sur l'atteinte d'un rendement financier solide et constant.

	RÉSULTATS DE 2012		ATTEINTS
	Activités poursuivies	Données consolidées	
➤ Croissance du bénéfice dilué par action de 7 % +	9 %	18 %	✓
➤ Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires de 18 % +	19,5 %	19,3 %	✓
➤ Ratios de capital élevés (ratio du capital de première catégorie <sup>(1)</sup> , capital-actions ordinaire de première catégorie <sup>(1)</sup> )	s.o.	13,1 %, 10,5 %	✓
➤ Ratio de distribution cible de 40 % à 50 %	45 %	46 %	✓

Évaluer les progrès réalisés par rapport à nos objectifs à moyen terme visant le rendement total pour les actionnaires

(1) Accord de Bâle II

Grâce à notre solidité et à notre stabilité, nous nous taillons une place de plus en plus importante à l'échelle mondiale, offrant nos services à des institutions financières, des fonds souverains, des compagnies d'assurance, des gestionnaires d'actifs, des fonds de couverture et des caisses de retraite de premier rang.

Le secteur Marchés des Capitaux a renforcé considérablement sa position à l'échelle mondiale avec comme objectif de figurer parmi les dix plus importantes banques d'investissement, et sa part de marché dans les services traditionnels de banque d'investissement augmente plus rapidement que toute autre banque dans le monde. Les États-Unis représentent notre deuxième marché, et nous y avons d'ailleurs accru considérablement notre part de marché – à tel point qu'au cours de l'exercice, nos revenus provenant des États-Unis ont dépassé ceux du Canada. Au Royaume-Uni, en Europe et en Asie, à la suite de la réduction des activités de plusieurs concurrents à l'échelle mondiale, nous avons su gagner la confiance de clients qui, autrefois, constituaient la chasse gardée des plus grands placeurs pour compte mondiaux. Au cours des dernières années, nous avons modifié la composition de nos activités, autrefois davantage centrées sur la négociation, afin de prêter davantage et d'offrir plus de services de banque d'investissement traditionnels. Nous avons également pris des mesures énergiques pour réduire le risque et éliminer les actifs complexes du bilan. Le secteur Marchés des Capitaux est devenu l'une des banques d'investissement les plus solides, sécuritaires et rentables à l'échelle mondiale. Nous avons constitué les meilleures équipes, nous avons structuré efficacement notre bilan et nous nous sommes taillé une réputation en matière de conseils, d'exécution et de disponibilité pour nos clients lorsque ceux-ci traversent des périodes difficiles. Nous croyons que ces forces nous positionnent favorablement pour une croissance continue.

### Unis par notre vision et nos valeurs

La force de RBC provient de nos 80 000 employés répartis dans 51 pays qui sont unis par notre vision, soit « Toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients », ainsi que par les valeurs fondamentales que nous partageons.

Nos valeurs en matière de service, d'esprit d'équipe, de responsabilité, de diversité et d'intégrité définissent notre culture. Elles servent à nous rassembler dans tous nos secteurs géographiques et d'exploitation, elles favorisent la collaboration et elles guident nos actions et nos décisions. Le niveau d'engagement extraordinaire des employés chez RBC dépasse tous les points de comparaison et découle de la façon dont nos employés incarnent notre vision et nos valeurs chaque jour. Nous sommes fiers que notre culture contribue de manière si importante à conserver nos employés et à attirer de nouveaux talents.

Nous sommes déterminés à offrir un lieu de travail où les employés peuvent atteindre leur plein potentiel et être fiers de faire partie de l'équipe RBC. Investir dans nos gens, s'assurer que leurs compétences évoluent en fonction des besoins de l'entreprise, promouvoir activement la diversité et l'intégration : cette approche est essentielle pour notre croissance future. Je suis heureux de constater que de nombreux indicateurs et enquêtes confirment que RBC demeure un employeur de choix.

Une saine responsabilité sociale est aussi un principe important au sein de RBC, et nous avons fait de grands progrès en travaillant avec des organismes partout dans le monde pour faire de nos collectivités de meilleurs endroits où vivre et réussir. Nos champs d'action comprennent la protection de l'environnement, le respect de la diversité, la contribution aux activités des collectivités, l'aide à l'épanouissement des enfants, la promotion des sports et le soutien aux arts. En 2012, nous avons contribué pour plus de 95 millions de dollars sous forme de dons et de parrainages. Et je suis particulièrement fier des nombreuses heures de bénévolat et des apports financiers effectués par le personnel de RBC pour soutenir une grande variété de causes qui nous tiennent à cœur.

### Tournés vers l'avenir

L'exercice 2013 comportera des défis pour l'industrie et pour l'économie en général, mais je suis persuadé que RBC continuera d'offrir une valeur à nos clients, à nos actionnaires, à nos employés et à nos collectivités. Nous avons pour cela la stratégie, les valeurs et les personnes qu'il nous faut.

Merci à tous nos employés pour leur engagement continu à privilégier le client avant tout, ainsi qu'à nos 15 millions de clients qui comptent sur nous pour les aider à atteindre leurs objectifs.

Quant à vous, nos actionnaires, nous continuerons d'offrir une croissance et de créer de la valeur pour gagner votre soutien constant pour les années à venir.



Gordon M. Nixon  
Président et chef de la direction

# MESSAÛE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

À titre d'administrateurs, notre tout premier rôle consiste à nous assurer que RBC dispose de la bonne stratégie, d'une gestion des risques appropriée ainsi que de l'équipe nécessaire pour réussir et offrir une valeur à long terme. Votre Conseil a passé beaucoup de temps avec la direction pour passer en revue nos objectifs stratégiques : être le chef de file incontesté en matière de prestation de services financiers au Canada, être un chef de file en matière de prestation de solutions liées aux marchés des capitaux et à la gestion de patrimoine à l'échelle mondiale, et être un chef de file en matière de prestation de services financiers choisis dans des marchés cibles. Et, encore une fois, les résultats obtenus cette année démontrent que cette stratégie fonctionne.

Le modèle de la Banque, qui offre une diversification en matière de secteurs d'exploitation, de secteurs géographiques et de clientèle, constitue l'assise sur laquelle repose sa croissance à long terme. Au fil des ans, RBC a affiché une hausse de ses résultats et de son dividende, lesquels représentent les principaux facteurs de création de valeur pour les actionnaires. Des résultats soutenus ont permis à RBC d'investir dans l'entreprise afin de réaliser des gains futurs, tout en maintenant une solide position de capital et en effectuant des remboursements de capital aux actionnaires. Entre mai 2011 et août 2012, nous avons annoncé trois hausses de notre dividende, pour une hausse cumulative de 20 %, et, en octobre, nous avons lancé un programme de rachat d'actions pour 2013. Le Conseil est déterminé à gérer le capital de la Banque dans le but de continuer à bâtir notre entreprise et à récompenser nos actionnaires.

Pour favoriser la croissance et un solide rendement des capitaux propres, facteurs clés d'une évaluation supérieure pour la Banque, RBC a fait d'importants progrès cette année en ce qui concerne ses priorités stratégiques. Les faits saillants à cet égard en 2012 comprennent l'acquisition de l'autre moitié des activités des services aux investisseurs, ce qui a facilité le réaligement de nos secteurs d'exploitation pour encourager la croissance dans le marché institutionnel, ainsi que l'accroissement soutenu de la part de marché de nos activités au Canada et à l'échelle mondiale et notre succès continu en matière d'attraction et de rétention des gens les plus talentueux.

Notre stratégie est déterminée par un goût du risque dosé, qui définit clairement le montant et la nature des risques que RBC est prête à accepter pour atteindre ses objectifs

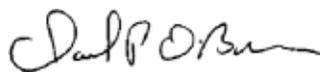
d'affaires. Le Conseil participe très activement à l'établissement de ce goût du risque et à la surveillance du profil de risque de l'organisation par rapport à ce dernier. Lorsque nous examinons les occasions, nous cherchons toujours à maintenir un juste équilibre entre les risques et les récompenses afin de favoriser une valeur à long terme.

Le Conseil sait que la réputation et la marque de RBC puisent également leur force dans son engagement de longue date à être un chef de file en matière de responsabilité sociale. Nous sommes fiers des solides valeurs d'entreprise et de l'intégrité de RBC, ainsi que de notre apport aux collectivités, à l'environnement et aux normes en matière de milieux de travail progressistes. Nous continuons d'examiner les structures et les processus de RBC, en portant une attention particulière à l'évaluation des comportements et de la culture, lesquels constituent les éléments clés d'une saine gouvernance.

Nous sommes heureux de souhaiter la bienvenue à deux nouveaux administrateurs. Après avoir occupé pendant 20 ans le poste de chef de la direction de Suncor, M. Rick George apporte au Conseil une vaste expertise et une riche expérience acquise à l'échelle mondiale. Quant à M. David Denison, ses grandes connaissances financières acquises lorsqu'il était président de l'Office d'investissement du régime de pensions du Canada nous seront fort utiles; de plus, nous pourrions bénéficier de son point de vue unique en tant qu'ex-président du conseil de la Coalition canadienne pour une saine gestion des entreprises.

Le Conseil d'administration est persuadé que RBC a les gens nécessaires pour continuer sa progression. J'aimerais remercier notre équipe de direction et les 80 000 employés dont le talent et l'engagement sont exemplaires. Vous avez démontré que RBC possède la bonne stratégie, la bonne culture et la bonne équipe pour conclure des affaires, stimuler la croissance et créer de la valeur.

Au nom du Conseil d'administration,



David P. O'Brien  
Président du Conseil



› Pour plus d'information sur nos politiques en matière de gouvernance, veuillez visiter l'adresse [rbc.com/gouvernance](http://rbc.com/gouvernance)