

# REVUE FINANCIÈRE

selon les PCGR des États-Unis

## Mise en garde au sujet des déclarations prospectives

À l'occasion, nous faisons des déclarations prospectives verbalement ou par écrit au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, comprises dans le présent Rapport annuel, dans d'autres documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens ou de la Securities and Exchange Commission des États-Unis, dans des rapports aux actionnaires et dans d'autres communications. Ces déclarations prospectives comprennent notamment des déclarations relatives à nos objectifs pour 2004 et à moyen et à long terme et des stratégies élaborées afin d'atteindre ces objectifs, de même que des déclarations relatives à nos opinions, projets, attentes, prévisions, estimations et intentions. Les mots « peuvent », « pourraient », « devraient », « soupçonner », « croire », « perspectives », « prévoir », « estimer », « s'attendre », « se proposer », « projeter » et l'emploi du conditionnel ainsi que les mots et expressions semblables visent à dénoter des déclarations prospectives.

De par leur nature même, les déclarations prospectives comportent des incertitudes et des risques intrinsèques, généraux et bien précis, et il est possible que les prédictions, prévisions, projections et autres déclarations prospectives ne se matérialisent pas. Nous déconseillons aux lecteurs de se fier indûment à ces déclarations étant donné que les résultats réels pourraient différer sensiblement des plans, objectifs, attentes, estimations et intentions exprimés dans ces déclarations prospectives, en raison d'un certain nombre de facteurs importants. Ces facteurs comprennent notamment la solidité de l'économie canadienne en général et la solidité des économies locales des régions du Canada où nous exerçons nos activités; la solidité de l'économie américaine et des économies des autres pays où nous effectuons des opérations importantes; l'incidence des modifications de la politique monétaire et

fiscale, notamment les modifications des politiques relatives aux taux d'intérêt de la Banque du Canada et du Board of Governors of the Federal Reserve System des États-Unis; les effets de la concurrence dans les marchés où nous exerçons nos activités; l'inflation; les décisions judiciaires; les fluctuations des marchés financiers et des marchés des devises; la mise au point et le lancement, au moment opportun, de nouveaux produits et services dans des marchés réceptifs; l'incidence des modifications apportées aux lois et règlements qui régissent les services financiers (notamment les services bancaires, les assurances et les valeurs mobilières); les modifications apportées à la législation fiscale; les changements technologiques; notre capacité de mener à bien des acquisitions stratégiques et d'intégrer les acquisitions; les procédures judiciaires ou réglementaires; les changements dans les dépenses et les habitudes d'épargne des consommateurs; l'incidence possible, sur nos activités, de conflits internationaux et d'autres faits nouveaux, y compris ceux qui sont liés à la guerre contre le terrorisme et la mesure dans laquelle nous prévoyons les risques inhérents aux facteurs qui précèdent et réussissons à les gérer.

Nous informons nos lecteurs que la liste susmentionnée de facteurs importants n'est pas exhaustive. Les personnes, et notamment les investisseurs, qui se fient à des déclarations prospectives pour prendre des décisions doivent bien tenir compte de ces facteurs et d'autres faits et incertitudes éventuels. Nous ne nous engageons pas à mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, verbale ou écrite, que nous pouvons faire ou qui peut être faite pour notre compte à l'occasion.

# Rapport de gestion

Le présent rapport de gestion, qui porte sur notre situation financière et nos résultats d'exploitation, a pour objectif de permettre au lecteur d'évaluer les changements importants survenus dans notre situation financière et nos résultats d'exploitation pour les 12 mois terminés le 31 octobre 2003, par rapport aux 12 mois terminés le 31 octobre 2002. Les états financiers consolidés dressés selon les principes comptables généralement reconnus des États-Unis sont présentés aux pages 67 à 98.

Au quatrième trimestre de 2003, nous avons modifié la présentation des revenus et des charges de RBC Assurances et de la Banque Royale du Canada, sans aucune incidence sur le bénéfice net, afin de fournir des informations supplémentaires qui, selon nous, harmonisent davantage nos pratiques en matière de présentation de l'information financière avec celles qui sont en vigueur dans le secteur de l'assurance. Toutes les données comparatives ont été reclassées de façon appropriée. Le total des revenus tirés des activités d'assurance est maintenant porté aux revenus autres que d'intérêt, au poste

Primes d'assurance, revenu de placement et revenu provenant des services tarifés. Auparavant, le total des revenus tirés des activités d'assurance était porté au revenu net d'intérêt et dans plusieurs postes des revenus autres que d'intérêt, dont le principal était intitulé Revenus tirés des activités d'assurance. Les coûts liés à ces revenus sont maintenant présentés au poste Indemnités, sinistres et coûts d'acquisition liés aux polices d'assurance, tandis qu'auparavant ils étaient portés en déduction des Revenus tirés des activités d'assurance, dans les revenus autres que d'intérêt. Les frais d'administration de RBC Assurances continuent d'être portés aux frais autres que d'intérêt. Le tableau à la page 30 fournit une ventilation plus détaillée de ces postes, et les conventions comptables liées à nos activités d'assurance sont présentées à la note 1 des états financiers consolidés, à la page 75.

La date de clôture de notre exercice est le 31 octobre. Sauf mention contraire, tous les montants figurant dans le rapport de gestion sont exprimés en dollars canadiens.

## Vue générale

**TABLEAU 1 Bénéfice net et bénéfice dilué par action**

(en millions de dollars canadiens, sauf les montants par action et les pourcentages)	Variation en pourcentage	2003	2002
Bénéfice net	5 %	3 036 \$	2 898 \$
Bénéfice dilué par action	8 %	4,43 \$	4,12 \$

Comme l'indique le tableau ci-dessus, le bénéfice net a augmenté de 138 millions de dollars ou 5 % en 2003 comparativement à 2002, malgré une baisse de 60 millions du bénéfice net imputable au raffermissement du dollar canadien par rapport au dollar américain, qui a donné lieu à une réduction de la valeur de conversion du bénéfice libellé en dollars américains. Le dollar canadien s'est apprécié de 9 % par rapport au dollar américain, s'établissant en moyenne à 0,697 \$ US en 2003, contre 0,637 \$ US en 2002. Les fluctuations du dollar canadien par rapport aux principales devises autres que le dollar américain ont eu peu d'incidence sur la variation de notre bénéfice par rapport à l'an dernier.

La hausse du bénéfice net en 2003 reflète principalement une réduction de la provision pour pertes sur créances d'environ 225 millions de dollars après impôts, qui a plus que contrebalancé la baisse de la valeur de conversion du bénéfice libellé en dollars américains, laquelle est imputable à l'appréciation du dollar canadien.

Le bénéfice dilué par action s'est établi à 4,43 \$, en hausse de 0,31 \$ ou 8 % par rapport à l'an dernier, et une tranche d'environ 0,04 \$ de cette augmentation découle de la baisse du nombre d'actions ordinaires en

circulation, qui est principalement imputable au rachat d'actions ordinaires dont il est fait mention à la page 59. Le raffermissement du dollar canadien s'est traduit par une baisse de 0,09 \$ du bénéfice dilué par action en 2003.

Comme l'indique le tableau 2 ci-dessous, nos revenus en 2003 continuent d'être diversifiés, les revenus provenant de l'étranger totalisant 6,6 milliards de dollars ou 39 % des revenus, et ceux provenant des États-Unis représentant 4,6 milliards ou 27 % du total des revenus.

Le bénéfice net au Canada a reculé de 58 millions de dollars ou 3 %, résultat qui reflète la baisse du bénéfice lié aux activités sur les marchés financiers au pays. Le bénéfice net aux États-Unis a progressé de 172 millions de dollars ou 82 %, en raison principalement du rendement amélioré des services de courtage traditionnel et des services à revenu fixe de RBC Dain Rauscher, d'une réduction de 45 millions après impôts des frais de rémunération au titre de la rétention, ainsi que de la baisse considérable de la provision pour pertes sur créances liée à notre portefeuille de prêts aux entreprises et aux gouvernements. Le bénéfice net ailleurs à l'étranger a progressé de 24 millions de dollars ou 4 % par rapport à 2002, résultat qui reflète la hausse du bénéfice tiré des activités de réassurance à l'échelle internationale.

**TABLEAU 2 Bénéfice par secteur géographique**

(en millions de dollars canadiens)	2003				2002			
	Au Canada	Aux États-Unis	Autres pays	Total	Au Canada	Aux États-Unis	Autres pays	Total
Revenu net d'intérêt	5 190 \$	1 187 \$	271 \$	6 648 \$	5 466 \$	1 106 \$	356 \$	6 928 \$
Revenus autres que d'intérêt	5 108	3 428	1 763	10 299	4 746	3 696	1 690	10 132
Total des revenus	10 298	4 615	2 034	16 947	10 212	4 802	2 046	17 060
Provision pour pertes sur créances	521	106	88	715	529	440	96	1 065
Indemnités, sinistres et coûts d'acquisition liés aux polices d'assurance	552	414	438	1 404	368	431	531	1 330
Frais autres que d'intérêt	5 824	3 504	908	10 236	5 747	3 670	827	10 244
Charge d'impôts (1)	1 309	209	38	1 556	1 418	51	54	1 523
Bénéfice net	2 092 \$	382 \$	562 \$	3 036 \$	2 150 \$	210 \$	538 \$	2 898 \$

(1) Comprend la part des actionnaires sans contrôle dans le bénéfice net des filiales.

## Perspectives

Nous visons une croissance du bénéfice dilué par action de 10 % à 15 %, et un rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires de 17 % à 19 % pour l'exercice 2004, car nous nous attendons à ce que nos mesures de gestion des coûts et d'amélioration des revenus donnent lieu à une augmentation des charges inférieure à celle des revenus et à ce que le contexte commercial et les marchés financiers continuent de s'améliorer en 2004.

### Priorités financières

#### Croissance et diversification des revenus

En 2003, le total des revenus a reculé de 113 millions de dollars ou 1 %. L'appréciation importante du dollar canadien par rapport au dollar américain s'est traduite par une baisse de 495 millions de dollars de la valeur de conversion des revenus libellés en dollars américains, qui a largement contrebalancé les avantages découlant de la hausse des revenus tirés des activités de négociation en 2003. Une analyse détaillée est présentée aux pages 38 à 41.

#### Contrôle des coûts

Les frais autres que d'intérêt ont diminué de 8 millions de dollars en 2003. Bien que le raffermissement du dollar canadien par rapport au dollar américain ait donné lieu à une baisse de 340 millions de dollars de la valeur de conversion des frais autres que d'intérêt, le coût des prestations de retraite et des avantages postérieurs au départ à la retraite, les coûts liés à l'automatisation continue de notre infrastructure technologique de services de détail et à l'expansion de notre équipe de vente de services bancaires de détail ainsi que les coûts liés aux sociétés acquises au cours de l'exercice ont augmenté. Une analyse complète est présentée aux pages 42 à 44.

#### Excellence de la qualité du crédit

Les provisions pour pertes sur créances ont subi une baisse de 350 millions de dollars ou 33 %, et les prêts à intérêts non comptabilisés, un recul de 543 millions ou 24 % cette année, en raison de l'amélioration notable de la qualité de notre portefeuille de prêts aux entreprises. Une analyse détaillée est présentée aux pages 45 à 52.

#### Gestion du bilan et du capital

Le total de l'actif se chiffrait à 412,6 milliards de dollars au 31 octobre 2003, en hausse de 30,6 milliards ou 8 % par rapport au 31 octobre 2002. Au 31 octobre 2003, selon les lignes directrices du Bureau du surintendant des institutions financières Canada (BSIF) et l'information financière établie conformément aux PCGR du Canada, notre ratio du capital de première catégorie s'établissait à 9,7 %, par rapport à 9,3 % au 31 octobre 2002. Le ratio du capital total se chiffrait à 12,8 %, comparativement à 12,7 % au 31 octobre 2002. Ces deux ratios ont dépassé les objectifs à moyen terme (de trois à cinq ans) que nous nous sommes fixés, soit 8 % à 8,5 % pour le capital de première catégorie et 11 % à 12 % pour le capital total. De plus amples détails sont présentés aux pages 58 à 60.

### Facteurs susceptibles d'influer sur les résultats futurs

Maints facteurs, dont un grand nombre sont indépendants de notre volonté, pourraient faire en sorte que les résultats différeront considérablement de nos attentes. Certains de ces facteurs sont décrits ci-après. D'autres, tels que le risque de crédit, le risque de marché, le risque de liquidité, le risque lié aux activités d'assurance, le risque opérationnel et autres risques sont décrits à la section Gestion du risque qui débute à la page 53.

De par leur nature même, et comme il est mentionné dans la « Mise en garde au sujet des déclarations prospectives », à la page 21, les déclarations prospectives comportent des incertitudes et des risques intrinsèques, généraux et bien précis, et il est possible que les prédictions, prévisions, projections et autres déclarations prospectives ne se matérialisent pas. Nous déconseillons aux lecteurs de se fier indûment à ces déclarations dans le présent rapport de gestion étant donné que les résultats réels pourraient différer sensiblement des plans, objectifs, buts, cibles, attentes, estimations et intentions exprimés dans ces déclarations prospectives, en raison d'un certain nombre de facteurs importants.

#### Facteurs relatifs à l'industrie et facteurs non liés à notre société

*Étant donné que nous sommes une société de services financiers intégrés qui exerce ses activités au Canada, aux États-Unis et dans d'autres pays, l'environnement économique, le contexte commercial et les marchés financiers propres aux régions géographiques où nous exerçons nos activités influent sur nos revenus et sur notre bénéfice.*

Des facteurs tels que les taux d'intérêt, l'inflation, les taux de change, les dépenses de consommation, les investissements des entreprises, les dépenses publiques, la santé des marchés financiers et le terrorisme ont des répercussions sur le contexte commercial et l'environnement économique d'une région géographique donnée et, en fin de compte, sur notre volume d'affaires dans cette région. Par exemple, durant un ralentissement économique caractérisé par une hausse du chômage, une baisse du revenu familial, un recul du bénéfice des sociétés, ainsi qu'une diminution des investissements des entreprises et des dépenses de consommation, la demande concernant nos prêts et autres produits baisserait et la provision pour pertes sur créances augmenterait probablement, entraînant par le fait même une diminution du bénéfice. Dans un même ordre d'idées, un ralentissement des marchés des actions pourrait entraîner une baisse des nouvelles émissions, des activités de négociation des investisseurs, des biens sous gestion et des biens administrés, qui se traduira par un recul des commissions et autres revenus.

*Les politiques monétaires de la Banque du Canada et du Board of Governors of the Federal Reserve System des États-Unis influent sur notre bénéfice.*

Les attentes des marchés obligataires et monétaires en ce qui concerne l'inflation et les décisions des banques centrales en matière de politique monétaire influent sur le niveau des taux d'intérêt, ce qui peut avoir une incidence sur le bénéfice. Notre politique eu égard aux activités autres que de négociation figurant au bilan consiste à gérer le risque de taux d'intérêt en fonction d'un niveau cible, à savoir un bilan indifférent au risque, au titre duquel les risques de taux d'intérêt liés à presque tous les actifs et aux passifs sont appariés, les actifs restants représentant un placement en actions théorique réparti également sur une période de 60 mois. Par conséquent, notre profil de risque de taux d'intérêt se caractérise par une modification des taux liés aux actifs légèrement plus rapide que celle des taux liés aux passifs. Une baisse des taux d'intérêt aura donc tendance à se traduire par une diminution du revenu net d'intérêt tiré de notre portefeuille autre que de négociation en raison de la modification des taux liés à nos actifs à plus court terme, et par une plus-value de nos actifs à plus long terme. Par contre, une hausse des taux d'intérêt donnera lieu à une augmentation du revenu net d'intérêt et à une moins-value de nos actifs à plus long terme. Une analyse plus détaillée du risque de taux d'intérêt et de ses répercussions possibles sur notre portefeuille autre que de négociation est fournie dans la section sur les activités de gestion de l'actif et du passif – portefeuille autre que de négociation, à la page 61. Une analyse plus détaillée du risque de taux d'intérêt et de son incidence possible sur nos activités de négociation est présentée dans la section sur les activités de négociation, à la page 55.

*Le degré de concurrence dans les marchés où nous exerçons nos activités peut influer sur notre rendement.*

La concurrence à laquelle se livrent les sociétés de services financiers au sein des marchés des services aux particuliers et aux entreprises où nous exerçons nos activités est vive. La fidélisation et le maintien de la clientèle dépendent de certains facteurs, notamment les niveaux relatifs de services, les prix et les caractéristiques des produits ou services, et les mesures prises par nos concurrents. Des entreprises non financières peuvent donner aux consommateurs l'option de payer des factures et de virer des fonds sans avoir recours à des banques. Une telle désintermédiation pourrait entraîner une réduction des commissions.

*Des modifications des lois, des règlements et des politiques de réglementation qui régissent les activités au sein de nos divers secteurs d'exploitation pourraient avoir des répercussions sur nos résultats.*

Des règlements ont été établis afin de protéger les intérêts financiers et autres de nos clients. Des modifications des lois, des règlements ou des politiques de réglementation, y compris des changements dans leur interprétation ou leur mise en œuvre, pourraient influencer sur nos résultats en donnant à nos concurrents davantage d'occasions d'offrir des produits et services concurrentiels. Par ailleurs, notre non-respect des lois, règlements ou politiques de réglementation applicables pourrait entraîner des pénalités et des sanctions financières imposées par les organismes de réglementation qui seraient susceptibles de ternir notre réputation ou de réduire notre bénéfice.

Nous prenons des mesures que nous jugeons raisonnables afin d'assurer notre conformité aux lois, aux règlements et aux politiques de réglementation des territoires où nous exerçons nos activités, mais rien ne garantit que nous nous conformerons toujours à ces lois, règlements ou politiques, ou que nous serons réputés nous y conformer. Il est par conséquent possible qu'un tribunal ou un organisme de réglementation prononce un jugement ou rende une décision qui pourrait se traduire par des amendes, des dommages-intérêts ou d'autres frais qui auraient une incidence négative sur notre bénéfice.

*Si nous n'obtenons pas des informations exactes et exhaustives de nos clients et contreparties, ou en leur nom, cela pourrait avoir une incidence négative sur nos résultats.*

Lorsque nous décidons d'octroyer du crédit à des clients ou des contreparties ou de conclure d'autres transactions avec eux, il se peut que nous nous basions sur l'information qui nous a été fournie par ces clients ou contreparties ou en leur nom, notamment des états financiers vérifiés ou autres informations financières. Il se peut également que nous fondions notre décision sur les déclarations des clients et des contreparties quant à l'intégralité et à l'exactitude de cette information. Si les états financiers sur lesquels nous nous basons ne sont pas conformes aux principes comptables généralement reconnus (les PCGR) ou qu'ils comprennent des déclarations trompeuses importantes, et si les clients ou contreparties manquent à leurs engagements au titre des sommes qu'ils nous doivent, cela pourrait avoir une incidence défavorable sur notre situation financière.

#### **Facteurs propres à notre société**

*Notre capacité à mettre en œuvre notre stratégie d'expansion aux États-Unis et d'intégration influera sur notre rendement financier.*

Dans le cadre de notre stratégie d'expansion aux États-Unis, nous avons d'abord établi des assises en procédant à des acquisitions touchant principalement les services bancaires aux particuliers et aux entreprises, l'assurance et la gestion de patrimoine. La deuxième étape vise à élargir ces assises en effectuant d'autres acquisitions stratégiques, en ouvrant des succursales, en procédant à une plus grande pénétration du marché, en offrant de nouveaux produits et services, et en accroissant nos activités de marketing et de vente ainsi que les recommandations auprès des sociétés exerçant leurs activités au sein de nos divers secteurs d'exploitation. Elle vise également à réaliser des synergies de coûts grâce à l'intégration des services administratifs et généraux de nos unités opérationnelles. Nous examinons régulièrement les occasions d'acquisitions stratégiques au sein de nos secteurs d'exploitation, mais rien ne garantit que nous pourrions continuer de procéder à des acquisitions selon des modalités qui satisfont à nos critères d'investissement. Bien que les résultats obtenus jusqu'à présent respectent dans l'ensemble nos

objectifs, rien ne garantit que nous continuerons de réaliser les synergies de coûts prévues au titre des activités d'intégration des sociétés acquises. Notre rendement dépend de notre capacité à conserver la clientèle et les employés clés des sociétés acquises, mais rien ne garantit que nous serons toujours en mesure d'agir de la sorte.

*Les conventions et méthodes comptables que nous utilisons servent à déterminer la façon dont nous présentons notre situation financière et nos résultats d'exploitation, et leur application pourrait faire en sorte que la direction doive établir des estimations ou se baser sur des hypothèses touchant des questions de par leur nature incertaines.*

Nous présentons notre situation financière et nos résultats d'exploitation selon les conventions et méthodes comptables prescrites par les PCGR. Dans certains cas, au moins deux conventions ou méthodes comptables raisonnables, qui se traduisent toutefois par la présentation de montants considérablement différents, sont permises en vertu des PCGR.

La direction exerce un jugement quant au choix et à l'application de nos conventions et méthodes comptables, de manière à s'assurer qu'elles sont conformes aux PCGR et qu'elles reflètent notre meilleur jugement eu égard à la façon la plus appropriée d'inscrire et de présenter notre situation financière et nos résultats d'exploitation. Les principales conventions comptables utilisées pour dresser les états financiers consolidés sont décrites aux pages 72 à 76.

Comme cela est expliqué en détail aux pages 25 et 26, deux conventions comptables « critiques » s'appliquent à la présentation de notre situation financière et de nos résultats d'exploitation, car (1) la direction est tenue d'exercer des jugements particulièrement subjectifs ou complexes à propos de questions qui sont de par leur nature incertaines, et car (2) il est probable que des montants considérablement différents soient présentés dans des conditions différentes ou selon des hypothèses ou des estimations différentes. Ces conventions comptables critiques concernent la suffisance de notre provision cumulative pour pertes sur créances et l'établissement de la juste valeur de certains de nos instruments financiers.

#### **Autres facteurs**

Les autres facteurs qui pourraient avoir une incidence sur les résultats futurs incluent les modifications de la politique commerciale, la mise au point et le lancement, au moment opportun, de nouveaux produits et services dans des marchés réceptifs, les modifications apportées à la législation fiscale, les changements technologiques, les changements imprévus dans les dépenses et les habitudes d'épargne des consommateurs, et la mesure dans laquelle nous prévoyons les risques inhérents aux facteurs qui précèdent et réussissons à les gérer.

Nous informons nos lecteurs que l'analyse précédente des facteurs susceptibles d'influer sur nos résultats futurs n'est pas exhaustive. Les personnes, et notamment les investisseurs, qui se fient à des déclarations prospectives pour prendre des décisions à l'égard de la Banque Royale du Canada, doivent bien tenir compte de ces facteurs et d'autres faits et incertitudes, ainsi que d'autres facteurs externes et propres à notre société qui pourraient avoir une incidence défavorable sur nos résultats futurs et sur l'évaluation boursière de nos actions ordinaires. Nous ne nous engageons pas à mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, verbale ou écrite, que la Banque Royale du Canada peut faire ou qui peut être faite pour notre compte à l'occasion.

## Conventions comptables critiques

### Mise en application des conventions comptables critiques

Nos principales conventions comptables sont présentées à la note 1 des états financiers consolidés, aux pages 72 à 76. Certaines de ces conventions constituent des conventions comptables critiques, car elles font en sorte que nous sommes tenus d'exercer des jugements particulièrement subjectifs ou complexes à propos de questions qui sont de par leur nature incertaines, et car il est probable que des montants considérablement différents soient présentés dans des conditions différentes ou selon des hypothèses différentes. Nos conventions comptables critiques concernent la provision cumulative pour pertes sur créances et la juste valeur de certains instruments financiers. Elles ont été examinées et approuvées par notre Comité de vérification, en collaboration avec la direction, dans le cadre du processus d'examen et d'approbation de nos principales conventions comptables.

### Provision cumulative pour pertes sur créances

La provision cumulative pour pertes sur créances de 2 164 millions de dollars reflète l'estimation de la direction eu égard à l'existence de pertes probables au titre de nos portefeuilles de prêts et d'engagements hors bilan au 31 octobre 2003. Elle se compose d'une provision cumulative attribuée de 1 926 millions de dollars et d'une provision cumulative non attribuée de 238 millions, comme il est illustré au tableau 15, à la page 50. Les provisions pour pertes sur créances, qui sont imputées à l'état des résultats, donnent lieu à une augmentation de la provision cumulative, et le montant des radiations, déduction faite des recouvrements, réduit cette provision. Nous calculons et maintenons une provision cumulative en nous basant sur un examen exhaustif et systématique de nos portefeuilles de prêts et d'engagements hors bilan. Comme il est mentionné à la note 1, à la page 73, la provision cumulative est déterminée en fonction de la désignation et de l'évaluation, par la direction, des comptes problèmes et des pertes probables estimatives liées au reste du portefeuille.

*Provision cumulative spécifique attribuée* – Cette provision est établie afin d'absorber les pertes qui se produisent relativement à des emprunteurs précisément désignés et à des portefeuilles de prêts homogènes qui comprennent des prêts classés à titre de prêts à intérêts non comptabilisés. Les pertes liées aux prêts consentis à de grandes entreprises ou à des gouvernements désignés sont évaluées pour chaque compte individuel, en fonction de la valeur actualisée des flux de trésorerie prévus. La direction doit exercer un jugement pour déterminer le montant et l'échéancier des flux de trésorerie futurs ainsi que la juste valeur de tout titre sous-jacent, pour estimer les coûts de réalisation, pour évaluer les prix du marché observables, et pour déterminer les attentes quant aux perspectives futures de l'emprunteur et de tous garants eu égard aux prêts désignés comme des prêts à intérêts non comptabilisés. Les pertes liées aux autres portefeuilles de prêts, à l'exception de celles au titre des cartes de crédit, qui sont directement radiées lorsqu'un paiement est en souffrance depuis 180 jours, sont estimées en fonction de l'expérience en matière de radiations nettes. Ce montant représente la moyenne du pourcentage de pertes au titre du solde des prêts à intérêts non comptabilisés, et il est basé sur les données historiques et sur le jugement de la direction.

*Provision cumulative générale attribuée* – La provision cumulative générale attribuée, qui fait l'objet d'un examen trimestriel, exprime notre meilleure estimation possible des pertes sur prêts probables dans le portefeuille qui ont été subies mais dont les prêts connexes n'ont pas encore été désignés comme des prêts à intérêts non comptabilisés. Le montant de cette provision repose en grande partie sur la qualité du portefeuille et sur la conjoncture.

La méthode que nous utilisons pour déterminer la provision cumulative générale attribuée au titre des prêts aux entreprises et aux gouvernements est étayée par plusieurs paramètres, dont la fréquence prévue des défauts de paiement liée à la cote de crédit de chaque emprunteur, la perte subie advenant un défaut de paiement et le risque auquel nous nous exposons lorsqu'un défaut de paiement se produit. Ces paramètres, qui nous permettent d'établir une fourchette de pertes sur créances probables au titre du portefeuille, se fondent sur l'expérience en matière de pertes et ils sont souvent étayés par des données externes. Le jugement de la direction et d'autres facteurs sont ensuite appliqués afin de déterminer la provision cumulative générale attribuée en fonction de la fourchette de pertes sur créances probables établie. Tout changement défavorable apporté à l'un ou l'autre des paramètres dont il est fait mention ci-dessus aura une incidence sur la fourchette de pertes sur créances probables établie et pourrait également avoir des répercussions négatives sur notre provision cumulative générale attribuée, tandis que tout changement favorable pourrait avoir une incidence

positive. Dans le cas des prêts plus homogènes, les pertes probables sont estimées en fonction de l'expérience en matière d'évolution des pertes et de radiations pour chaque portefeuille. La direction se base sur cette information, de même que sur son évaluation de la qualité du crédit du portefeuille, sur la conjoncture et sur le contexte commercial, pour déterminer la provision cumulative générale attribuée.

*Provision cumulative générale non attribuée* – La provision cumulative générale non attribuée, qui fait elle aussi l'objet d'un examen trimestriel, reflète les éléments subjectifs et relatifs au jugement porté pour déterminer le risque de crédit et les pertes estimatives qui en résultent. Elle constitue une estimation des pertes sur créances probables qui ne sont pas visées par la provision cumulative spécifique attribuée et par la provision cumulative générale attribuée. Aux fins du calcul de la provision cumulative non attribuée, la direction tient compte des exigences réglementaires, de l'expérience récente en matière de pertes sur prêts, des tendances eu égard à la qualité et à la concentration du crédit, ainsi que de toute imprécision inhérente aux modèles.

### Juste valeur des instruments financiers

Conformément aux PCGR des États-Unis, nous inscrivons certains instruments financiers à la juste valeur dans notre bilan. Ces instruments financiers comprennent les actifs détenus dans notre portefeuille de négociation, des titres destinés à la vente, des engagements afférents à des titres vendus à découvert, et des instruments dérivés. Au 31 octobre 2003, environ 153 milliards de dollars de nos actifs financiers et 61 milliards de nos passifs financiers étaient inscrits à la juste valeur. Par juste valeur, on entend le montant pour lequel un instrument pourrait être acheté ou vendu dans le cadre d'une opération effectuée par deux parties consentantes, autre qu'une vente forcée ou une liquidation.

Les justes valeurs de la plupart des instruments financiers de nos portefeuilles sont déterminées en fonction des cours du marché et elles attestent le mieux de la valeur des titres, car elles découlent d'opérations effectuées par deux parties consentantes dans un marché ouvert. La note 23, aux pages 97 et 98, présente l'information comptable relative à la juste valeur estimative de tous nos instruments financiers au 31 octobre 2003.

Si un cours du marché n'est pas disponible, nous utilisons des modèles d'évaluation financière internes et externes pour déterminer la juste valeur. Une provision est constituée lorsque nous estimons possible que le montant réalisé à la vente sera inférieur à la juste valeur estimative, en raison d'une liquidité insuffisante à court terme. Nous constituons aussi une provision au titre du risque lié aux modèles, découlant du fait qu'il peut arriver que la valeur estimative ne reflète pas la valeur réelle en raison de certaines conditions du marché entraînant un stress. Ces provisions reflètent les divers jugements exercés par la direction en fonction de recherches et d'analyses quantitatives et de la pratique du secteur.

La plupart de nos portefeuilles de négociation et de titres destinés à la vente, et de nos engagements afférents à des titres vendus à découvert comportent ou concernent des titres de créance et des titres participatifs activement négociés, qui sont inscrits à la juste valeur en fonction des cours du marché disponibles. Dans les cas où aucun cours du marché n'est disponible pour un titre donné, le cours du marché d'un titre doté de caractéristiques et d'un profil de risque semblables sert à estimer la juste valeur du titre non coté.

Dans le cas des instruments dérivés, nous déterminons la juste valeur au moyen de diverses méthodes incluant les cours du marché, les valeurs de marché d'instruments analogues, la valeur actualisée nette des flux de trésorerie futurs, ainsi que d'autres modèles internes ou externes d'établissement des prix. Étant donné que peu d'instruments dérivés sur le marché hors cote sont activement cotés, nous nous basons principalement sur des modèles internes d'établissement des prix ainsi que sur des modèles standard du secteur, tels que le modèle de Black et Scholes, pour déterminer la juste valeur. De plus amples renseignements sur nos instruments dérivés sont fournis à la note 21, aux pages 95 à 97.

Pour déterminer les hypothèses qui sous-tendent nos modèles d'établissement des prix, nous nous basons principalement sur des facteurs de marché externes facilement observables tels que les courbes de rendement des taux d'intérêt, les taux monétaires, ainsi que la volatilité des prix et des taux. Toutefois, pour évaluer certains instruments dérivés, nous nous appuyons sur d'importants facteurs de marché non observables tels que les corrélations entre les défaillances. Ces facteurs font l'objet d'un nombre considérablement plus élevé d'analyses quantitatives et de jugements par la direction.

Le tableau ci-après illustre nos principaux actifs et passifs financiers au 31 octobre 2003, pour chaque méthode d'évaluation :

**Actifs et passifs inscrits à la juste valeur selon chaque méthode d'évaluation**

	Actifs financiers			Passifs financiers	
	Titres de négociation	Titres destinés à la vente	Dérivés	Engagements afférents aux titres vendus à découvert	Dérivés
(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)					
<b>Juste valeur</b>	81 014 \$	35 783 \$	36 473 \$	22 743 \$	38 276 \$
<b>Fondée sur</b>					
Cours du marché	87 %	80 %	– %	95 %	– %
Modèles d'établissement des prix comportant d'importants paramètres de marché observables	13	20	99	5	100
Modèles d'établissement des prix comportant d'importants paramètres de marché non observables	–	–	1	–	–
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Les méthodes, modèles et hypothèses utilisés aux fins de l'établissement des prix et de l'évaluation de ces actifs et passifs financiers sont subjectifs, et la direction doit exercer divers jugements à leur égard. L'utilisation de divers modèles et de diverses méthodes et hypothèses pourrait donner lieu à des justes valeurs et à des résultats financiers considérablement différents. Afin d'atténuer ce risque, tous les modèles d'évaluation financière importants sont approuvés par notre unité fonctionnelle de gestion des risques, laquelle ne participe pas aux activités de négociation des actifs et des passifs, son mandat visant à fournir un point de vue indépendant. Les modèles d'évaluation financière internes que nous utilisons à des fins comptables font l'objet de contrôles rigoureux et de révisions régulières, et ils sont approuvés par notre unité fonctionnelle de gestion des risques. De plus, le BSIF procède à un examen sélectif de nos modèles fondé sur le profil de risque de l'entreprise, afin d'assurer le caractère adéquat des modèles et la validité des hypothèses qu'utilise la direction.

Comme il est mentionné à la note 1, à la page 72, les variations de la juste valeur des titres du compte de négociation et des engagements afférents aux titres vendus à découvert sont portées aux revenus autres que d'intérêt à titre de revenus tirés des activités de négociation.

La variation de la juste valeur de nos produits dérivés est comptabilisée dans les revenus autres que d'intérêt, sauf dans le cas des opérations de couverture des flux de trésorerie et de couverture de l'investissement net libellé en devises dans des filiales. Pour de plus amples détails à ce sujet, se reporter à la note 1, aux pages 73 et 74.

Les variations de la valeur des titres destinés à la vente sont comptabilisées dans les autres éléments du résultat global, qui sont une composante des capitaux propres. Les réductions de valeur visant à refléter les pertes de valeur durables font l'objet d'évaluations régulières et sont constatées dans les revenus autres que d'intérêt.

## Résultats par secteur d'exploitation

### Vue générale

Le tableau 3 ci-dessous illustre nos résultats par secteur d'exploitation pour l'exercice 2003. Les PCGR ne prescrivent pas une méthode donnée pour l'attribution des capitaux propres aux secteurs d'exploitation. Aux fins de la gestion et de la présentation de l'information, nous affectons les capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires à nos secteurs d'exploitation (y compris le secteur Autres) selon des méthodes visant à mesurer les capitaux propres requis pour soutenir les risques liés aux activités de chaque secteur, comme il est mentionné à la rubrique Capital économique présentée à la page 54. L'écart entre le total des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires et les capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires affectés à nos secteurs d'exploitation est attribué au secteur Autres. Les méthodes utilisées pour attribuer les capitaux propres nécessitent la formulation d'un jugement par la direction; elles font de temps à autre l'objet de modifications appliquées prospectivement et elles ont une incidence sur d'autres mesures telles que celle du rendement des capitaux propres des secteurs d'exploitation.

Par ailleurs, l'affectation des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires constitue un processus dynamique, sur lequel les activités commerciales courantes, les volumes et l'environnement ont une incidence. La moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires affectés à nos secteurs d'exploitation, à l'exception de RBC Assurances et de RBC Services Internationaux, a diminué par rapport à l'an dernier. Cette diminution découle en partie de la baisse de la valeur des actifs libellés en dollars américains, laquelle est imputable à l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain. La baisse des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires affectés à RBC Banque et à RBC Marchés des Capitaux est également imputable à l'amointrissement du risque de crédit. La moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires affectés à RBC Assurances a augmenté en raison principalement de l'acquisition de Business Men's Assurance Company of America (BMA), le 1<sup>er</sup> mai 2003.

En outre, avec prise d'effet au premier trimestre de 2003, nous avons réduit les capitaux propres attribués au risque lié à l'écart d'acquisition et aux actifs incorporels; cette mesure est conforme à l'attribution de capital effectuée pour les autres catégories de risques, et elle reflète les avantages d'une diversification accrue de nos activités et de nos risques. Cela a donné lieu à une baisse de la moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires affectés à RBC Banque, à RBC Investissements et à RBC Marchés des Capitaux.

RBC Banque a généré 51 % de notre bénéfice net et produit un rendement des capitaux propres de 20,8 %. Le bénéfice net a progressé de 8 millions de dollars par rapport à 2002, comme il est mentionné à la page 28. Le bénéfice net aux États-Unis s'est établi à 141 millions de dollars,

en baisse de 65 millions par rapport à 2002. Cette diminution reflète en grande partie l'incidence de la baisse de la valeur de conversion du bénéfice libellé en dollars américains, laquelle découle de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain, ainsi qu'à la hausse des coûts liés à RBC Mortgage (une filiale de RBC Centura) et aux sociétés acquises au cours de l'exercice.

RBC Assurances a généré 8 % de notre bénéfice net et produit un rendement des capitaux propres de 26,4 %. Le bénéfice net s'est élevé à 38 millions de dollars, une augmentation de 20 % par rapport à 2002, comme il est mentionné à la page 30. Le bénéfice net aux États-Unis a totalisé 27 millions de dollars, en baisse de 8 millions par rapport à 2002, en raison surtout des coûts d'intégration liés à l'acquisition de BMA au cours de l'exercice.

RBC Investissements a généré 14 % de notre bénéfice net et produit un rendement des capitaux propres de 15,1 %. Le bénéfice net s'est accru de 66 millions de dollars ou 19 % par rapport à l'an dernier, comme il est mentionné à la page 32. Le bénéfice net aux États-Unis a augmenté pour s'établir à 88 millions de dollars, par rapport à une perte de 1 million en 2002, en raison principalement de l'augmentation du bénéfice provenant des services de courtage traditionnel et des services à revenu fixe de RBC Dain Rauscher, ainsi que d'une réduction de 25 millions après impôts des frais de rémunération au titre de la rétention.

RBC Marchés des Capitaux a généré 16 % de notre bénéfice net et produit un rendement des capitaux propres de 12,6 %. Le bénéfice net a augmenté de 52 millions de dollars ou 12 % par rapport à l'an dernier, comme il est mentionné à la page 34. Le bénéfice net aux États-Unis s'est établi à 122 millions de dollars, en hausse comparativement à une perte de 36 millions en 2002, en raison de la réduction considérable de la provision pour pertes sur créances liée à notre portefeuille de prêts aux entreprises aux États-Unis.

RBC Services Internationaux a généré 6 % de notre bénéfice net et produit un rendement des capitaux propres de 27,7 %. Le bénéfice net de ce secteur s'est accru de 5 millions de dollars ou 3 % par rapport à 2002, comme il est mentionné à la page 36.

Le secteur Autres, qui comprend principalement la trésorerie générale, les groupes fonctionnels, les groupes technologie et systèmes ainsi que les activités liées à l'immobilier, a généré 5 % de notre bénéfice net en 2003 et produit un rendement des capitaux propres de 7,7 %. Ses résultats pour 2002 sont présentés à la note 3, à la page 78. Le bénéfice net s'est établi à 173 millions de dollars, en baisse de 31 millions par rapport à 2002, en raison surtout des améliorations apportées aux méthodes d'attribution du revenu net d'intérêt à nos secteurs d'exploitation.

**TABLERAU 3 Résultats par secteur d'exploitation**

(en millions de dollars canadiens, sauf les montants par action et les pourcentages)	2003							2002
	RBC Banque	RBC Assurances	RBC Investissements	RBC Marchés des Capitaux	RBC Services Internationaux	Autres (1)	Total	Total
Revenu net d'intérêt	5 546 \$	– \$	419 \$	410 \$	164 \$	109 \$	6 648 \$	6 928 \$
Revenus autres que d'intérêt	2 106	2 045	3 111	2 215	680	142	10 299	10 132
Total des revenus	7 652	2 045	3 530	2 625	844	251	16 947	17 060
Provision pour pertes sur créances	554	–	(2)	189	2	(28)	715	1 065
Indemnités, sinistres et coûts d'acquisition liés aux polices d'assurance	–	1 404	–	–	–	–	1 404	1 330
Frais autres que d'intérêt	4 642	424	2 911	1 671	595	(7)	10 236	10 244
Charge d'impôts	894	(11)	209	271	69	11	1 443	1 415
Part des actionnaires sans contrôle	8	–	–	3	–	102	113	108
<b>Bénéfice net</b>	<b>1 554 \$</b>	<b>228 \$</b>	<b>412 \$</b>	<b>491 \$</b>	<b>178 \$</b>	<b>173 \$</b>	<b>3 036 \$</b>	<b>2 898 \$</b>
Bénéfice net aux États-Unis	141	27	88	122	7	(3)	382	210
Bénéfice net								
En pourcentage du total	51 %	8 %	14 %	16 %	6 %	5 %	100 %	100 %
Croissance par rapport à l'exercice précédent	1 %	20 %	19 %	12 %	3 %	(15)%	5 %	19 %
Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires	20,8 %	26,4 %	15,1 %	12,6 %	27,7 %	7,7 %	17,0 %	16,6 %
Moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires (2)	7 350 \$	850 \$	2 650 \$	3 800 \$	650 \$	2 200 \$	17 500 \$	16 900 \$
<b>Bénéfice dilué par action</b>							<b>4,43 \$</b>	<b>4,12 \$</b>

(1) Se rapporte à d'autres activités, lesquelles comprennent principalement la trésorerie générale, les groupes fonctionnels, les groupes technologie et systèmes et les activités liées à l'immobilier.

(2) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période. Attribué aux secteurs comme il est mentionné ci-dessus.

# RBC Banque

## Profil

RBC Banque sert 11,5 millions de particuliers, de PME et de clients commerciaux du marché milieu de gamme au Canada, aux États-Unis, aux Antilles et aux Bahamas. Nos capacités de distribution multiples comprennent un réseau de succursales, de centres de services aux entreprises et d'autres unités de vente, des planificateurs financiers accrédités, des représentants hors succursales, des guichets automatiques et des services bancaires par téléphone et par Internet. Grâce à notre vaste réseau de distribution et à notre collaboration avec d'autres secteurs RBC, nous offrons à nos clients des solutions personnalisées ainsi que des services de planification financière et des conseils financiers axés sur les événements marquants de la vie des clients, au moyen d'une vaste gamme de produits et services financiers, qui comprennent notamment des comptes de dépôt, des fonds d'investissement et des fonds communs de placement, des cartes de crédit et de débit, des prêts aux entreprises et aux particuliers, ainsi que des prêts hypothécaires résidentiels et commerciaux.

## Profil de l'industrie

Au Canada, les services bancaires aux particuliers et aux entreprises sont une industrie en pleine maturité que dominent les cinq principales banques canadiennes, bien que la concurrence soit intense et que la présence d'entreprises de services spécialisés s'accroisse dans des domaines tels que celui des cartes de crédit. Le marché aux États-Unis est plus segmenté, et de nombreux marchés régionaux sont marqués par une forte concurrence. Un grand nombre de banques ont élargi leur champ d'activité afin d'offrir des produits de placement ainsi que des conseils financiers et des services de planification financière à des clients ciblés. À notre avis, les facteurs de réussite essentiels incluent la prestation aux clients d'une expérience client supérieure, des revenus élevés axés sur les processus de vente, et le maintien de mesures de gestion rigoureuses des risques de crédit et des risques opérationnels, ainsi que la maîtrise des charges.

## Nos forces

- Marque bien établie au Canada pour des services bancaires de détail
- Solides capacités en matière de gestion des relations avec la clientèle ainsi que de segmentation et de sous-segmentation de la clientèle, et force de vente spécialisée
- Gamme de produits et services et capacités de vente et de distribution nationales complètes par rapport à celles des entreprises de services spécialisés
- Ratio le plus élevé de pénétration des ménages pour ce qui est des services aux particuliers, et part de marché la plus importante des banques canadiennes eu égard aux dépôts des entreprises et au financement d'entreprises
- Présence accrue en matière de services bancaires de détail dans le sud-est des États-Unis, un secteur en plein essor, ainsi que de montages de prêts hypothécaires et de services de financement aux constructeurs d'habitations à l'échelle nationale

## Notre stratégie

Notre objectif est de nouer des relations d'affaires rentables avec chaque client, qu'il s'agisse d'un particulier ou d'une entreprise, en offrant des services supérieurs et personnalisés à nos clients en Amérique du Nord tout en réduisant les coûts, et en gérant efficacement le risque et le capital.

Nous nous concentrons sur la concrétisation des priorités stratégiques suivantes :

### Expérience client supérieure

- Fournir une expérience supérieure et personnalisée à chacun de nos clients, qu'il s'agisse d'un particulier ou d'une entreprise, et accorder une attention particulière à nos clients bien nantis

### Bases solides

- Assurer une croissance solide des revenus au Canada, intensifier les relations avec les clients et accroître le nombre d'affaires qu'ils concluent avec nous, tirer parti de nos capacités en matière de services de planification financière et de conseils financiers, et offrir des services de valeur personnalisés à des clients ciblés
- Nous focaliser davantage sur l'atténuation des risques et la gestion des coûts, procéder à la gestion rigoureuse des risques de crédit et de conformité à la réglementation et du risque opérationnel, et élaborer des capacités de prestations de services à peu de frais, afin de réduire considérablement les risques d'erreurs

### Expansion nord-américaine

- Accélérer la croissance des revenus et du bénéfice aux États-Unis, accroître de façon notable le nombre d'activités touchant les clients actuels et potentiels de RBC Centura et de ses divisions, RBC Mortgage et RBC Builder Finance, et procéder à l'expansion sélective de notre réseau dans le sud-est des États-Unis et dans des marchés nationaux ciblés

### Synergie intraentreprise

- Créer une expérience du client fondée sur une synergie intraentreprise transparente et sur un axe nord-sud, de manière que les clients puissent facilement faire affaire avec tous les secteurs de RBC Groupe Financier

## Perspectives pour 2004

Les taux d'intérêt, la demande visant les prêts à la consommation ou aux entreprises et les tendances en matière de qualité du crédit influent sur nos activités. Nous prévoyons une légère augmentation des taux d'intérêt au Canada en 2004 et, par conséquent, nous nous attendons à ce que la compression des écarts liés aux dépôts s'amointrisse. Cette situation, conjuguée à une croissance économique raisonnable et une croissance connexe des activités de prêt, devrait avoir une incidence favorable sur la croissance des revenus tirés de nos activités au Canada. Aux États-Unis, nous prévoyons que l'ouverture de succursales et les acquisitions récentes effectuées en Floride et eu égard à nos activités de prêts hypothécaires auront une incidence favorable sur nos revenus. Nous prévoyons également que les synergies de coûts découlant des acquisitions et les autres mesures de gestion des coûts contribueront à la croissance du bénéfice net aux États-Unis.

## Rendement financier

Le bénéfice net a progressé de 8 millions de dollars ou 1 % par rapport à 2002, car la hausse du bénéfice au Canada a plus que compensé une baisse de 65 millions du bénéfice aux États-Unis, laquelle découle du raffermissement du dollar canadien par rapport au dollar américain (qui a représenté 18 millions de la baisse du bénéfice), ainsi que la hausse des coûts liés aux activités de RBC Mortgage et aux acquisitions conclues au cours de l'exercice.

Le total des revenus a augmenté de 5 millions de dollars en 2003, malgré l'appréciation du dollar canadien, ce qui a donné lieu à une réduction de 121 millions de la valeur de conversion des revenus libellés en dollars américains. Ce résultat reflète la croissance élevée des volumes de prêts et de dépôts au Canada, laquelle a plus que compensé la compression des écarts liés aux dépôts, ainsi que la contribution des sociétés acquises aux États-Unis en 2003 et la hausse des revenus de RBC Mortgage.

Les frais autres que d'intérêt ont augmenté de 122 millions de dollars ou 3 %. La hausse des frais autres que d'intérêt au Canada reflète l'augmentation du coût des prestations de retraite et des avantages postérieurs au départ à la retraite, les investissements visant l'amélioration des capacités de prestation de services automatisés et l'embauche de personnel pour notre réseau de succursales. La croissance des charges aux États-Unis reflète l'acquisition d'Admiralty Bancorp, Inc. en janvier 2003, des activités de prêts hypothécaires de Bank One en août 2003, et de Sterling Capital Mortgage Company en octobre 2003, ainsi que la hausse des coûts de dotation en personnel et des coûts opérationnels liés à RBC Mortgage, qui découle de l'augmentation du nombre de montages de prêts et d'activités de refinancement plus tôt au cours de l'exercice. Le ratio d'efficacité a augmenté de 160 points de base, car la hausse des frais autres que d'intérêt a excédé celle des revenus.

La provision pour pertes sur créances a diminué de 72 millions de dollars ou 12 %, en raison de l'amélioration notable de la qualité du portefeuille de prêts aux entreprises, ainsi que de la baisse des provisions au titre du portefeuille de prêts aux particuliers.

Le rendement des capitaux propres a progressé pour s'établir à 20,8 % en 2003, en raison principalement d'une baisse de 500 millions de dollars de la moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires affectés à ce secteur, comme il est mentionné à la page 27.

## Résultats

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	Variation en pourcentage	2003	2002
Revenu net d'intérêt	- %	5 546 \$	5 557 \$
Revenus autres que d'intérêt	1	2 106	2 090
Total des revenus	-	7 652	7 647
Provision pour pertes sur créances			
Provisions spécifiques attribuées	(12)	554	626
Total	(12)	554	626
Frais autres que d'intérêt	3	4 642	4 520
Bénéfice net avant impôts	(2)	2 456	2 501
Charge d'impôts	(6)	894	947
Part des actionnaires sans contrôle	-	8	8
Bénéfice net	1 %	1 554 \$	1 546 \$
Bénéfice net aux États-Unis	(32)	141 \$	206 \$
Bénéfice net en pourcentage du bénéfice net total du groupe	(200)p.b.	51 %	53 %
Rendement des capitaux propres	160 p.b.	20,8 %	19,2 %
Marge nette d'intérêt (actif moyen)	(13)p.b.	3,42 %	3,55 %
Marge nette d'intérêt (actif productif moyen)	(16)p.b.	3,60 %	3,76 %
Ratio d'efficacité (1)	160 p.b.	60,7 %	59,1 %
Actif moyen (2)	4 %	162 400 \$	156 500 \$
Moyenne des prêts et des acceptations (2)	4	149 600	144 400
Moyenne des dépôts (2)	5	129 000	122 900
Moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires (2), (3)	(6)	7 350	7 850
Information relative au crédit			
Prêts à intérêts non comptabilisés	(13)	1 007 \$	1 157 \$
Radiations nettes	(13)	648	744
Radiations nettes en pourcentage de la moyenne des prêts et des acceptations	(9)p.b.	0,43 %	0,52 %
Nombre d'employés (équivalent de travail à plein temps)	7 %	37 475	35 014

(1) Le ratio d'efficacité est défini dans le glossaire à la page 110.

(2) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période.

(3) Attribué au secteur comme il est mentionné à la page 27.



## Stratégie par division

## Canada

Exploité au Canada sous la marque RBC Banque Royale, RBC Banque offre des services aux particuliers, aux PME et aux clients du secteur privé dans toutes les provinces et tous les territoires. Nous offrons à nos clients des capacités de distribution physiques et autres complètes, ainsi qu'un accès aux produits et services 24 heures sur 24, sept jours par semaine. Nous continuons de perfectionner nos réseaux de distribution, et effectuons notamment des réinvestissements importants eu égard à notre réseau de succursales et à notre effectif, ainsi qu'à nos capacités de services bancaires électroniques.

Nous offrons une vaste gamme de services et de conseils financiers, comme il est détaillé à la rubrique Profil, à la page 28, ainsi que des produits et des conseils d'experts dans des domaines spécialisés tels que les opérations de change, le financement reposant sur l'actif, le crédit-bail et le financement automobile. Nous offrons également aux particuliers et aux entreprises un éventail complet de cartes de crédit Visa, dont notre carte Platine Voyages toujours plus en demande, de cartes de débit et de cartes à puce diverses. Par l'intermédiaire de Solutions Moneris, une coentreprise à participations égales créée avec la Banque de Montréal et gérée par l'entremise de RBC Services Internationaux, nous offrons aux marchands des services de traitement des opérations effectuées par cartes de crédit ou de débit, qui comprennent notamment la location de terminaux point-de-vente et des services d'opérations électroniques sécurisées en ligne.

Notre objectif est de développer des relations d'affaires rentables avec chaque particulier et avec chaque entreprise, grâce à notre expertise en matière de gestion des relations-clients, de segmentation et de sous-segmentation de la clientèle, et de gestion des ventes, et nous comptons à ces fins sur des spécialistes de la planification de la retraite, de la planification financière, des prêts hypothécaires, de l'industrie du savoir et de l'agriculture, entre autres choses. Nous accroîtrons les revenus en offrant à nos clients une expérience supérieure et personnalisée axée sur nos solides capacités en matière de planification financière et de conseils financiers, tout en optimisant les capacités de RBC Groupe Financier.

Nous continuerons de nous focaliser davantage sur nos activités de gestion des coûts en optimisant les économies d'échelle découlant de la prestation de services par voie électronique et de la synergie intraentreprise. Nous poursuivons nos activités de gestion rigoureuse des risques de crédit, des risques opérationnels et des risques de conformité à la réglementation, y compris nos initiatives de gestion des fraudes et nos capacités accrues d'évaluation du crédit par score.

## États-Unis

RBC Centura est le principal moteur de nos services aux particuliers et aux entreprises aux États-Unis. La société, dont le siège se trouve à Rocky Mount, en Caroline du Nord, fournit des services aux particuliers et aux entreprises du sud-est des États-Unis. RBC Centura comprend également RBC Mortgage, une société de montage de prêts hypothécaires de détail située à Chicago, et RBC Builder Finance, une société de financement de Houston qui offre des services aux constructeurs d'habitations et aux promoteurs immobiliers. RBC Centura a pris de l'expansion récemment et conclu, le 21 novembre 2003, l'acquisition des 13 succursales de Provident Financial Group Inc. situées en Floride, ce qui porte à 24 le nombre de ses succursales en Floride. RBC Mortgage a pour sa part acquis Sterling Capital Mortgage Company, une société de Houston, et est par le fait même devenue l'une des dix principales sociétés de montage de prêts hypothécaires aux États-Unis.

Nos priorités aux États-Unis sont les suivantes :

- l'accroissement de nos services bancaires de détail dans le sud-est, en augmentant de façon considérable le nombre d'affaires conclues avec les clients actuels ou potentiels de RBC Centura, ainsi qu'en procédant à des acquisitions ciblées et à l'ouverture de nouvelles succursales;
- le renforcement de nos secteurs d'activité nationaux choisis, à savoir les prêts hypothécaires résidentiels et le financement aux constructeurs d'habitations;
- l'accroissement de nos capacités de gestion privée en collaborant étroitement avec RBC Investissements;
- la création rapide d'une plateforme pouvant prendre de l'envergure afin de soutenir la croissance;
- la réalisation de synergies sur un axe nord-sud et le renforcement de nos capacités en matière de segmentation de la clientèle, de ventes et de marketing;
- l'optimisation des occasions d'interdistribution au sein de RBC Groupe Financier, y compris notre nouveau *Forfait retraités-voyageurs RBC*.

## Antilles et Bahamas

La division des Antilles et des Bahamas, qui exerce ses activités sous la marque RBC Royal Bank of Canada, fournit une vaste gamme de produits et de services bancaires aux particuliers et aux entreprises des Bahamas, de la Barbade, des îles Caïmans, et des Petites Antilles (Antigua, Dominique, Montserrat, St-Kitts et Ste-Lucie) par l'intermédiaire d'un réseau de succursales, de centres de services aux entreprises et de guichets automatiques.

## Faits saillants financiers par division

Le total des revenus a progressé de 59 millions de dollars ou 1 % par rapport à 2002, car l'augmentation des volumes de dépôts des particuliers et de prêts aux particuliers, la hausse de l'écart lié au portefeuille de prêts et la progression des revenus sur cartes ont contrebalancé la baisse de la marge nette d'intérêt découlant de la compression des écarts liés aux dépôts. Les soldes de cartes se sont accrus de 11 %, résultat qui reflète le succès de la campagne portant sur la carte Voyages, et la vigueur continue du marché de l'habitation s'est traduite par une hausse de 6 % des soldes de prêts hypothécaires. Environ 40 % de l'augmentation de l'effectif concerne l'expansion de l'équipe de ventes de notre réseau de succursales en 2003.

## Résultats (1)

(en millions de dollars canadiens)	Variation en pourcentage	2003	2002
Total des revenus	1 %	6 165 \$	6 106 \$
Moyenne des prêts hypothécaires résidentiels	6	72 600	68 200
Moyenne des prêts aux particuliers	3	24 200	23 600
Moyenne des dépôts des particuliers	8	80 100	74 400
Moyenne des prêts aux entreprises et des acceptations	(2)	33 300	34 100
Moyenne des dépôts des entreprises	–	30 600	30 500
Moyenne des soldes de cartes	11	6 900	6 200
Volumes des achats sur cartes	13	30 200	26 700
Nombre :			
d'employés (équivalent de travail à plein temps)	4	30 865	29 716
de guichets automatiques	(2)	4 062	4 151
de succursales	(1)	1 104	1 117
de clients en ligne	10	2 552 966	2 311 915

(1) Les moyennes sont calculées à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période.

Le total des revenus a reculé de 34 millions de dollars ou 3 % par rapport à l'an dernier, en raison du raffermissement du dollar canadien par rapport au dollar américain (qui s'est traduit par une baisse de 107 millions de dollars de la valeur de conversion des revenus). Le total des revenus libellés en dollars américains a progressé de 6 % pour s'établir à 879 millions de dollars US, principalement en raison des sociétés acquises au cours de l'exercice et de la contribution de RBC Mortgage. La croissance de la moyenne des prêts hypothécaires découle en grande partie de l'augmentation des prêts destinés à la vente détenus par RBC Mortgage, ainsi que de l'incidence de l'acquisition de Eagle Bancshares, Inc. (en juillet 2002) et du succès obtenu par les nouveaux prêts hypothécaires à taux variable. Bien que le nombre total de prêts hypothécaires montés ait progressé de 8,9 milliards de dollars ou 26 % par rapport à 2002, les volumes de montages de prêts ont reculé considérablement au quatrième trimestre de 2003, résultat qui reflète la baisse des activités de refinancement découlant du mouvement à la hausse des taux d'intérêt.

## Résultats (1)

(en millions de dollars canadiens)	Variation en pourcentage	2003	2002
Total des revenus	(3)%	1 264 \$	1 298 \$
Moyenne des prêts hypothécaires résidentiels	45	4 200	2 900
Moyenne des prêts aux particuliers	–	3 300	3 300
Moyenne des dépôts des particuliers	(7)	8 000	8 600
Moyenne des prêts aux entreprises et des acceptations	(1)	8 700	8 800
Moyenne des dépôts des entreprises	7	5 800	5 400
Moyenne des soldes de cartes	–	100	100
Volumes des achats sur cartes	–	400	400
Montages de prêts hypothécaires (en milliards de dollars)	26	42,6	33,7
Nombre :			
d'employés (équivalent de travail à plein temps)	30	5 444	4 181
de guichets automatiques	1	279	275
de succursales (2)	(1)	242	245
de clients en ligne	17	104 473	89 434

(1) Les moyennes sont calculées à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période.

(2) Exclut 274 et 252 bureaux de représentation de RBC Mortgage et de RBC Builder Finance en 2003 et en 2002, respectivement.

Le total des revenus a reculé de 20 millions de dollars ou 8 % par rapport à l'an dernier, principalement en raison du raffermissement du dollar canadien par rapport au dollar américain et à certaines devises des Antilles.

## Résultats

(en millions de dollars canadiens)	Variation en pourcentage	2003	2002
Total des revenus	(8)%	223 \$	243 \$
Nombre :			
d'employés (équivalent de travail à plein temps)	4	1 166	1 117
de guichets automatiques	–	60	60
de succursales	–	43	43

# RBC Assurances

## Profil

Exploité sous la marque RBC Assurances, le secteur offre une vaste gamme de produits et de services d'assurance crédit et d'assurances vie, maladie, voyage, habitation et automobile, de même que des services de réassurance, à plus de cinq millions de clients au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde. Ces produits et services sont offerts par l'intermédiaire de divers réseaux de distribution, notamment des services par téléphone, des courtiers indépendants, des agents de voyage, une équipe de vente interne et des services sur Internet.

## Profil de l'industrie

L'industrie de l'assurance au Canada, qui compte plus de 100 sociétés d'assurance vie et plus de 200 sociétés d'assurances IARD, génère près de 60 milliards de dollars en primes annuelles. Nos activités aux États-Unis sont concentrées dans le secteur de l'assurance vie, un secteur à la fois concurrentiel et segmenté qui regroupe près de 1 200 sociétés nationales et régionales. La valeur estimative du secteur de l'assurance voyage aux États-Unis, un nouveau marché pour RBC Assurances, excède 500 millions de dollars US en primes, et un petit nombre de sociétés exercent leurs activités au sein de ce secteur. Plusieurs multinationales, ainsi qu'un certain nombre de sociétés offrant des services spécialisés, continuent de dominer l'industrie de la réassurance à l'échelle internationale.

Les tendances clés qui continuent d'influer sur le secteur de l'assurance incluent les activités de regroupement continues ainsi qu'un accroissement des règlements gouvernementaux et des activités de surveillance. De plus, la préférence des clients pour certains produits a varié en raison de changements démographiques et des préoccupations concernant la santé et la sécurité des voyageurs. Les réseaux de distribution évoluent également, et Internet est en train de devenir un outil de vente et de soutien plus important.

## Nos forces

- Activités d'assurance intégrées en Amérique du Nord, axées sur l'optimisation des synergies à l'échelle de l'organisation
- Gamme diversifiée de produits conçus pour répondre aux besoins d'un grand nombre de clients
- Multitude de réseaux de distribution soutenus par une infrastructure solide et des compétences en matière de vente
- Marque bien établie. En notre qualité de membre de RBC Groupe Financier, nous avons accès à une vaste gamme de services financiers, de réseaux de distribution et de clientèles
- Position de tête dans divers marchés de l'assurance au Canada, y compris les marchés de l'assurance voyage et de l'assurance vie individuelle

## Notre stratégie

Notre objectif est d'accroître nos activités en offrant un vaste éventail de produits et services au moyen de multiples réseaux de distribution au Canada ainsi que dans des marchés choisis aux États-Unis et à l'échelle internationale. Pour ce faire, nous visons :

- à obtenir une croissance des revenus au-dessus de la moyenne et une rentabilité solide grâce à d'importantes initiatives d'expansion de toutes nos activités, au moyen de l'ajout de réseaux de distribution et de la pénétration de nouveaux marchés;
- à poursuivre l'intégration de nos secteurs opérationnels en Amérique du Nord, afin de maximiser l'efficacité et l'étendue de nos activités ainsi que les économies d'échelle, tout en optimisant davantage les forces dont nous bénéficions en faisant partie de RBC Groupe Financier;
- à assumer une position de chef de file pour demander que des modifications soient apportées aux règlements touchant les produits et services banque-assurance, de manière à profiter des meilleures occasions de prestation de produits et services d'assurance intégrés à nos clients;
- à nous focaliser sur la gestion financière afin d'accroître notre expertise aux fins de la gestion du capital, des placements et des impôts et taxes, dans un contexte de services de banque-assurance internationaux.

## Perspectives pour 2004

L'historique des sinistres, la conjoncture économique, les taux d'intérêt et les risques de crédit liés à nos portefeuilles de placements influent sur le rendement tiré de nos activités. Nous prévoyons une croissance des revenus élevée, attribuable aux tendances démographiques, à une croissance économique raisonnable au Canada et aux États-Unis ainsi qu'à la prestation de nouveaux produits et la pénétration de nouveaux marchés axés sur la gestion de patrimoine et les solutions de règlement anticipé. Nous nous concentrerons également sur les occasions d'accroître l'efficacité par l'intégration continue de nos activités canadiennes et américaines, et nous prévoyons que le rendement tiré de nos activités d'assurance vie aux États-Unis s'améliorera en raison de l'intégration des activités de BMA et de la réalisation de synergies eu égard aux coûts et aux revenus.

## Rendement financier

Le bénéfice net a augmenté de 38 millions de dollars ou 20 % par rapport à 2002, en raison du rendement élevé provenant des activités de réassurance, des mesures de réduction des coûts de tous nos secteurs d'activité et des améliorations liées aux activités d'assurance habitation et automobile. Le bénéfice aux États-Unis s'est établi à 27 millions de dollars par rapport à 35 millions l'an dernier. Cette baisse reflète en grande partie les coûts liés à l'intégration des activités de BMA, une société acquise en mai 2003, ainsi qu'une perte de 7 millions découlant de la baisse des taux d'intérêt aux États-Unis.

RBC Liberty Insurance a présenté des résultats sur une période de 13 mois en 2002 par suite de la modification de sa fin d'exercice, cette dernière étant passée du 30 septembre au 31 octobre afin de la faire correspondre à la nôtre, et la branche canadienne a présenté des résultats sur une période de 13 mois en 2003, pour les mêmes raisons. Les résultats sur une période supplémentaire de un mois en 2003 ont largement contrebalancé les résultats sur une période supplémentaire de un mois présentés l'an dernier.

Les primes d'assurance, revenu de placement et revenu provenant des services tarifés ont progressé de 135 millions de dollars ou 7 % en 2003. Cette augmentation découle en grande partie de la hausse des primes d'assurance et du revenu de placement liés à l'acquisition de BMA au milieu de 2003, ainsi que de la croissance des primes acquises au titre des polices d'assurance habitation et automobile. Par ailleurs, les améliorations sur les marchés des actions se sont traduites par une hausse de 83 millions de dollars du revenu de placement et des indemnités aux titulaires de polices détenant des contrats d'assurance vie universelle.

Les indemnités, sinistres et coûts d'acquisition liés aux polices d'assurance se sont accrus, résultat qui reflète principalement la croissance du volume des activités d'assurances habitation et automobile et la hausse des indemnités aux titulaires de polices détenant des contrats d'assurance vie universelle dont il est fait mention ci-dessus, laquelle a été contrebalancée en partie par la baisse des sinistres au titre de la réassurance.

L'augmentation de 25 millions de dollars ou 6 % des frais autres que d'intérêt concerne la croissance du volume d'activités ainsi que les coûts liés à l'acquisition de BMA, qui ont été compensés en partie par les réductions de coûts dans d'autres secteurs.

Le rendement des capitaux propres a progressé pour s'établir à 26,4 %, car la hausse du bénéfice net a plus que contrebalancé le montant supplémentaire de 150 millions de dollars au titre de la moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires affectés à ce secteur, comme il est mentionné à la page 27.

## Résultats

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	Variation en pourcentage	2003	2002
<b>Revenus autres que d'intérêt</b>			
Primes nettes acquises (1)	1 %	1 576 \$	1 564 \$
Revenu de placement	69	317	188
Revenus tirés de frais	(4)	152	158
<b>Primes d'assurance, revenu de placement et revenu provenant des services tarifés</b>			
	7	2 045	1 910
<b>Indemnités, sinistres et coûts d'acquisition liés aux polices d'assurance</b>			
	6	1 404	1 330
<b>Frais autres que d'intérêt</b>			
	6	424	399
<b>Bénéfice net avant impôts</b>			
Charge d'impôts	n.s.	(11)	(9)
<b>Bénéfice net</b>			
	20 %	228 \$	190 \$
<b>Bénéfice net aux États-Unis</b>			
	(23)	27 \$	35 \$
<b>Bénéfice net en pourcentage du bénéfice net total du groupe</b>			
	100 p.b.	8 %	7 %
<b>Rendement des capitaux propres</b>			
Primes	70 p.b.	26,4 %	25,7 %
Actif moyen (2)	9 %	2 214 \$	2 023 \$
Moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires (2), (3)	27	8 900	7 000
	21	850	700
<b>Nombre d'employés (équivalent de travail à plein temps)</b>			
	9 %	2 883	2 641

(1) Déduction faite des primes de réassurance.

(2) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période.

(3) Attribué au secteur comme il est mentionné à la page 27.

n.s. non significatif

## Stratégie par division

## Assurance vie

Notre division de l'assurance vie offre aux particuliers et aux entreprises une vaste gamme de produits individuels et collectifs d'assurances vie et maladie ainsi que des services de rétrocession de contrats d'assurance vie à l'intention des entreprises, au Canada, aux États-Unis et partout dans le monde.

Au Canada, nos produits d'assurances vie et maladie sont distribués au moyen d'un réseau regroupant plus de 7 000 courtiers indépendants affiliés à des producteurs, à des sociétés de services de planification financière et à des maisons de courtage, ainsi que d'une unité de vente directe et d'un réseau d'agents de carrière. Aux États-Unis, nous offrons des produits d'assurances vie et maladie par l'entremise de maisons de courtage indépendantes et d'une équipe de vente exclusive. Nous offrons aussi des produits sélectionnés par l'intermédiaire de réseaux de vente directe.

Au cours du prochain exercice, nous nous concentrerons sur l'intégration continue de nos activités d'assurance vie, sur l'augmentation des primes au moyen de produits et services améliorés, et sur l'expansion de notre réseau de distribution.

## Assurances de dommages

Notre secteur d'assurance de dommages comprend les assurances habitation, automobile et voyage, ainsi que les produits de réassurance IARD; ces produits et assurances sont offerts aux particuliers et aux entreprises au Canada, ainsi que sur certains marchés à l'étranger.

Au Canada, nous offrons une vaste gamme de produits d'assurances automobile et habitation aux particuliers, aux groupes d'employés et à certains groupes d'affinité, par l'intermédiaire de réseaux de vente directe. Les produits d'assurance voyage, qui sont vendus par l'entremise d'agents de voyage et d'Internet au Canada et aux États-Unis, et aussi par l'entremise de banques au Canada, comprennent l'assurance annulation/interruption de voyage, l'assistance médicale à l'étranger et l'assurance bagages.

Nous participons au secteur de la réassurance IARD en assumant une part du risque lié aux polices d'assurance de biens établies par d'autres sociétés d'assurances. La plupart de nos activités dans ce secteur nous proviennent de sociétés d'assurances situées aux États-Unis et en Europe.

Notre objectif est d'élargir les activités de cette division en continuant d'accroître nos activités d'assurances habitation, automobile et voyage, et en gérant efficacement notre portefeuille de réassurance IARD.

## Activités liées aux services tarifés

Nous participons à un certain nombre d'autres activités d'assurance clés et d'activités connexes qui génèrent des revenus provenant des services tarifés. Ces activités comprennent les services d'assistance aux voyageurs, les services de réassurance structurés, l'administration des programmes d'assurance crédit bancaire, les services d'impartition et les systèmes logiciels et administratifs.

Nos services d'assistance aux voyageurs et d'aide en cas d'urgence comprennent la coordination de la prestation de soins médicaux et de services d'évacuation et de transport aux clients aux prises avec une urgence durant un voyage. Nos services de réassurance structurés procurent des solutions qui aident les entreprises à mieux gérer le risque financier. Nous nous occupons également des produits et services d'assurance crédit offerts aux particuliers et aux entreprises faisant partie de la clientèle de RBC Groupe Financier. Ces produits et services comprennent les polices d'assurance vie et invalidité liées aux prêts hypothécaires, aux prêts et aux cartes Visa.

Aux États-Unis, nos activités liées aux services tarifés comprennent notamment des services d'impartition et des systèmes logiciels et administratifs. Notre unité d'impartition des processus d'affaires offre des services comme la tarification, la facturation et le recouvrement ainsi que le traitement des demandes de règlement. Notre unité des solutions logicielles met au point des applications sur le Web servant à l'administration des assurances vie et maladie, des rentes et de la réassurance. Ensemble, ces unités possèdent plus de 200 sites clients et sont au service de sociétés d'assurances nationales, étrangères et multinationales partout dans le monde.

Notre but est de continuer à tirer profit de notre infrastructure et de notre technologie déjà en place afin d'améliorer nos produits et services et d'accroître les activités liées aux services tarifés.

## Faits saillants financiers par division

La hausse des primes d'assurance, revenu de placement et revenu provenant des services tarifés reflète l'augmentation considérable du revenu de placement lié aux produits d'assurance vie universelle ainsi que l'accroissement des primes acquises au titre des activités d'assurance vie au Canada, qui ont plus que contrebalancé la baisse des primes acquises tirées des activités de réassurance et de RBC Liberty Insurance, en raison des rachats de polices. En 2003, des revenus de 27 millions de dollars sur une période supplémentaire de un mois ont été présentés eu égard aux activités d'assurance vie au Canada, car la fin d'exercice de ces activités a été modifiée afin de la faire correspondre à la nôtre. En 2002, des revenus de 43 millions de dollars sur une période supplémentaire de un mois ont été présentés au titre des activités aux États-Unis, pour les mêmes raisons. L'augmentation de l'actif moyen est en grande partie attribuable à l'acquisition de BMA, en mai 2003.

## Résultats

(en millions de dollars canadiens)	Variation en pourcentage	2003	2002
Primes d'assurance, revenu de placement et revenu provenant des services tarifés	7 %	1 313 \$	1 226 \$
Actif moyen (1)	29	7 500	5 800
Nombre :			
De polices d'assurances vie et maladie en vigueur et de certificats au Canada (en milliers)	29	3 850	2 985
De polices d'assurance vie en vigueur aux États-Unis (en milliers)	(6)	2 185	2 325
D'agents (États-Unis et Canada)	2	1 268	1 244

(1) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période.

Les activités d'assurances habitation et automobile ont donné lieu à une hausse de 62 millions de dollars des primes d'assurance, revenu de placement et revenu provenant des services tarifés en 2003, en raison de l'accroissement du nombre de nouvelles polices. Le nombre de polices d'assurance habitation et automobile en vigueur a progressé de 42 % par rapport à l'an dernier. Par ailleurs, des revenus de 27 millions de dollars sur une période supplémentaire de un mois ont été présentés en 2003 relativement aux activités d'assurances habitation, automobile et voyage au Canada, car la fin d'exercice de ces activités a été modifiée afin de la faire correspondre à la nôtre.

## Résultats

(en millions de dollars canadiens)	Variation en pourcentage	2003	2002
Primes d'assurance, revenu de placement et revenu provenant des services tarifés	17 %	436 \$	374 \$
Actif moyen (1)	43	1 000	700
Nombre :			
De polices d'assurance des particuliers en vigueur – assurances habitation et automobile (en milliers)	42	132	93
De couvertures – assurance voyage (en milliers)	2	2 388	2 339

(1) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période.

Les primes d'assurance, revenu de placement et revenu provenant des services tarifés ont reculé de 14 millions de dollars en 2003, en raison de la baisse des revenus tirés des activités d'impartition aux États-Unis, laquelle découle de la diminution du nombre de polices administrées. De plus, des résultats présentés sur une période supplémentaire de un mois en 2002, afin que la fin d'exercice des activités aux États-Unis corresponde à la nôtre, ont représenté une tranche de 7 millions de dollars du recul.

## Résultats

(en millions de dollars canadiens)	Variation en pourcentage	2003	2002
Primes d'assurance, revenu de placement et revenu provenant des services tarifés	(5)%	296 \$	310 \$
Actif moyen (1)	(20)	400	500
Nombre :			
D'appels – Services d'assistance (en milliers)	(2)	670	681
De polices administrées aux États-Unis (en milliers)	(4)	3 925	4 100

(1) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période.

# RBC Investissements

## Profil

RBC Investissements offre aux clients au Canada, aux États-Unis et à l'étranger des services de gestion de patrimoine incluant les services suivants : courtage traditionnel et autogéré, planification financière, services-conseils en matière de placement, services fiduciaires aux particuliers, services bancaires de gestion privée, et produits et services de gestion des placements. Les produits et les services sont offerts au moyen du réseau de succursales de RBC Banque Royale au Canada, des bureaux de RBC Investissements, des succursales de RBC Dain Rauscher aux États-Unis, des bureaux de gestion privée et d'autres emplacements situés partout au monde. Ils sont également offerts par Internet et par téléphone.

## Profil de l'industrie

La gestion du patrimoine est un secteur hautement concurrentiel au sein duquel plusieurs grandes entreprises et petits établissements spécialisés offrent leurs produits et services sur le marché. La volatilité des marchés et la hausse des coûts liés à la gestion des activités de conformité aux exigences réglementaires continuent de favoriser les regroupements. Les regroupements effectués au sein de l'industrie des fonds communs de placement n'ont pas eu de répercussions importantes sur l'environnement concurrentiel, car toutes les entreprises du secteur continuent d'accroître leurs réseaux de distribution.

## Nos forces

- Gestion des relations avec la clientèle par un personnel expérimenté et au moyen d'applications technologiques
- Capacité d'offrir aux clients les produits et services dont ils ont besoin pour répondre à leurs objectifs financiers
- Multiples réseaux de distribution à la convenance des clients
- Accès à toute la clientèle et aux capacités de RBC
- Solutions axées sur des stratégies de placement données et sur la tolérance au risque des clients

## Notre stratégie

Notre objectif vise à être le premier choix de nos clients en matière de services de gestion de patrimoine. Pour ce faire, nous comptons élargir et approfondir nos relations avec nos clients tout au long de leur vie.

L'engagement du personnel, l'excellence du service et l'engagement des clients sous-tendent l'atteinte d'un rendement exceptionnel au titre de nos activités et la création de valeur pour les actionnaires. Afin d'élargir et d'approfondir nos relations avec nos clients, nous avons recours à des stratégies de segmentation qui visent l'élaboration de solutions ciblées pour des groupes de clients donnés. De plus, nous modifions nos modèles de distribution de manière que nos conseillers financiers puissent consacrer plus de temps à leurs clients. Nous nous focalisons également sur l'amélioration de notre infrastructure et de nos processus opérationnels afin de soutenir la croissance avec efficacité.

## Perspectives pour 2004

Nous prévoyons le maintien d'une confiance quelque peu accrue des investisseurs et d'une amélioration modeste du rendement des marchés financiers, et nous nous attendons par conséquent à une croissance modérée des revenus en 2004. Les mesures de compression des coûts devraient nous aider à faire en sorte que la croissance des charges demeure inférieure à celle des revenus. Les frais de rémunération au titre de la rétention liés aux acquisitions effectuées aux États-Unis devraient reculer d'environ 20 millions de dollars en 2004 par rapport à 2003, résultat qui contribuera à la croissance du bénéfice net.

## Rendement financier

Le bénéfice net a progressé de 66 millions de dollars ou 19 % en 2003, en raison principalement de l'amélioration du bénéfice aux États-Unis et de la poursuite des mesures de compression des coûts, ainsi que de la hausse du bénéfice tiré des services de courtage autogéré et de gestion des actifs au Canada. Le bénéfice net aux États-Unis a augmenté de 89 millions de dollars par rapport à l'an dernier, en raison de l'amélioration notable du rendement des services de courtage traditionnel, des solides résultats liés aux services à revenu fixe, et de la baisse des frais de rémunération au titre de la rétention.

Le total des revenus a reculé de 117 millions de dollars ou 3 %, résultat qui reflète en grande partie le raffermissement du dollar canadien par rapport au dollar américain, lequel s'est traduit par une baisse de 175 millions de la valeur de conversion des revenus libellés en dollars américains. Ce recul a largement contrebalancé la hausse des revenus tirés des services à revenu fixe et des services de courtage traditionnel de RBC Dain Rauscher. La faiblesse des marchés financiers a eu une incidence négative sur le total des revenus tirés des services de gestion de patrimoine au Canada au cours du premier semestre de l'exercice.

La baisse de 233 millions de dollars ou 7 % des frais autres que d'intérêt comprend une réduction de 150 millions résultant de l'appréciation du dollar canadien, et elle reflète les réductions découlant des mesures de compression des coûts ainsi qu'une baisse de 41 millions des frais de rémunération au titre de la rétention de RBC Dain Rauscher.

Le rendement des capitaux propres s'est établi à 15,1 %, soit une amélioration de 400 points de base qui reflète la hausse du bénéfice en 2003, ainsi que la réduction de 350 millions de dollars de la moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires affectés à ce secteur, comme il est mentionné à la page 27.

## Résultats

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	Variation en pourcentage	2003	2002
Revenu net d'intérêt	13 %	<b>419 \$</b>	371 \$
Revenus autres que d'intérêt	(5)	<b>3 111</b>	3 276
Total des revenus	(3)	<b>3 530</b>	3 647
Provision pour pertes sur créances			
Provisions spécifiques attribuées	100	<b>(2)</b>	(1)
Total	100	<b>(2)</b>	(1)
Frais autres que d'intérêt	(7)	<b>2 911</b>	3 144
Bénéfice net avant impôts	23	<b>621</b>	504
Charge d'impôts	32	<b>209</b>	158
Bénéfice net	19 %	<b>412 \$</b>	346 \$
Bénéfice net (perte nette) aux États-Unis	n.s.	<b>88 \$</b>	(1)\$
Bénéfice net en pourcentage du bénéfice net total du groupe	200 p.b.	<b>14 %</b>	12 %
Rendement des capitaux propres	400 p.b.	<b>15,1 %</b>	11,1 %
Moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires (1)	(12)%	<b>2 650</b>	3 000
Nombre d'employés (équivalent de travail à plein temps)	(13)%	<b>10 464</b>	12 001

(1) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période. Attribué au secteur comme il est mentionné à la page 27.

n.s. non significatif

## Stratégie par division

## Canada

## Groupe canadien de gestion de patrimoine

Ce groupe comprend Dominion valeurs mobilières (services de courtage traditionnel) et Actions en direct (services de courtage autogéré), et il s'adresse aux investisseurs ayant besoin de solutions financières complètes fournies par des conseillers, et aux investisseurs autonomes. Les services sont offerts par plus de 1 320 conseillers en placement et par 115 représentants en placement, et ils sont également fournis par téléphone et par Internet. Le groupe inclut également nos groupes de conseils privés, de services fiduciaires et de gestion privée, qui offrent au Canada des services aux clients ayant un avoir net élevé, ainsi que des services de gestion des relations aux clients qui désirent obtenir des solutions élaborées. Au Canada, les services sont offerts par 43 conseillers en placement, 67 administrateurs fiduciaires et 51 banquiers privés situés partout au pays. RBC Investissements, Planification financière, est exploité en collaboration avec RBC Banque. Ce groupe offre des services aux clients des succursales dont les actifs pouvant être investis excèdent 50 000 \$, et dont une partie doit être placée dans des fonds communs de placement et dans des biens sous gestion. Il se compose de 1 030 planificateurs financiers et de 530 planificateurs en matière de placements et de retraite touchant des commissions, qui sont également des planificateurs financiers et des vendeurs autorisés de fonds communs de placement. RBC Investissements présente sa part des résultats financiers des activités de ce groupe avec les résultats du groupe canadien de gestion de patrimoine. Notre objectif vise à accroître notre position sur le marché canadien, en continuant d'élargir et d'améliorer nos relations avec nos clients actuels.

## Gestion mondiale d'actifs

Cette unité inclut RBC Gestion d'actifs, qui est devenue la plus importante société de fonds communs de placement au Canada en 2003. Nous gérons des actifs de plus de 43 milliards de dollars placés dans des fonds communs de placement et des caisses communes, ainsi que d'autres actifs de nos clients. Nous offrons des produits de gestion des placements exclusifs et gérés par des tiers et fournissons des services-conseils, par l'intermédiaire de RBC Banque Royale, des activités de distribution de RBC Investissements ainsi que par l'entremise de distributeurs externes, aux particuliers et aux clients institutionnels situés au Canada et à l'étranger. Notre gamme de fonds communs de placement et d'autres produits de mise en commun comprend un vaste choix de solutions de placement, notamment des fonds du marché monétaire, des fonds à revenu fixe, des fonds équilibrés et des fonds d'actions canadiennes, américaines et internationales, ainsi que d'autres produits de placement. Les activités de RBC Gestion d'actifs en matière de rétention des éléments d'actifs ont été fructueuses, en raison du solide rendement relatif des placements, de l'amélioration des activités de conservation de la clientèle de RBC Banque Royale et de RBC Investissements, Planification financière, et du soutien fourni à RBC Fonds en matière de services de conseils (fournis par des courtiers et des planificateurs financiers indépendants), ce qui a donné lieu à l'accroissement continu de la part de marché. À compter de 2004, Gestion mondiale d'actifs comprendra également Voyageur Asset Management (qui faisait partie de RBC Dain Rauscher en 2003), notre société de gestion d'actifs aux États-Unis, qui gère des fonds communs de placement et des fonds institutionnels de 21 milliards de dollars US. Notre objectif pour 2004 vise à maximiser nos occasions de croissance en optimisant les alliances de RBC au Canada et aux États-Unis.

## États-Unis

## RBC Dain Rauscher

RBC Dain Rauscher, dont le siège se trouve à Minneapolis, est la huitième plus importante société de services de courtage traditionnel aux États-Unis pour ce qui est du nombre de conseillers financiers. Notre effectif regroupe près de 1 750 conseillers financiers offrant des services aux clients situés d'un bout à l'autre du pays. Notre division de services à revenu fixe compte 327 spécialistes des services de banque d'affaires, représentants et courtiers servant une clientèle institutionnelle et des clients de détail à l'échelle du pays. RBC Dain Rauscher prévoit élargir ses activités en rehaussant et en approfondissant ses relations avec ses clients existants grâce à sa compréhension des besoins des clients et de la rentabilité potentielle de ces relations. Nous comptons par ailleurs nous concentrer sur les occasions susceptibles d'accroître notre part de marché et l'envergure de nos activités dans nos marchés existants.

## À l'échelle internationale

## Gestion Privée Globale

Cette unité, qui exerce ses activités sous la marque Banque Royale du Canada Gestion Privée Globale, offre des services de gestion privée, des services fiduciaires et des services-conseils en matière de placement à des clients qui disposent d'un avoir net élevé, dans plus de 100 pays, à partir de 23 bureaux situés partout au monde. En 2004, cette unité comprendra le Groupe Conseils International (qui faisait partie du groupe canadien de gestion de patrimoine en 2003), afin de mieux aligner les activités de l'unité sur sa clientèle internationale. L'effectif de cette équipe est situé au Canada et à l'étranger. Notre objectif est d'offrir à l'échelle internationale des services spécialisés aux clients ayant un avoir net élevé et des actifs supérieurs à 1 million de dollars. En 2004, nous continuerons d'augmenter nos revenus en considérant des acquisitions possibles dans les Amériques ainsi qu'en Europe en établissant des alliances à des fins de distribution avec des institutions financières bien établies dans leur marché local mais n'ayant pas de capacités de gestion de trésorerie à l'échelle internationale, et en poursuivant un programme intensif de ventes et de marketing. L'ajout de services de gestion des investissements non exclusifs nous permettra d'accroître la valeur des services proposés à nos clients.

## Faits saillants financiers par division

La baisse des services tarifés fondés sur les opérations et sur la valeur des actifs a donné lieu au recul de 67 millions de dollars ou 5 % des revenus tirés des activités de gestion de trésorerie au Canada qui reflète les mauvais résultats obtenus durant la saison des REER au Canada en 2003, lesquels ont largement contrebalancé le solide rendement lié aux services de courtage autogéré. Les revenus de Gestion Privée Globale ont reculé de 15 millions de dollars, en raison de la baisse des revenus provenant des services tarifés et de la réduction du revenu net d'intérêt découlant du recul des taux d'intérêt. La baisse des revenus de RBC Dain Rauscher est entièrement imputable au raffermissement du dollar canadien par rapport au dollar américain, les divisions des services de courtage traditionnel et des services à revenu fixe ayant toutes les deux obtenu un bon rendement. Les revenus de la Gestion mondiale d'actifs sont demeurés pour ainsi dire inchangés.

## Total des revenus

(en millions de dollars canadiens)	Variation en pourcentage	2003	2002
Groupe canadien de gestion de patrimoine	(5)%	1 212 \$	1 279 \$
RBC Dain Rauscher	(2)	1 666	1 702
Gestion Privée Globale	(4)	368	383
Gestion mondiale d'actifs	–	287	286
Autres	n.s.	(3)	(3)
	(3)%	3 530 \$	3 647 \$

n.s. non significatif

Les biens administrés du groupe canadien de gestion de patrimoine sont demeurés à peu près inchangés, malgré la hausse des valeurs comptables à la fin de l'exercice par rapport à 2002, car des biens administrés dans le cadre des services de garde de 14 milliards de dollars ont été transférés à RBC Services Internationaux. Les biens administrés de RBC Dain Rauscher ont reculé de 4 % en 2003, en raison du raffermissement du dollar canadien par rapport au dollar américain, lequel s'est traduit par une réduction de la valeur de conversion des actifs libellés en dollars américains. Les biens administrés de RBC Dain Rauscher libellés en dollars américains ont augmenté de 11,8 milliards de dollars US. Les biens de clients administrés par Gestion Privée Globale ont eux aussi été touchés par l'appréciation du dollar canadien, laquelle a eu une incidence défavorable sur la valeur de conversion des actifs libellés en livres sterling et en dollars américains. Les biens administrés d'institutions ont augmenté de 11 %, car de nouvelles affaires ont été conclues avec des clients existants.

## Biens administrés

(en millions de dollars canadiens)	Variation en pourcentage	2003	2002
<b>Particuliers</b>			
Groupe canadien de gestion de patrimoine	– %	142 750 \$	142 160 \$
RBC Dain Rauscher	(4)	128 150	132 930
Gestion Privée Globale	(15)	43 750	51 570
	(4)	314 650	326 660
<b>Institutions – Gestion Privée Globale</b>			
	11	77 520	69 730
	(1)%	392 170 \$	396 390 \$

Les biens sous gestion de particuliers ont diminué de 4 milliards de dollars en raison de l'incidence du raffermissement du dollar canadien sur les actifs libellés en devises en 2003. L'augmentation de 7 % des biens sous gestion d'institutions est en grande partie attribuable à l'accumulation de nouveaux actifs, laquelle s'est produite malgré les répercussions sur les actifs libellés en devises dont il est fait mention ci-dessus tandis que l'augmentation des biens sous gestion des fonds communs de placement reflète en grande partie la hausse de la valeur des actifs à la fin de 2003, par rapport à l'an dernier.

## Biens sous gestion

(en millions de dollars canadiens)	Variation en pourcentage	2003	2002
Particuliers	(12)%	31 300 \$	35 660 \$
Institutions	7	19 690	18 410
Fonds communs de placement	7	36 730	34 230
	(1)%	87 720 \$	88 300 \$

## RBC Marchés des Capitaux

### Profil

RBC Marchés des Capitaux offre des services financiers de gros aux grandes entreprises, aux gouvernements et aux institutions situés en Amérique du Nord, ainsi que des produits choisis dans des industries ciblées à l'échelle internationale. RBC Marchés des Capitaux, dont le siège se trouve à Toronto, possède des centres d'expertise clés à New York et à Londres, et des bureaux dans 28 autres villes.

### Profil de l'industrie

Le marché canadien des services financiers de gros est un marché établi, et un grand nombre d'entreprises canadiennes cherchent donc des occasions de croissance à l'extérieur de leur marché national, et plus particulièrement aux États-Unis. Plusieurs grandes banques d'investissement mondiales ont une position dominante sur les marchés financiers aux États-Unis, et elles cherchent à se classer dans le quartile supérieur des sociétés inscrites à l'indice S&P 500. Nous sommes toutefois d'avis que des occasions importantes s'offrent aux sociétés de services spécialisés qui cherchent à se classer dans le quartile inférieur de cet indice ou qui ont le potentiel requis pour se classer dans cette catégorie. La réussite en Amérique du Nord repose sur la capacité de fournir aux clients des solutions innovatrices à valeur ajoutée qui traduisent une bonne compréhension de la société et de l'industrie. Les entreprises reconnues pour leur respect de normes déontologiques élevées bénéficieront d'un nombre croissant de nouvelles occasions d'affaires.

### Nos forces

- Quartile supérieur des parts de marché dans presque tous nos secteurs d'activité au Canada
- Réputation établie en tant que principal courtier en valeurs mobilières au Canada, comme en témoigne notre part de marché dominante
- Capacités supérieures de montage et de distribution au Canada, comme en témoigne notre classement aux tableaux des preneurs fermes
- Expertise et connaissance des marchés dans de nombreuses industries

### Notre stratégie

Nous visons à être reconnus, d'après les classements externes, comme la principale banque de services aux entreprises et de services d'investissement au Canada, et à établir des secteurs d'exploitation intégrés fructueux en Amérique du Nord, tout en continuant d'offrir des services spécialisés à l'échelle internationale.

Les stratégies clés de RBC Marchés des Capitaux incluent les suivantes :

- Au Canada, maintenir notre position de leader en matière de prestation de services traditionnels dans tous nos marchés, en continuant d'optimiser nos relations de longue date avec la clientèle, l'étendue de nos services de négociation, de recherche et de vente, ainsi que notre marque et notre réputation sur les marchés canadiens.
- Aux États-Unis, fournir des solutions à valeur ajoutée en offrant aux clients un vaste choix de portefeuilles de produits par l'entremise d'équipes spécialisées, de manière à développer des activités intégrées en Amérique du Nord. Nous optimiserons nos capacités en matière de recherche et de services-conseils dans des secteurs d'activité ciblés en Amérique du Nord, notamment ceux de l'énergie, de la technologie, des communications, des soins de santé, des produits de grande consommation et des institutions financières de taille moyenne.
- Poursuivre l'expansion de nos services spécialisés à l'échelle internationale en offrant aux clients des solutions personnalisées à valeur ajoutée en matière d'obligations, de fonds du marché monétaire, d'opérations de change, de financement structuré, ainsi que de produits dérivés sur actions et de produits dérivés de crédit.

### Perspectives pour 2004

Le total de nos revenus et notre bénéfice dépendent du rendement des marchés financiers et du crédit ainsi que de la solidité de la conjoncture économique, lesquels favorisent la demande visant les activités de placement de nouveaux titres et les services de consultation, les activités de fusion et d'acquisition ainsi que les volumes de négociation. Bien que la conjoncture et les conditions sur les marchés demeurent incertaines, nous prévoyons une amélioration modeste du rendement des marchés financiers en 2004, qui se traduira par une croissance modérée des revenus. Nous comptons également poursuivre notre gestion rigoureuse des coûts et du risque de crédit.

### Rendement financier

Le bénéfice net a augmenté de 52 millions de dollars ou 12 % en 2003, car la réduction considérable de la provision pour pertes sur créances liée au portefeuille de prêts aux entreprises aux États-Unis a largement contrebalancé la baisse des revenus et l'augmentation des frais autres que d'intérêt.

Le total des revenus a reculé de 49 millions de dollars ou 2 %. Une diminution de 115 millions de dollars de la valeur de conversion des revenus libellés en dollars américains, laquelle découle du raffermissement du dollar canadien et de la baisse du revenu net d'intérêt, résultant de la réduction concertée de la taille du portefeuille des prêts aux entreprises, ont plus que compensé le très solide rendement des services à revenu fixe. Les services à revenu fixe ont bénéficié du niveau très élevé d'activités sur les marchés de la dette et des taux d'intérêt favorables en 2003.

Les frais autres que d'intérêt ont progressé de 44 millions de dollars ou 3 % par rapport à l'an dernier, en raison principalement de l'augmentation des frais au titre de la rémunération variable au cours du deuxième semestre de l'exercice, laquelle découle de l'amélioration des activités sur les marchés financiers, ainsi que de l'accroissement des coûts liés aux nouvelles mesures de croissance des revenus et aux activités de restructuration des services de banque d'investissement et de titres de participation institutionnels aux États-Unis. Ces augmentations ont plus que contrebalancé la réduction de 69 millions de dollars de la valeur de conversion des charges libellées en dollars US attribuable au raffermissement du dollar canadien.

La baisse de 276 millions de dollars de la provision pour pertes sur créances, le recul de 376 millions des prêts à intérêts non comptabilisés et la diminution de 332 millions des radiations nettes reflètent l'amélioration de la qualité du portefeuille de prêts aux entreprises par rapport à 2002. Nous continuons de réduire notre exposition aux secteurs présentant des risques plus élevés, tels que les secteurs des télécommunications et de l'énergie.

Le rendement des capitaux propres s'est établi à 12,6 % en 2003, soit une amélioration qui reflète la hausse du bénéfice net ainsi que la réduction de 150 millions de dollars de la moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires affectés à ce secteur, comme il est mentionné à la page 27.

### Résultats

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	Variation en pourcentage	2003	2002
Revenu net d'intérêt	(23)%	410 \$	532 \$
Revenus autres que d'intérêt	3	2 215	2 142
Total des revenus	(2)	2 625	2 674
Provision pour pertes sur créances			
Provisions spécifiques attribuées	(59)	189	465
Total	(59)	189	465
Frais autres que d'intérêt	3	1 671	1 627
Bénéfice net avant impôts	31	765	582
Charge d'impôts	90	271	143
Part des actionnaires sans contrôle	n.s.	3	–
Bénéfice net	12 %	491 \$	439 \$
Bénéfice net (perte nette) aux États-Unis	n.s.	122 \$	(36)\$
Bénéfice net en pourcentage du bénéfice net total du groupe	100 p.b.	16 %	15 %
Rendement des capitaux propres	210 p.b.	12,6 %	10,5 %
Actif moyen (1)	10 %	199 300	180 700
Moyenne des prêts et des acceptations (1)	(16)	24 300	28 800
Moyenne des dépôts (1)	(1)	80 100	81 100
Moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires (1), (2)	(4)	3 800	3 950
<b>Information relative au crédit</b>			
Prêts à intérêts non comptabilisés	(34)%	718 \$	1 094 \$
Radiations nettes	(65)	178	510
Radiations nettes en pourcentage de la moyenne des prêts et des acceptations	(104)p.b.	0,73 %	1,77 %
Nombre d'employés (équivalent de travail à plein temps)	(1)%	2 912	2 938

(1) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période.

(2) Attribué au secteur comme il est mentionné à la page 27.

n.s. non significatif

## Stratégie par division

### Division des services mondiaux aux entreprises

En février 2003, les Services des marchés financiers ont été remplacés par deux divisions – la Division des services mondiaux aux entreprises et les Marchés boursiers mondiaux. Cette initiative découle principalement des modifications apportées en matière d'exigences réglementaires et de gouvernance, lesquelles exigent la séparation des activités de recherche et de banque d'investissement.

La Division des services mondiaux aux entreprises comporte les services bancaires à la grande entreprise et aux marchés des capitaux. Nous offrons une vaste gamme de produits de crédit et de produits de financement aux entreprises, y compris des services de placement de titres de participation et de créance, des services de conseils et d'exécution en matière de fusions et d'acquisitions, et des services de commandite financière.

Au Canada, nous continuerons à offrir des services traditionnels à toutes les industries et à tirer parti de l'étendue et de la durabilité de nos relations avec les clients ainsi que de notre réputation de longue date pour ce qui est de notre position de principale banque d'investissement. Aux États-Unis, nous nous concentrerons sur diverses industries – notamment la technologie, les télécommunications, les soins de santé, l'énergie, les produits de grande consommation et les institutions financières de taille moyenne. Nous prévoyons nous différencier grâce à notre capacité à fournir à nos clients ciblés des solutions axées sur le marché.

### Marchés boursiers mondiaux

Les Marchés boursiers mondiaux offrent une expertise dans les domaines de la recherche et de la négociation de titres nord-américains et de titres ciblés à l'échelle internationale.

Nous avons l'intention d'optimiser notre connaissance approfondie des marchés canadiens, nos solides capacités de recherche ainsi que l'étendue et la portée de nos relations avec nos clients institutionnels afin de mieux servir notre clientèle. Aux États-Unis, notre objectif vise à combiner nos activités sur les marchés traditionnels et nos capacités en matière de recherche afin de créer une entreprise de premier rang au sein de secteurs d'activité ciblés sur le marché milieu de gamme, plus précisément ceux de la technologie, des soins de santé, des services publics, des communications, des produits de grande consommation, des institutions financières et de l'immobilier. Nous prévoyons continuer à accroître nos capacités de négociation électroniques afin de répondre à la demande croissante des clients visant les services d'exécution électroniques.

### Produits financiers mondiaux

Cette division regroupe des activités telles que le montage, la syndication, la titrisation, la négociation et la distribution de titres d'emprunt à l'échelle mondiale. Ces titres incluent des prêts, des obligations et des produits dérivés ayant une cote de titre de bonne qualité ou une notation sous la cote de titre de bonne qualité. Par ailleurs, la division Produits financiers mondiaux constitue le centre d'expertise pour ce qui est des activités de négociation exclusives de RBC Marchés des Capitaux. Le regroupement de toutes ces activités nous permet de maximiser notre expertise interne et d'offrir aux clients un vaste éventail d'idées et de solutions à valeur ajoutée.

Nous continuerons de nous concentrer sur la détermination d'occasions qui pourraient nous permettre d'exploiter nos forces existantes et de fournir à nos clients des méthodes de structuration des transactions axées sur des solutions.

### Services de trésorerie mondiaux

Les Services de trésorerie mondiaux regroupent nos activités dans le marché du change et les marchés monétaires et offrent à nos clients à l'échelle internationale des produits de change, des produits de base, des produits dérivés et des produits sur taux d'intérêt, ainsi que des services de courtage de premier plan, des services de gestion du risque de change et des services-conseils. Ces produits et services sont offerts par l'entremise d'un réseau mondial exhaustif de centres de vente et de négociation situés dans des villes telles que Toronto, Londres, New York et Sydney. Nous sommes reconnus comme un leader du marché en matière de solutions de commerce électronique pour les opérations de change, et nous offrons également des services par le truchement de notre plateforme de négociation en ligne, FX Direct. Nous sommes par ailleurs membres de FXall, une plateforme de services de négociation mondiaux regroupant plusieurs banques. Nous continuerons d'investir dans des réseaux de prestation électronique innovateurs, qui nous permettent d'offrir des produits et services flexibles.

### Crédits mondiaux

La division Crédits mondiaux fournit des services de gestion centralisée de tous les risques de crédit de notre portefeuille de prêts. Bien que les prêts de gros soient essentiels à l'établissement et à l'accroissement d'activités à marge élevée, les activités de prêt doivent être effectuées de manière stratégique afin de maximiser le rendement pour les actionnaires. Nos spécialistes en gestion de portefeuille et des opérations ont recours à des outils d'analyse et de gestion des risques perfectionnés conçus pour faire en sorte que les taux de nos prêts tiennent compte des risques connexes et reflètent la valeur de tous les produits et services dont bénéficient les clients de RBC Groupe Financier.

Nos spécialistes en matière d'opérations utilisent des structures appropriées pour fournir aux clients des solutions de crédit à valeur ajoutée, plutôt que des solutions de base. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos équipes de distribution afin de gérer la taille et la qualité du crédit de nos prêts aux entreprises, tout en continuant d'améliorer la qualité du bénéfice tiré de ces activités.

### Placements alternatifs

La division Placements alternatifs a été créée en juin 2002 afin d'augmenter nos activités de gestion d'actifs de gros, qui regroupent à l'heure actuelle les opérations liées à la structuration des fonds spéculatifs et à des financements par capitaux propres. Les activités liées aux actifs non traditionnels fournissent des occasions de placement non conventionnel aux particuliers ayant un avoir net élevé, aux entreprises et aux clients institutionnels. Ces options de placement incluent les fonds spéculatifs et les financements privés par titres d'emprunt et de participation, et elles peuvent s'étendre à d'autres opérations et produits tels que les prises de contrôle par emprunt, et les titres de créance garantis. Nous sommes positionnés idéalement pour optimiser notre infrastructure actuelle et notre connaissance supérieure des produits des autres secteurs d'exploitation de RBC Groupe Financier qui ont des relations d'affaires bien établies avec notre clientèle cible.

## Faits saillants financiers par division

L'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain, qui s'est traduite par une réduction de 115 millions de dollars de la valeur de conversion des revenus libellés en dollars américains, a eu une incidence défavorable sur le total des revenus. Les revenus des Produits financiers mondiaux ont progressé de 118 millions de dollars ou 13 %, car les taux d'intérêt favorables, la hausse des volumes sur les marchés et les nouvelles initiatives ont donné lieu à la croissance des revenus tirés de nombreux services à revenu fixe. Nos activités liées aux obligations au pays et à l'échelle internationale ainsi qu'aux produits structurés et nos activités de titrisation se sont traduites par de solides résultats. Les revenus tirés des activités de négociation exclusives des Produits financiers mondiaux ont reculé par rapport à l'an dernier, principalement en raison de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain. La faiblesse des marchés financiers au premier semestre de 2003 a eu une incidence défavorable sur les revenus de la Division des services mondiaux aux entreprises et des Marchés boursiers mondiaux. De plus, les revenus de la Division des services mondiaux aux entreprises en 2002 comprenaient les gains liés à des produits dérivés de crédit ayant trait à des comptes classés comme étant des comptes à intérêts non comptabilisés l'année dernière. Les revenus des Services de trésorerie mondiaux ont progressé de 11 millions de dollars en raison de la contribution accrue des opérations de change ainsi que des ventes d'instruments du marché monétaire et des activités de négociation. Les revenus des Crédits mondiaux ont connu une hausse de 8 millions de dollars, malgré la baisse du revenu net d'intérêt découlant de la réduction déléguée de la taille de notre portefeuille de prêts aux entreprises, car les résultats de l'an dernier incluaient des pertes au titre des produits dérivés de crédit. Les revenus tirés des placements alternatifs ont augmenté de 10 millions de dollars, principalement en raison de la croissance solide des activités liées aux fonds spéculatifs. Les activités liées aux placements alternatifs ont aussi donné lieu à des pertes de 39 millions de dollars au titre de pertes sur des placements privés survenues principalement au cours des quatre derniers exercices. Ces pertes ont été constatées à la suite de notre évaluation ayant déterminé que certains placements devraient être comptabilisés à la valeur de consolidation plutôt qu'à la valeur d'acquisition comme cela était le cas précédemment.

### Total des revenus

(en millions de dollars canadiens)	Variation en pourcentage	2003	2002
Gestion de placements mondiaux	(26)%	531 \$	715 \$
Capitaux mondiaux	(4)	292	304
Produits financiers mondiaux	13	1 004	886
Services de trésorerie mondiaux	2	556	545
Crédits mondiaux	6	141	133
Placements alternatifs	11	101	91
	(2)%	2 625 \$	2 674 \$

La baisse de l'actif moyen de la Division des services mondiaux aux entreprises et des Crédits mondiaux reflète la réduction délibérée de la taille de notre portefeuille de prêts aux entreprises par rapport à l'an dernier. L'augmentation de l'actif moyen des Produits financiers mondiaux découle de l'accroissement des activités des services à revenu fixe et de l'unité des dérivés internationaux. La progression de l'actif moyen des Placements alternatifs reflète l'augmentation des activités liées aux fonds spéculatifs. Les Services de trésorerie mondiaux ont eux aussi enregistré une hausse de l'actif moyen, laquelle est attribuable aux ajustements à la valeur de marché de produits dérivés de change ainsi qu'à l'augmentation des actifs au titre de nos activités de vente d'instruments du marché monétaire, de négociation et de gestion des liquidités.

### Actif moyen (1)

(en millions de dollars canadiens)	Variation en pourcentage	2003	2002
Groupe national de gestion de patrimoine RBC	(51)%	5 200 \$	10 600 \$
Marchés boursiers mondiaux	0	600	600
Produits financiers mondiaux	29	93 000	71 900
Services de trésorerie mondiaux	7	85 400	79 700
Crédits mondiaux	(51)	4 900	10 100
Placements alternatifs	31	10 200	7 800
	10 %	199 300 \$	180 700 \$

(1) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période.

## RBC Services Internationaux

### Profil

RBC Services Internationaux offre des services spécialisés de traitement des opérations aux clients du secteur privé, aux entreprises et clients institutionnels au Canada et sur des marchés internationaux choisis, principalement au Royaume-Uni et en Australie. Les activités principales incluent les services de garde internationaux, les services d'administration des placements, les services de correspondance bancaire et de gestion de trésorerie, ainsi que les services de paiement et le financement des opérations commerciales. Notre participation de 50 % dans Solutions Moneris, coentreprise avec la Banque de Montréal de traitement des opérations effectuées par cartes, est présentée sous RBC Services Internationaux.

### Profil de l'industrie

L'industrie des services de traitement des opérations est très concurrentielle et elle est pour ainsi dire parvenue à maturité sur le marché canadien. Des entreprises spécialisées et de nouveaux participants sur le marché font concurrence aux institutions financières traditionnelles. Les entreprises doivent continuer d'accroître l'envergure de leurs activités pour soutenir les investissements de capitaux dans la technologie requise aux fins du lancement de nouveaux produits et services, pour permettre les changements d'infrastructure dictés par l'industrie et pour améliorer l'efficacité opérationnelle. La qualité du service à la clientèle et la solidité de nos relations avec les clients constituent également des facteurs de différenciation clés de ces activités. Les regroupements sur le marché se sont poursuivis en 2003, particulièrement en ce qui concerne les activités telles que les services de garde internationaux et les services de traitement d'opérations effectuées par cartes offerts aux commerçants, qui nécessitent des capacités à l'échelle mondiale ou des opérations d'envergure.

### Nos forces

- Position de chef de file au Canada selon le volume de biens administrés et le nombre de clients
- Solides relations avec nos clients, comme en témoignent notre taux élevé de conservation de la clientèle et les nouvelles affaires générées par notre clientèle existante
- Qualité reconnue de nos services, comme en témoignent les sondages effectués par des tiers auprès des clients. Ainsi, pour une quinzième année d'affilée, nous avons remporté la palme pour les services de garde dans le cadre du sondage annuel sur les mandataires de *Global Custodian*. De plus, pour une cinquième année d'affilée, nous avons été nommés le meilleur prestataire de services de gestion de trésorerie au Canada par Stewart Associates
- Élaboration et implantation continues de nouvelles solutions en matière de technologie et de service à la clientèle
- Optimisation de notre position sur le marché en alignant les ressources de RBC Services Internationaux sur l'expertise des autres plateformes de RBC Groupe Financier, de manière à offrir des services intégrés de qualité supérieure sur le marché

### Notre stratégie

Nous désirons maintenir et améliorer notre position de chef de file au Canada et continuer à accroître notre présence concurrentielle à l'échelle internationale. À ces fins :

- nous optimiserons nos produits et services au Canada afin d'assurer la croissance rentable de nos activités en Amérique du Nord et dans des marchés internationaux choisis;
- nous accroîtrons nos activités au moyen d'alliances clés, d'acquisitions et de partenariats, et nous continuerons d'optimiser la coentreprise Solutions Moneris;
- nous améliorerons nos plateformes liées au traitement et aux systèmes pour offrir de nouvelles capacités, accroître l'efficacité et réaliser des économies d'échelle;
- nous différencierons nos produits en adoptant une démarche axée sur les besoins des clients qui incorpore à la fois les forces et les produits de RBC Groupe Financier.

### Perspectives pour 2004

Bien que les revenus tirés des services de traitement des opérations découlent principalement de services tarifés stables, les intérêts sur les dépôts et les soldes de caisse ainsi que les commissions sur les actifs des clients constituent des sources variables de revenus qui influent sur le total des revenus de ce secteur. Les principaux risques liés à ces sources de revenus concernent la baisse des taux d'intérêt et le mauvais rendement des marchés financiers. Nous prévoyons que les taux d'intérêt demeureront faibles d'un point de vue historique et continueront d'avoir une incidence défavorable sur la croissance de nos revenus en 2004. Les valeurs des actifs plus élevées découlant d'une amélioration modeste des marchés financiers en 2004 devraient avoir une incidence favorable sur les commissions, ce qui devrait contrebalancer l'incidence défavorable de la faiblesse des taux d'intérêt.

### Rendement financier

Le bénéfice net a augmenté de 5 millions de dollars ou 3 % par rapport à 2002, car la hausse des revenus, la baisse de la provision pour pertes sur créances et la diminution des impôts sur les bénéfices ont contrebalancé l'augmentation des frais autres que d'intérêt.

Le total des revenus a progressé de 36 millions de dollars ou 4 %, résultat qui reflète la croissance du revenu provenant des services tarifés liés à la gestion de trésorerie et aux services de garde. Cependant, la baisse du volume des transactions sur les marchés financiers et de la valeur des titres plus tôt au cours de l'exercice, ainsi que la faiblesse des taux d'intérêt tout au long de l'exercice, ont restreint la croissance des revenus.

Les frais autres que d'intérêt ont connu une hausse de 47 millions de dollars ou 9 % en 2003, résultat qui est imputable à l'accroissement des activités au cours de l'exercice, à nos investissements continus dans la technologie et à la hausse du coût des prestations de retraite et des prestations de départ.

La provision pour pertes sur créances a diminué de 8 millions de dollars, car nous avons surveillé attentivement notre exposition aux pays présentant des risques plus élevés.

Le rendement des capitaux propres s'est établi à 27,7 %, soit une diminution de 100 points de base en 2003 qui reflète principalement le montant supplémentaire de 50 millions de dollars au titre de la moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires affectés à ce secteur, comme il est mentionné à la page 27.

### Résultats

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	Variation en pourcentage	2003	2002
Revenu net d'intérêt	21 %	164 \$	136 \$
Revenus autres que d'intérêt	1	680	672
Total des revenus	4	844	808
Provision pour pertes sur créances			
Provisions spécifiques attribuées	(80)	2	10
Total	(80)	2	10
Frais autres que d'intérêt	9	595	548
Bénéfice net avant impôts	(1)	247	250
Charge d'impôts	(10)	69	77
Bénéfice net	3 %	178 \$	173 \$
Bénéfice net aux États-Unis	(22)	7 \$	9 \$
Bénéfice net en pourcentage du bénéfice net total du groupe	–	6 %	6 %
Rendement des capitaux propres	(100)p.b.	27,7 %	28,7 %
Moyenne des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires (1)	8	650	600
<b>Information relative au crédit</b>			
Prêts à intérêts non comptabilisés	(37)%	19 \$	30 \$
Radiations nettes	n.s.	5	(1)
Radiations nettes en pourcentage de la moyenne des prêts et des acceptations	41 p.b.	0,36 %	(0,05)%
Nombre d'employés			
(équivalent de travail à plein temps)	(1)%	2 550	2 571

(1) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période. Attribué au secteur comme il est mentionné à la page 27.

n.s. non significatif



## Stratégie par division

### Services aux institutions et aux investisseurs

Les Services aux institutions et aux investisseurs se classent au premier rang pour les services de garde de titres canadiens, selon le volume de biens administrés, et ils sont un chef de file en matière d'administration de placements auprès des sociétés et des investisseurs institutionnels à l'échelle mondiale. Nous exploitons 12 bureaux dans le monde, et notre réseau de services de garde internationaux s'étend sur 80 marchés.

Notre objectif consiste à continuer de miser sur notre position de chef de file au Canada pour étendre nos activités à l'échelle mondiale, tout en mettant l'accent sur les services aux gestionnaires de fonds, aux institutions financières et aux banques offrant des services de gestion privée.

Nous prévoyons continuer à accroître nos revenus provenant des services tarifés en :

- vendant de nouveaux produits et services à nos clients actuels;
- élargissant notre gamme de produits en Europe et dans la région Asie-Pacifique;
- explorant de nouvelles possibilités d'alliances et d'acquisitions.

### Institutions financières

Cette division offre une gamme complète de services de correspondance bancaire aux banques partout dans le monde et aux maisons de courtage au Canada. Les services comprennent notamment la gestion de trésorerie, les paiements, la compensation, la négociation, les opérations de change, les prêts de produits dérivés, les prêts de titres, la garde et le règlement des titres, ainsi que le financement structuré.

Notre objectif vise à tirer profit de nos relations-clients et de notre position de chef de file sur le marché des opérations de compensation effectuées en dollars canadiens en :

- créant des solutions à valeur ajoutée distinctes qui répondent aux besoins uniques des divers segments de marché;
- ajoutant des sources de revenus au moyen de nouveaux services intégrant nos nouveaux produits et ceux des autres plateformes d'exploitation.

Nous continuerons de surveiller et de gérer activement notre exposition aux marchés présentant des risques plus élevés.

### Gestion de trésorerie et commerce

La division Gestion de trésorerie et commerce fournit des services de gestion de trésorerie, de paiement et de conseils liés aux opérations commerciales aux clients des secteurs privé et public au Canada. Notre équipe responsable du commerce offre aux importateurs et exportateurs divers produits, services et services-conseils liés aux opérations commerciales. Notre groupe de gestion de trésorerie offre aux clients un éventail complet de solutions touchant notamment le traitement des décaissements, des créances et des informations. Par l'entremise de Solutions Moneris, nous offrons aux commerçants des services de traitement des opérations effectuées par cartes de crédit et de débit.

Notre objectif vise à demeurer le principal prestataire au Canada, en maintenant des relations rentables avec les clients et en accroissant notre part de marché dans les marchés stratégiques. Nous comptons pour ce faire :

- améliorer notre segmentation du marché de manière à répondre aux besoins divers des clients des secteurs privé et public;
- élargir la fonctionnalité de notre réseau de distribution sur le Web eu égard aux services de gestion de trésorerie et de conseils liés aux opérations commerciales;
- lancer de nouveaux produits et services liés aux opérations commerciales et accroître nos alliances commerciales afin de satisfaire aux exigences des clients en matière de commerce international, tout en gérant le risque efficacement;
- optimiser notre prestation de services de gestion de trésorerie et notre position de chef de file en matière de services.

## Faits saillants financiers par division

Le total des revenus a augmenté de 16 millions de dollars ou 4 %. La hausse du revenu provenant des services tarifés a été contrebalancée en partie par la baisse des revenus de change et la faiblesse des marchés financiers plus tôt au début de l'exercice. Même si l'accroissement des biens administrés en 2003 reflète l'incidence positive des nouvelles affaires, l'augmentation a découlé en grande partie de la hausse de la valeur des titres à la fin de l'exercice.

### Résultats

(en millions de dollars canadiens)	Variation en pourcentage	2003	2002
Total des revenus	4 %	417 \$	401 \$
Biens administrés	16	1 122 000	963 200

Le total des revenus a reculé de 2 millions de dollars ou 2 %, en raison principalement de la baisse des taux d'intérêt. Le total de l'actif moyen et de la moyenne des dépôts a peu changé depuis l'an dernier, mais la composition des revenus a changé, car nous continuons de gérer notre exposition aux marchés présentant des risques plus élevés.

### Résultats

(en millions de dollars canadiens)	Variation en pourcentage	2003	2002
Total des revenus	(2)%	96 \$	98 \$
Actif moyen (1)	(18)	1 400	1 700
Moyenne des dépôts (1)	19	2 020	1 700

(1) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période.

Le total des revenus a progressé de 22 millions de dollars ou 7 %, en raison principalement de la hausse des revenus autres que d'intérêt tirés des produits et services de gestion de trésorerie. Le revenu net d'intérêt a lui aussi augmenté, car la croissance des dépôts a plus que contrebalancé la baisse des taux d'intérêt.

### Résultats

(en millions de dollars canadiens, volumes en milliers)	Variation en pourcentage	2003	2002
Total des revenus	7 %	331 \$	309 \$
Moyenne des dépôts (1)	6	6 740	6 350
Volumes de paiement	3	7 634	7 440
Erreurs de paiement (par tranche de 100 000 paiements)	(12)	2,9	3,3

(1) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période.

## Priorité financière : croissance et diversification des revenus

### Points saillants

- Baisse du total des revenus de 1 %
- Réduction du revenu net d'intérêt de 4 %
- Marge nette d'intérêt de 1,65 %, en baisse de 21 points de base
- Revenus autres que d'intérêt en hausse de 2 %
- Revenus autres que d'intérêt représentant 61 % du total des revenus

**TABLEAU 4 Total des revenus**

(en millions de dollars canadiens)	2003	2002	2003 sur 2002 Augmentation (diminution)	
Revenu net d'intérêt	6 648 \$	6 928 \$	(280)\$	(4)%
Revenus autres que d'intérêt	10 299	10 132	167	2
Total des revenus	16 947 \$	17 060 \$	(113)\$	(1)%

Le total des revenus a reculé de 113 millions de dollars ou 1 % par rapport à l'an dernier, résultat qui reflète une baisse de 495 millions de la valeur de conversion des revenus libellés en dollars américains, laquelle découle de l'appréciation importante du dollar canadien par rapport au dollar américain,

laquelle a plus que contrebalancé les avantages découlant de la hausse des revenus tirés des activités de négociation en 2003. En excluant l'incidence de cette appréciation, les revenus ont progressé de 382 millions de dollars ou 2 %.

### Perspectives

Nous visons une croissance des revenus se situant entre 5 % et 8 % pour l'exercice 2004, car nous nous attendons notamment à une amélioration continue des activités sur les marchés financiers, à une hausse modérée des taux d'intérêt au Canada, et à une croissance économique accélérée au Canada et aux États-Unis par rapport à 2003.

### Revenu net d'intérêt

Le revenu net d'intérêt s'est chiffré à 6,6 milliards de dollars, en baisse de 280 millions ou de 4 % par rapport à 2002. Une tranche de 120 millions de dollars de cette baisse est imputable à la réduction de la valeur de conversion du revenu net d'intérêt libellé en dollars américains, laquelle découle de l'appréciation du dollar canadien par rapport au dollar américain. Comme l'indique le tableau 6 à la page 39, l'accroissement des volumes d'actif (qui comprennent les prêts hypothécaires résidentiels, les prêts aux

particuliers et les prêts sur cartes de crédit) a donné lieu à une augmentation de 203 millions de dollars du revenu net d'intérêt en 2003, mais les variations des taux reçus au titre des actifs et payés sur les passifs se sont traduites par une baisse de 483 millions du revenu net d'intérêt, résultat qui reflète essentiellement la concurrence dans les prix des services bancaires de détail et les faibles taux d'intérêt ayant donné lieu à une compression des marges.

**TABLEAU 5 Revenu net d'intérêt et marge nette d'intérêt**

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2003	2002	2001
Actif moyen (1)	402 000 \$	371 800 \$	331 700 \$
Revenu net d'intérêt	6 648	6 928	6 291
Marge nette d'intérêt (2)	1,65 %	1,86 %	1,90 %

- (1) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période.  
 (2) Revenu net d'intérêt, exprimé en pourcentage de la moyenne du total de l'actif.

### Marge nette d'intérêt

Comme l'indique le tableau 5 ci-dessus, la marge nette d'intérêt a diminué de 21 points de base par rapport à l'an dernier pour s'établir à 1,65 %. Cette diminution reflète la croissance importante des actifs générant de faibles taux d'intérêt tels que les titres, la hausse de la valeur marchande des actifs non productifs d'intérêts tels que les montants se rapportant aux produits dérivés (compris dans la rubrique Autres actifs), et la compression des écarts découlant de la concurrence dans les prix des services bancaires de détail et de la faiblesse des taux d'intérêt.

Comme l'indique le tableau 7 à la page 40, le taux moyen payé sur le total des passifs a reculé de 20 points de base, mais le taux moyen reçu au titre du total des actifs a diminué de 39 points de base, ce qui a donné lieu à une baisse de 21 points de base de la marge nette d'intérêt. Le taux moyen reçu sur les titres a diminué de 42 points de base, alors que les volumes de titres ont augmenté en moyenne de 10,6 milliards de dollars ou 11 %. Les autres actifs, qui sont non productifs d'intérêts, ont pour leur part progressé en moyenne de 10,9 milliards de dollars.

TABLEAU 6 Variation du revenu net d'intérêt

(en millions de dollars canadiens)	2003 sur 2002 Facteurs d'augmentation (de diminution)			2002 sur 2001 Facteurs d'augmentation (de diminution)		
	Volume moyen (1)	Taux moyen (1)	Variation nette	Volume moyen (1)	Taux moyen (1)	Variation nette
<b>Actif</b>						
<b>Dépôts à des banques</b>						
Canada	1 \$	– \$	1 \$	(3)\$	(9)\$	(12)\$
États-Unis	23	(65)	(42)	(21)	(171)	(192)
Autres pays	29	(96)	(67)	(17)	(128)	(145)
<b>Valeurs mobilières</b>						
Titres du compte de négociation	122	(159)	(37)	459	(657)	(198)
Titres destinés à la vente	192	(267)	(75)	155	(180)	(25)
<b>Biens acquis en vertu de conventions de revente</b>	115	21	136	197	(709)	(512)
<b>Prêts</b>						
Canada						
Prêts hypothécaires résidentiels	230	(237)	(7)	218	(402)	(184)
Prêts aux particuliers	38	65	103	(116)	(475)	(591)
Prêts sur cartes de crédit	100	(4)	96	(28)	(9)	(37)
Prêts aux entreprises et aux gouvernements	(112)	663	551	(147)	157	10
États-Unis	(88)	(315)	(403)	662	(570)	92
Autres pays	55	(708)	(653)	(173)	(686)	(859)
<b>Total du revenu d'intérêt</b>	<b>705 \$</b>	<b>(1 102)\$</b>	<b>(397)\$</b>	<b>1 186 \$</b>	<b>(3 839)\$</b>	<b>(2 653)\$</b>
<b>Passif</b>						
<b>Dépôts</b>						
Canada	278 \$	84 \$	362 \$	70 \$	(1 818)\$	(1 748)\$
États-Unis	1	(224)	(223)	379	(1 007)	(628)
Autres pays	(9)	(372)	(381)	315	(942)	(627)
<b>Engagements afférents à des titres vendus à découvert</b>	118	(76)	42	130	13	143
<b>Engagements afférents à des biens vendus en vertu de conventions de rachat</b>	66	72	138	(12)	(468)	(480)
<b>Débitures subordonnées</b>	(17)	(13)	(30)	7	(11)	(4)
<b>Autres passifs portant intérêt</b>	65	(90)	(25)	94	(40)	54
<b>Total des frais d'intérêt</b>	<b>502</b>	<b>(619)</b>	<b>(117)</b>	<b>983</b>	<b>(4 273)</b>	<b>(3 290)</b>
<b>Revenu net d'intérêt</b>	<b>203 \$</b>	<b>(483)\$</b>	<b>(280)\$</b>	<b>203 \$</b>	<b>434 \$</b>	<b>637 \$</b>

(1) L'écart de volume ou de taux est attribué en fonction du pourcentage des variations de soldes et de taux par rapport au total de la variation nette du revenu net d'intérêt.

**TABEAU 7 Revenu net d'intérêt sur l'actif et le passif moyens**

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	Soldes moyens (1)			Intérêt (2)			Taux moyen		
	2003	2002	2001	2003	2002	2001	2003	2002	2001
<b>Actif</b>									
<b>Dépôts à d'autres banques</b>									
Canada	393 \$	331 \$	427 \$	7 \$	6 \$	18 \$	1,78 %	1,81 %	4,22 %
États-Unis	6 688	5 635	6 040	101	143	335	1,51	2,54	5,55
Autres pays	10 679	9 760	10 128	266	333	478	2,49	3,41	4,72
	17 760	15 726	16 595	374	482	831	2,11	3,06	5,01
<b>Valeurs mobilières</b>									
Titres du compte de négociation	70 974	66 631	53 477	1 908	1 945	2 143	2,69	2,92	4,01
Titres destinés à la vente	31 795	25 583	21 623	832	907	932	2,62	3,55	4,31
	102 769	92 214	75 100	2 740	2 852	3 075	2,67	3,09	4,09
<b>Biens acquis en vertu de conventions de revente</b>	41 565	35 463	29 591	787	651	1 163	1,89	1,84	3,93
<b>Prêts (3)</b>									
Canada									
Prêts hypothécaires résidentiels	69 911	65 901	62 449	3 896	3 903	4 087	5,57	5,92	6,54
Prêts aux particuliers	27 201	26 631	28 089	1 837	1 734	2 325	6,75	6,51	8,28
Prêts sur cartes de crédit	5 197	4 354	4 586	615	519	556	11,83	11,92	12,12
Prêts aux entreprises et aux gouvernements	27 771	30 217	33 890	1 842	1 291	1 281	6,63	4,27	3,78
	130 080	127 103	129 014	8 190	7 447	8 249	6,30	5,86	6,39
États-Unis	28 754	30 307	20 561	1 388	1 791	1 699	4,83	5,91	8,26
Autres pays	12 082	11 539	12 671	572	1 225	2 084	4,73	10,62	16,45
	170 916	168 949	162 246	10 150	10 463	12 032	5,94	6,19	7,42
<b>Total de l'actif productif d'intérêts</b>	333 010	312 352	283 532	14 051	14 448	17 101	4,22	4,63	6,03
<b>Dépôts non productifs d'intérêts à des banques</b>	1 947	1 753	1 188						
<b>Engagements de clients en contrepartie d'acceptations</b>	6 838	8 515	9 890						
<b>Autres actifs</b>	62 411	51 465	39 125						
<b>Provision cumulative pour pertes sur créances</b>	(2 206)	(2 285)	(2 035)						
<b>Total de l'actif</b>	402 000 \$	371 800 \$	331 700 \$	14 051 \$	14 448 \$	17 101 \$	3,50 %	3,89 %	5,16 %
<b>Passif et capitaux propres</b>									
<b>Dépôts (4)</b>									
Canada	122 159 \$	111 880 \$	110 228 \$	3 326 \$	2 964 \$	4 712 \$	2,72 %	2,65 %	4,27 %
États-Unis	40 237	40 208	29 977	564	787	1 415	1,40	1,96	4,72
Autres pays	68 316	68 641	60 482	1 577	1 958	2 585	2,31	2,85	4,27
	230 712	220 729	200 687	5 467	5 709	8 712	2,37	2,59	4,34
<b>Engagements afférents à des titres vendus à découvert</b>	22 624	19 563	16 358	839	797	654	3,71	4,07	4,00
<b>Engagements afférents à des biens vendus en vertu de conventions de rachat</b>	22 522	19 630	19 892	552	414	894	2,45	2,11	4,49
<b>Débitures subordonnées</b>	6 792	7 089	6 972	376	406	410	5,54	5,73	5,88
<b>Autres passifs portant intérêt</b>	7 889	5 546	3 042	169	194	140	2,14	3,50	4,60
<b>Total du passif portant intérêt</b>	290 539	272 557	246 951	7 403	7 520	10 810	2,55	2,76	4,38
<b>Dépôts ne portant pas intérêt</b>	20 947	21 540	20 732						
<b>Acceptations</b>	6 838	8 515	9 890						
<b>Autres passifs</b>	65 010	50 626	38 192						
<b>Total du passif</b>	383 334	353 238	315 765	7 403	7 520	10 810	1,93	2,13	3,42
<b>Capitaux propres</b>									
Actions privilégiées	1 185	1 682	2 036						
Actions ordinaires	17 481	16 880	13 899						
<b>Total du passif et des capitaux propres</b>	402 000 \$	371 800 \$	331 700 \$	7 403 \$	7 520 \$	10 810 \$	1,84 %	2,02 %	3,26 %
<b>Revenu net d'intérêt, en pourcentage du total de l'actif moyen</b>	402 000 \$	371 800 \$	331 700 \$	6 648 \$	6 928 \$	6 291 \$	1,65 %	1,86 %	1,90 %
<b>Revenu net d'intérêt, en pourcentage du total de l'actif productif d'intérêts moyen</b>									
Canada	200 595 \$	199 066 \$	186 480 \$	5 190 \$	5 466 \$	5 493 \$	2,59 %	2,75 %	2,95 %
États-Unis	59 933	52 230	39 696	1 187	1 106	371	1,98	2,12	0,93
Autres pays	72 482	61 056	57 356	271	356	427	0,37	0,58	0,74
<b>Total</b>	333 010 \$	312 352 \$	283 532 \$	6 648 \$	6 928 \$	6 291 \$	2,00 %	2,22 %	2,22 %

(1) Calculé à l'aide de méthodes visant à estimer les soldes quotidiens moyens pour la période.

(2) Le revenu d'intérêt comprend des commissions sur prêts de 303 millions de dollars (321 millions en 2002; 328 millions en 2001).

(3) Les soldes moyens comprennent les prêts à intérêts non comptabilisés.

(4) Les dépôts comprennent les dépôts d'épargne, lesquels avaient des soldes moyens de 38 milliards de dollars (39 milliards en 2002; 38 milliards en 2001), des frais d'intérêt de 0,3 milliard (0,3 milliard en 2002; 0,6 milliard en 2001), ainsi que des taux moyens de 0,78 % (0,69 % en 2002; 1,58 % en 2001), respectivement. Les dépôts comprennent également les dépôts à terme, lesquels avaient des soldes moyens de 161 milliards de dollars (155 milliards en 2002; 145 milliards en 2001), des frais d'intérêt de 4,1 milliards (4,4 milliards en 2002; 6,9 milliards en 2001), ainsi que des taux moyens de 2,52 % (2,84 % en 2002; 4,79 % en 2001), respectivement.

#### Revenus autres que d'intérêt

Comme l'indique le tableau 8 à la page 41, les revenus autres que d'intérêt ont connu une hausse de 167 millions de dollars ou 2 % par rapport à 2002, malgré une baisse de 375 millions de la valeur de conversion des revenus libellés en dollars américains, pour les raisons dont il est fait mention ci-après.

Les revenus tirés des activités de négociation ont progressé de 243 millions de dollars ou 14 %; cette augmentation touche principalement les activités de négociation de titres à revenu fixe et d'instruments du marché monétaire, et elle reflète l'incidence des taux d'intérêt favorables sur les revenus tirés des activités de négociation. Les primes d'assurance, revenu de placement et revenu provenant des services tarifés ont augmenté de 135 millions de dollars ou 7 %, en raison surtout d'une hausse de 76 millions liée à l'acquisition de Business Men's Assurance Company of America le 1<sup>er</sup> mai 2003,

d'une augmentation de 83 millions du revenu de placement lié aux titulaires de polices détenant des contrats d'assurance vie universelle, et d'une hausse de 66 millions des revenus tirés des assurances habitation et automobile, contrebalancées en partie par une baisse des revenus tirés des activités de réassurance. Le gain (la perte) à la vente de titres destinés à la vente a progressé de 131 millions de dollars, en raison principalement de pertes nettes de 112 millions à la vente de titres destinés à la vente subies en 2002, mais qui ne se sont pas répétées cette année. Les frais bancaires sur les dépôts et les paiements ont augmenté de 37 millions de dollars ou 4 %, en raison de la hausse des revenus tirés des guichets automatiques bancaires et du volume de traitement des paiements. Les commissions de prise ferme et autres honoraires tirés de services-conseils ont progressé de 28 millions de dollars

**TABEAU 8 Revenus autres que d'intérêt**

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2003	2002	2001	2003 sur 2002 Augmentation (diminution)	
Primes d'assurance, revenu de placement et revenu provenant des services tarifés	2 045 \$	1 910 \$	1 695 \$	135 \$	7 %
Revenus tirés des activités de négociation	2 009	1 766	1 820	243	14
Commissions de gestion de placements et de services de garde	1 143	1 177	1 094	(34)	(3)
Commissions de courtage en valeurs mobilières	1 108	1 223	1 045	(115)	(9)
Frais bancaires sur les dépôts et les paiements	1 078	1 041	887	37	4
Revenus tirés de fonds communs de placement	673	723	692	(50)	(7)
Commissions de prise ferme et autres honoraires tirés de services-conseils	671	643	478	28	4
Revenus sur cartes	303	285	290	18	6
Revenus de change, autres que ceux tirés des activités de négociation	279	274	291	5	2
Commissions de crédit	227	223	237	4	2
Revenus tirés des activités hypothécaires	180	240	206	(60)	(25)
Revenus tirés de la titrisation	165	172	125	(7)	(4)
Gain (perte) à la vente de titres destinés à la vente	19	(112)	(130)	131	n.s.
Gain tiré de désinvestissements (1)	—	—	445	—	—
Autres	399	567	339	(168)	(30)
<b>Total</b>	<b>10 299 \$</b>	<b>10 132 \$</b>	<b>9 514 \$</b>	<b>167 \$</b>	<b>2 %</b>

(1) Le gain tiré de désinvestissements pour 2001 comprenait un montant de 89 millions de dollars lié à la formation de la coentreprise Solutions Moneris, un montant de 43 millions découlant de la vente des activités liées aux régimes collectifs de retraite et un montant de 313 millions lié à la vente de Gestion Placements TR.  
n.s. non significatif

ou 4 %, résultat qui reflète l'amélioration des activités sur les marchés financiers au dernier semestre de l'exercice, et les revenus sur cartes se sont accrus de 18 millions ou 6 % en raison de l'augmentation des volumes de transactions de détail. Toutefois, les commissions de gestion de placements et de services de garde ont reculé de 34 millions de dollars ou 3 %, et les revenus tirés de fonds communs de placement ont diminué de 50 millions ou 7 %, résultats qui reflètent la faiblesse des marchés des actions au premier semestre de l'exercice. Les revenus tirés des activités hypothécaires (qui concernent des prêts hypothécaires montés aux États-Unis par RBC Centura et sa filiale, RBC Mortgage) ont fléchi de 60 millions de dollars ou 25 %, reflétant des coûts relatifs aux opérations de couverture et autres coûts supplémentaires au quatrième trimestre de 2003. Les commissions de courtage en valeurs mobilières ont diminué de 115 millions de dollars ou 9 %, ce qui reflète la faiblesse des marchés des actions et la baisse connexe

des volumes de transactions effectuées par les clients au premier semestre de l'exercice. Les revenus autres que d'intérêt ont reculé de 168 millions de dollars ou 30 %, principalement en raison d'une charge de 55 millions liée à notre quote-part des pertes sur des placements privés et d'un recul de 69 millions au titre de la juste valeur de produits dérivés détenus à des fins autres que de négociation à l'égard desquels la comptabilité de couverture n'était pas permise. Les pertes sur des placements privés sont principalement liées aux quatre exercices terminés le 31 octobre 2003. Ces pertes ont été constatées à la suite de notre évaluation ayant déterminé que certains placements devraient être comptabilisés à la valeur de consolidation plutôt qu'à la valeur d'acquisition comme cela était le cas précédemment.

Les revenus autres que d'intérêt ont représenté 61 % du total des revenus, en hausse par rapport à 59 % en 2002.

**TABEAU 9 Revenus tirés des activités de négociation**

(en millions de dollars canadiens)	2003	2002	2001
Revenu net d'intérêt (1)	73 \$	127 \$	(68) \$
Revenus autres que d'intérêt (2)	2 009	1 766	1 820
<b>Total</b>	<b>2 082 \$</b>	<b>1 893 \$</b>	<b>1 752 \$</b>
<b>Par type de produit</b>			
Titres de participation	614 \$	753 \$	684 \$
Titres à revenu fixe et instruments du marché monétaire (3)	1 167	876	726
Contrats de change (4)	301	264	342
<b>Total</b>	<b>2 082 \$</b>	<b>1 893 \$</b>	<b>1 752 \$</b>

- (1) Comprend l'intérêt gagné sur les titres de négociation et les autres instruments monétaires détenus dans les portefeuilles de titres de négociation, moins les coûts de financement associés aux produits dérivés de négociation et aux positions de négociation.  
(2) Comprend principalement les gains et les pertes réalisés et non réalisés associés aux titres de négociation, aux produits dérivés et aux contrats de change.  
(3) Comprend des titres du gouvernement, des titres d'emprunt de sociétés, des swaps, des options sur taux d'intérêt, des contrats à terme standardisés sur taux d'intérêt et des contrats de garantie de taux d'intérêt.  
(4) Comprend principalement les opérations de change au comptant, les contrats à terme de gré à gré, les contrats à terme standardisés, les options de change ainsi que les contrats sur marchandises et sur métaux précieux.

### Revenus tirés des activités de négociation

Les revenus tirés des activités de négociation comprennent les gains et les pertes sur les titres et les produits dérivés qui découlent de la tenue de marché, des ventes et des activités de négociation effectuées pour compte propre. Ces titres et ces produits dérivés sont évalués chaque jour à la valeur du marché. Les activités de négociation effectuées pour notre propre compte sont rigoureusement gérées en fonction de la valeur à risque (VAR) et des limites relatives à la négociation, et nous continuons d'effectuer la majorité des activités de négociation pour le compte de clients dans les principales devises et sur les principaux marchés des pays du G7. Le tableau 9 présenté ci-dessus décrit les revenus tirés des activités de négociation compris dans le revenu net d'intérêt et dans les revenus autres que d'intérêt.

Comme l'indique le tableau 9 ci-dessus, le total des revenus tirés des activités de négociation a progressé de 189 millions de dollars ou 10 % en 2003. Les revenus tirés des titres à revenu fixe et instruments du marché monétaire ont augmenté de 291 millions de dollars ou 33 %, résultat qui reflète l'incidence des taux d'intérêt favorables sur les revenus, ce qui s'est traduit par une hausse des revenus tirés de la négociation d'obligations sur

les marchés internationaux et nationaux. Les produits structurés, qui comprennent les dérivés de crédit, ont eux aussi connu de meilleurs résultats en raison de la croissance des volumes de clients et des rendements favorables liés aux activités de négociation. Les revenus tirés des activités de négociation des contrats de change ont progressé de 37 millions de dollars ou 14 %, en raison des hausses de volumes sur les marchés au comptant et les marchés des instruments dérivés, lesquelles découlent de la volatilité accrue des devises à l'échelle mondiale. L'accroissement des efforts liés aux ventes et au marketing s'est traduit par une hausse des volumes de négociation des contrats de change auprès des clients institutionnels et des entreprises clientes, et la prise de risques prudents et les services d'analyse ont contribué à la hausse des revenus provenant des activités de négociation. Les revenus tirés de la négociation de titres de participation ont reculé de 139 millions de dollars ou 18 %. Les volumes de négociation de titres de participation institutionnels sur les marchés des valeurs cotées et les marchés hors cote ont diminué au cours de l'exercice.

## Priorité financière : contrôle des coûts

### Point saillant

- Les frais autres que d'intérêt sont demeurés inchangés par rapport à 2002

Les frais autres que d'intérêt sont demeurés inchangés par rapport à 2002. Bien que le raffermissement du dollar canadien par rapport au dollar américain ait donné lieu à une baisse des frais autres que d'intérêt de 340 millions de dollars, cette baisse a été contrebalancée par la hausse du coût des prestations de retraite et des avantages postérieurs au départ à la retraite, des coûts liés à l'automatisation continue de notre infrastructure technologique de services de détail et à l'expansion de notre équipe de vente de services bancaires de détail au Canada, ainsi que des coûts liés aux sociétés acquises au cours de l'exercice.

Comme l'indique le tableau 10 à la page 43, les frais liés aux ressources humaines ont augmenté de 134 millions de dollars ou 2 % en 2003, résultat qui reflète une hausse de 142 millions ou 18 % de la charge au titre des avantages sociaux. La hausse de la charge au titre des avantages sociaux est principalement imputable à une augmentation de 56 millions de dollars des charges au titre des prestations constituées (qui découle en grande partie de l'amortissement de pertes actuarielles de l'exercice précédent découlant de rendements de l'actif moins élevés et de la réduction du taux d'actualisation utilisé pour évaluer le passif découlant du régime de retraite en 2003). La charge au titre des autres avantages postérieurs au départ à la retraite a connu une hausse de 69 millions de dollars, laquelle découle en grande partie de l'amortissement de pertes actuarielles résultant de l'augmentation des résultats techniques et d'une baisse du taux d'actualisation utilisé pour évaluer le passif découlant des autres avantages postérieurs au départ à la retraite en 2003 (se reporter à la note 17, à la page 90). Les salaires ont augmenté de 58 millions de dollars ou 2 %, en raison surtout des salaires supplémentaires liés à l'expansion de notre équipe de vente de services bancaires de détail au Canada et des salaires relatifs aux acquisitions conclues en 2003 (Admiralty Bancorp, Business Men's Assurance Company of America et Sterling Capital Mortgage Company). Les frais liés à la rémunération à base d'actions ont augmenté de 19 millions de dollars, reflétant l'émission d'actions à dividende différé. Les frais de rémunération au titre de la rétention liés aux acquisitions ont reculé de 74 millions de dollars pour s'établir à 84 millions. Nous nous attendons à ce que les frais de rémunération au titre de la rétention liés aux acquisitions conclues avant 2004 diminuent pour s'établir à environ 45 millions de dollars en 2004 et à 20 millions en 2005.

Les honoraires versés ont augmenté de 47 millions de dollars ou 11 % en raison d'une hausse observée dans les frais versés aux fournisseurs de services externes afin de traiter les volumes accrus de RBC Mortgage et d'une augmentation des coûts liés à la conversion et à la mise à niveau des systèmes chez RBC Centura, et les frais liés au matériel ont progressé de 14 millions ou 2 %. Toutefois, les frais liés à l'impartition de services de traitement ont reculé de 14 millions de dollars ou 5 %, les frais d'occupation ont baissé de 21 millions ou 3 %, les frais de communication ont diminué de 46 millions ou 6 %, et les autres frais ont reculé de 121 millions ou 14 %.

### Poursuite des activités de contrôle des coûts

Les mesures de contrôle des coûts mises en œuvre en 2003 et dans les exercices précédents continuent de se traduire par des résultats favorables. Malgré la hausse des coûts liés à l'expansion de nos activités, à l'amélioration de l'expérience du client, ainsi qu'aux nouveaux effectifs de ventes et aux nouvelles technologies, les frais autres que d'intérêt sont demeurés dans l'ensemble inchangés par rapport à 2002, en raison notamment du raffermissement du dollar canadien, lequel a entraîné une baisse de la valeur de conversion des charges libellées en dollars américains.

RBC Banque a poursuivi ses mesures de contrôle et de compression des charges contrôlables et a centré son attention sur un certain nombre d'initiatives. Les charges discrétionnaires au Canada, qui concernent notamment la papeterie, les honoraires et les déplacements, ont reculé de 9 % par rapport à l'an dernier, certains rapports internes ont été supprimés, et nous avons cessé de joindre les chèques annulés aux états intermédiaires expédiés par la poste aux entreprises clientes, ce qui s'est traduit par une réduction totale des coûts de 30 millions de dollars. Aux États-Unis, RBC Centura a poursuivi l'intégration de ses unités fonctionnelles à RBC Banque Royale, de manière à profiter de notre expertise et de l'étendue de nos opérations au

Canada, et à réduire les coûts. En 2002, l'ordinateur central de traitement de RBC Centura a été déménagé dans le centre de traitement principal en Ontario, ce qui a donné lieu à une réduction des coûts en 2003.

En préparation pour l'exercice 2004, nous prévoyons réaliser des économies grâce à une nouvelle plateforme de services que les caissiers devraient pouvoir commencer à utiliser en janvier 2004 et qui simplifiera et rationalisera le traitement des transactions, tout en améliorant le service à la clientèle. Nous devrions également réduire les coûts grâce à un nouveau système de dépistage en temps réel basé sur la technologie de l'imagerie, qui remplace le processus manuel utilisé actuellement pour résoudre les problèmes liés au service à la clientèle; ce système accroît notre capacité en matière de recherche et de prévention des fraudes. Nous continuerons toutefois de fournir des solutions standard et souples eu égard à tous les groupes de clients, canaux de distribution et produits. Ces investissements devraient donner lieu à une expérience client supérieure et à des réductions de coûts nettes à compter de 2007, mais également, d'ici là, à des décaissements qui excéderont les avantages au titre des revenus et les économies de coûts. En 2004, RBC Centura continuera de se focaliser sur la réduction des coûts et l'amélioration de l'efficacité. Dans l'ensemble, nous prévoyons que la croissance des charges de RBC Banque sera au moins de 2 points de pourcentage inférieure à la croissance des revenus au cours de chacun des trois prochains exercices.

RBC Assurances a réduit ses coûts en 2003 grâce à la mise en œuvre de diverses initiatives visant la réduction des coûts et l'amélioration de l'efficacité. Ainsi, la branche d'assurance a consolidé un certain nombre de bureaux au Canada et aux États-Unis afin d'optimiser les capacités existantes et d'améliorer le service. Par ailleurs, RBC Assurances a consolidé ses services technologiques en un seul groupe, de manière à établir une organisation intégrée en Amérique du Nord. RBC Assurances a aussi procédé à l'intégration des activités de BMA, une société acquise récemment; elle a notamment transféré l'administration d'un bloc fixe d'affaires à Greenville (Caroline du Sud) moins de 30 jours après la clôture de l'acquisition, ce qui a donné lieu à une réduction des coûts de plus de 30 % par rapport aux coûts avant l'acquisition.

Chez RBC Investissements, le programme de réduction des coûts, qui a été mis en œuvre en 2001 pour contrebalancer l'incidence de la faiblesse des marchés, s'est poursuivi en 2003 et il devrait se poursuivre en 2004. En 2003, des réductions de coûts ont été réalisées grâce à la baisse des frais indirects découlant de l'intégration de certaines succursales et de certains bureaux de soutien des services de courtage traditionnel au Canada, de la restructuration des unités de services de gestion privée aux États-Unis et aux Antilles, et du rajustement des activités de courtage aux États-Unis effectué par suite de la faiblesse des marchés au premier semestre de l'exercice. RBC Dain Rauscher a réduit ses coûts grâce à la réalisation, sur tout l'exercice, de l'avantage tiré de l'intégration, en 2002, des activités de Tucker Anthony Sutro, une société acquise le 31 octobre 2001; ainsi, RBC Dain Rauscher a réalisé la tranche restante de 30 millions de dollars US des réductions de coûts annuelles de 60 millions de dollars US initialement prévues, au titre des activités d'intégration.

RBC Marchés des Capitaux a réduit ses charges en 2003 grâce à diverses initiatives. Le secteur a poursuivi l'intégration des activités des Services de banque d'investissement et des Marchés boursiers mondiaux aux États-Unis. Au cours de l'exercice, les principales unités fonctionnelles responsables des activités de négociation sur NASDAQ ont été transférées de Minneapolis à New York afin d'accroître l'efficacité opérationnelle, et les activités de vente et de négociation concernant les comptes sur la côte Est ont été transférées de Minneapolis à New York de manière à mieux les aligner sur les marchés qu'elles servent. Par ailleurs, les groupes responsables des opérations de négociation à Londres et à Toronto ont été intégrés de manière à éliminer les processus redondants et inefficaces et à réduire les coûts. En outre, nous continuons de réduire les frais de gestion des portefeuilles de prêts (y compris ceux qui sont liés au portefeuille de prêts structurés). L'examen du processus d'octroi de prêts entrepris en 2003 s'est traduit par des changements qui devraient donner lieu à des réductions de coûts à compter de 2004. RBC Marchés des Capitaux continuera de mettre l'accent sur le contrôle des coûts en 2004.

**TABLEAU 10 Frais autres que d'intérêt**

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2003	2002	2001	2003 sur 2002 Augmentation (diminution)	
<b>Ressources humaines</b>					
Salaires (1)	3 247 \$	3 189 \$	2 747 \$	58 \$	2 %
Rémunération variable	2 084	2 095	2 056	(11)	(1)
Frais de rémunération au titre de la rétention liés à une acquisition	84	158	176	(74)	(47)
Avantages sociaux	925	783	694	142	18
Rémunération à base d'actions (2)	57	38	23	19	50
	<b>6 397</b>	<b>6 263</b>	<b>5 696</b>	<b>134</b>	<b>2</b>
<b>Frais d'occupation</b>					
Location des locaux, montant net	571	587	553	(16)	(3)
Réparations et entretien des locaux	72	70	55	2	3
Amortissement	95	103	91	(8)	(8)
Taxes foncières	11	11	6	-	-
Services publics	18	17	11	1	6
	<b>767</b>	<b>788</b>	<b>716</b>	<b>(21)</b>	<b>(3)</b>
<b>Matériel</b>					
Location et entretien du matériel informatique et de bureau (1)	481	467	417	14	3
Amortissement	285	285	296	-	-
	<b>766</b>	<b>752</b>	<b>713</b>	<b>14</b>	<b>2</b>
<b>Communications</b>					
Télécommunications	315	350	283	(35)	(10)
Marketing et relations publiques	212	211	180	1	-
Affranchissement et messageries	113	121	108	(8)	(7)
Papeterie et impression	104	108	108	(4)	(4)
	<b>744</b>	<b>790</b>	<b>679</b>	<b>(46)</b>	<b>(6)</b>
<b>Honoraires (1)</b>	<b>466</b>	<b>419</b>	<b>411</b>	<b>47</b>	<b>11</b>
<b>Impartition de services de traitement</b>	<b>292</b>	<b>306</b>	<b>303</b>	<b>(14)</b>	<b>(5)</b>
<b>Amortissement de l'écart d'acquisition</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>252</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Amortissement des autres actifs incorporels</b>	<b>71</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>(1)</b>	<b>(1)</b>
<b>Autres</b>					
Taxes d'affaires et taxes sur le capital	144	129	171	15	12
Déplacements et relocalisation	140	144	121	(4)	(3)
Formation des employés	39	46	43	(7)	(15)
Dons	38	41	35	(3)	(7)
Autres (1)	372	494	465	(122)	(25)
	<b>733</b>	<b>854</b>	<b>835</b>	<b>(121)</b>	<b>(14)</b>
<b>Total</b>	<b>10 236 \$</b>	<b>10 244 \$</b>	<b>9 641 \$</b>	<b>(8)\$</b>	<b>n.s.%</b>

(1) Les données de 2001 comprennent une charge au titre de la restructuration des services bancaires de détail aux États-Unis composée d'un montant de 22 millions de dollars au titre des salaires, d'un montant de 42 millions au titre des locaux et de la location et de l'entretien de matériel informatique, d'un montant de 21 millions au titre d'honoraires et d'un montant de 6 millions au titre d'autres frais.

(2) Comprend le coût lié aux options sur actions, aux droits à la plus-value des actions et au régime de participation différée aux bénéfices.

RBC Services Internationaux a réalisé des réductions de coûts en 2003 grâce à diverses initiatives. Les Services aux institutions et aux investisseurs ont procédé à un examen des processus des diverses unités opérationnelles afin d'accroître l'efficacité et de réduire les coûts. Cet examen a donné lieu à un certain nombre d'initiatives, notamment la création d'une unité internationale de services de rapprochement des comptes, qui s'occupera des activités de rapprochement des comptes liées aux opérations effectuées au pays et à l'étranger, ainsi que la centralisation, dans une seule unité spécialisée, du processus de négociation des titres au Canada. La Gestion de trésorerie et commerce international a réduit ses coûts au moyen d'initiatives visant l'amélioration des processus et la technologie. Elle a notamment transféré les unités fonctionnelles régionales de soutien des services électroniques aux entreprises dans son centre national de services à la clientèle, et a mis en œuvre un processus simplifié d'inscription des clients axé sur la technologie, aux fins de ses activités de gestion de la trésorerie. Ces initiatives devraient entraîner des réductions de coûts annuelles de plus de 5 millions de dollars.

Outre les mesures de compression des coûts entreprises par chaque plateforme, nous avons mis sur pied l'initiative E<sup>2</sup> (efficacité et efficacité) pour l'ensemble du groupe. Dans le cadre de cette initiative, nous avons, au cours de 2003, continué de procéder à l'examen des coûts d'infrastructure et des coûts fonctionnels à l'échelle de l'organisation, et notre objectif vise à éliminer les chevauchements dans tous les secteurs et toutes les unités fonctionnelles, et à établir des services partagés afin d'optimiser les centres d'expertise. En 2004, nous procéderons à un examen de plusieurs initiatives importantes afin d'élaborer des systèmes et des processus opérationnels communs qui permettront la création d'une infrastructure solide aux fins des plans d'expansion de nos activités. Nous pourrions ainsi libérer des ressources pouvant être utilisées pour améliorer le service à la clientèle et accroître les revenus.

**TABLEAU 11 Impôts et autres taxes**

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)

	2003	2002	2001
<b>Charge d'impôts</b>	<b>1 443 \$</b>	<b>1 415 \$</b>	<b>1 350 \$</b>
<b>Autres taxes</b>			
Taxe sur les produits et services et taxes de vente	220	224	221
Cotisations sociales	267	245	237
Taxes sur le capital	124	107	146
Taxes foncières (1)	11	11	6
Taxes d'affaires	20	22	25
Taxes sur les primes d'assurance	26	22	21
	<b>668</b>	<b>631</b>	<b>656</b>
<b>Total</b>	<b>2 111 \$</b>	<b>2 046 \$</b>	<b>2 006 \$</b>
<b>Taux d'imposition effectif sur les bénéfices (2)</b>	<b>31,4 %</b>	<b>32,0 %</b>	<b>34,7 %</b>
<b>Taux d'imposition effectif total (3)</b>	<b>40,1 %</b>	<b>40,5 %</b>	<b>44,1 %</b>

(1) Comprend les montants portés en déduction des revenus autres que d'intérêt concernant les placements en biens immobiliers.

(2) Charge d'impôts en pourcentage du bénéfice net avant impôts sur les bénéfices.

(3) Le total de la charge d'impôts et des autres taxes en pourcentage du bénéfice net avant la charge d'impôts et les autres taxes selon l'équivalent imposable.

**Impôts et autres taxes**

Nos activités sont assujetties à différents impôts et autres taxes, notamment les impôts sur le bénéfice et sur le capital levés par les gouvernements fédéral et provinciaux au Canada et par les gouvernements des pays étrangers où nous exerçons nos activités. Des taxes sont également levées sur les dépenses ou les fournitures liées au soutien de nos activités.

La charge d'impôts et les autres taxes présentées au tableau 11 ci-dessus ont totalisé 2 111 millions de dollars à l'exercice 2003, soit 1 443 millions pour la charge d'impôts et 668 millions pour les autres taxes. La charge d'impôts a augmenté de 28 millions de dollars par rapport à 2002, en raison surtout de la hausse du bénéfice net avant impôts. Les autres taxes

ont progressé de 37 millions de dollars, en raison principalement de l'augmentation de la masse salariale et des taxes sur le capital versées.

Comme l'indique le tableau ci-dessus, le taux d'imposition effectif a diminué, passant de 32,0 % en 2002 à 31,4 % en 2003. Ce résultat reflète une réduction des taux d'imposition fédéral et provinciaux au Canada. En plus de la charge d'impôts et des autres taxes présentées dans l'état consolidé des résultats, nous avons constaté une charge d'impôts de 895 millions de dollars à l'exercice 2003 (économie d'impôts de 7 millions à l'exercice 2002) dans les capitaux propres, comme l'indique la note 15 à la page 88.



## Priorité financière : excellence de la qualité du crédit

### Points saillants

- Prêts aux entreprises et aux gouvernements et acceptations représentant 34 % du total des prêts et des acceptations au 31 octobre 2003, en baisse par rapport à 39 % en 2002
- Prêts à intérêts non comptabilisés en baisse de 24 %, atteignant leur plus bas niveau depuis 2000
- Prêts à intérêts non comptabilisés correspondant à 0,98 % du total des prêts et des acceptations, en baisse par rapport à 1,27 %
- Provision pour pertes sur créances de 0,7 milliard de dollars, en baisse de 33 %, à son plus bas niveau depuis 2000
- Ratio des provisions spécifiques attribuées de 0,33 %, en baisse par rapport à 0,50 %
- Ratio des radiations nettes de 0,45 %, en baisse par rapport à 0,71 %
- Provision cumulative pour pertes sur créances s'établissant à 2,2 milliards de dollars, légèrement en baisse par rapport à 2,3 milliards

### Portefeuille de prêts

En 2003, notre portefeuille de prêts a connu un bon rendement reflétant les changements à nos pratiques en matière de crédit adoptés au cours des dernières années. Trois éléments importants ont eu une incidence sur notre portefeuille en 2003. Le premier élément a trait à nos efforts continus de réduction des risques liés à la composition de notre portefeuille, qui comporte un nombre plus élevé de prêts hypothécaires résidentiels et un nombre réduit de prêts aux entreprises, lesquels présentent des risques plus élevés et mobilisent davantage des fonds. Comme l'illustrent les graphiques ci-dessous, les prêts aux entreprises et aux gouvernements et les acceptations ont baissé pour représenter 34 % du total des prêts et des acceptations en 2003, contre 43 % en 1999. Une part importante de cette variation s'est produite en 2003. Le deuxième élément a trait à nos efforts de réduction de l'exposition au risque lié aux secteurs plus sensibles et capitalistiques. Le troisième élément a trait à la poursuite des acquisitions dans le cadre de notre stratégie d'expansion aux États-Unis.

La part de notre risque de crédit lié aux prêts aux entreprises et aux gouvernements ayant une cote de titre de bonne qualité est restée relativement stable en 2003 pour s'établir à 69 %, par rapport à 70 % en 2002. Ces prêts aux entreprises et aux gouvernements incluent notre portefeuille de prêts aux petites et moyennes entreprises de 9,7 milliards de dollars, dont les cotes sont habituellement inférieures à notre exposition aux plus grandes entreprises.

Les tableaux 12 et 17, présentés à la page 47 et à la page 52 respectivement, fournissent une répartition détaillée des prêts et des acceptations. Notre portefeuille de prêts demeure bien diversifié. Les prêts aux entreprises et aux gouvernements et les acceptations ont reculé en 2003 en raison de notre stratégie visant à mettre fin aux relations-clients secondaires de RBC Marchés des Capitaux et de l'instauration de nouvelles limites quant au risque que peut représenter toute société individuelle, ainsi que d'une baisse globale des besoins de crédit, les entreprises affichant des bilans assainis.

Nos efforts visant à réduire les prêts consentis aux entreprises et aux gouvernements se traduisent par des baisses dans divers secteurs. Des diminutions dans le secteur des services publics ont été observées au Canada (1,2 milliard de dollars), aux États-Unis (1,5 milliard) et à l'étranger (0,4 milliard). Le secteur des services publics a bénéficié de deux éléments en particulier. Les prêts consentis à des entreprises du sous-secteur pétrolier et gazier (exploration et production) ont été réduits en raison des consolidations ayant eu lieu au sein de l'industrie ainsi que de nos efforts de réduction de la concentration liée à des sociétés individuelles. L'autre mesure avait trait aux efforts concertés qui ont été déployés afin de réduire l'exposition au risque lié au sous-secteur sensible de la production et de la distribution

d'énergie au sein duquel l'encours des prêts a baissé de 41 % par rapport à 2002 pour s'établir à 1,2 milliard de dollars.

L'exposition totale au risque lié au secteur du transport et de l'environnement a diminué de 1,1 milliard de dollars. Des diminutions ont été constatées au Canada (0,3 milliard de dollars) et à l'étranger (0,8 milliard). Le sous-secteur des lignes aériennes et de l'aérospatiale a été déterminé comme étant sensible et a été ciblé au niveau de la réduction des prêts. Au cours de l'exercice, l'encours de ces prêts a reculé de 0,4 milliard de dollars ou de 35 %, pour s'établir à 0,7 milliard. La diminution à l'étranger comprend une réduction de l'encours des prêts (0,5 milliard de dollars) à une contrepartie précise au Royaume-Uni.

Les prêts consentis aux entreprises du secteur des télécommunications sont eux aussi activement gérés à la baisse. L'encours de ces prêts a diminué de 69 %, passant de 1,7 milliard de dollars à la fin de l'exercice 2002 à seulement 0,5 milliard à la fin de 2003. La baisse est répartie entre le Canada, les États-Unis et à l'étranger.

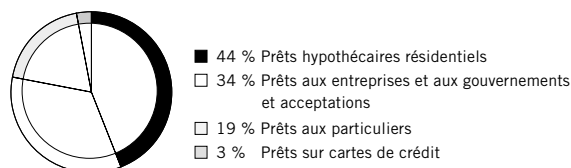
Les prêts consentis aux hôtels, aux restaurants et aux entreprises de divertissement ont diminué de 0,3 milliard de dollars ou 10 %, pour s'établir à 2,8 milliards. Environ 38 % de ces prêts sont présentés au sein du secteur des petites et moyennes entreprises et le reste, à la rubrique Autres.

Bien que l'ensemble du portefeuille lié aux entreprises et aux gouvernements ait connu une baisse, certaines augmentations dans certains secteurs liés à notre stratégie d'expansion aux États-Unis de la Banque ont été enregistrées. Au cours de 2003, nous avons acquis Admiralty Bancorp, Inc. (Admiralty) et Business Men's Assurance Company of America (BMA). Les prêts consentis à BMA garantissent les provisions techniques de la société. L'augmentation de 0,9 milliard de dollars constatée au sein du secteur immobilier commercial aux États-Unis reflète une hausse de 1,5 milliard découlant des acquisitions de Admiralty et de BMA, laquelle a été partiellement contrebalancée par d'autres réductions.

Du point de vue de la gestion du risque, les secteurs qui accaparent le plus le capital économique sont les secteurs de l'immobilier commercial, des services publics et des télécommunications. Pour une analyse du capital économique, se reporter à la page 54. Comme il a été mentionné plus haut, notre exposition au risque lié au secteur immobilier a augmenté en raison de notre stratégie d'expansion aux États-Unis, mais nous sommes résolus à gérer cette exposition. Bien que le capital économique lié aux secteurs des services publics et des télécommunications demeure élevé, des progrès importants ont été réalisés au chapitre de la réduction de l'encours des prêts.

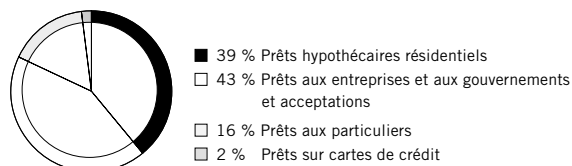
### Composition du portefeuille des prêts et des acceptations (2003)

Variation importante...



### Composition du portefeuille des prêts et des acceptations (1999)

... de la composition du portefeuille



### Prêts à intérêts non comptabilisés

Les prêts sont généralement classés à titre de prêts à intérêts non comptabilisés, c'est-à-dire que les intérêts sur ces prêts cessent d'être comptabilisés, lorsque les conditions précisées à la note 1, à la page 72, sont réunies.

Comme l'indique le tableau 13 à la page 48, les prêts à intérêts non comptabilisés ont reculé de 543 millions de dollars ou 24 % au cours de l'exercice, pour s'établir à 1 745 millions. Bien que les radiations aient diminué, passant de 1 457 millions de dollars en 2002 à 976 millions en 2003, la baisse importante des ajouts nets (433 millions en 2003 par rapport à 1 280 millions en 2002) a entraîné une diminution globale des prêts à intérêts non comptabilisés. Ces derniers ont reculé tant dans le portefeuille des prêts à la consommation que dans celui des prêts aux entreprises et aux gouvernements, et ont atteint leur niveau le plus bas depuis 2000.

En ce qui concerne le portefeuille des prêts à la consommation, les prêts à intérêts non comptabilisés ont reculé de 71 millions de dollars pour s'établir à 366 millions, le Canada comptant pour 54 millions de cette réduction. La baisse des nouveaux ajouts découle de l'amélioration continue du portefeuille, laquelle est attribuable aux avantages tirés de l'implantation antérieure d'un système élaboré de modélisation des risques conçu pour optimiser le rapport risque-rendement et améliorer les politiques et procédés en matière de risque.

Les prêts à intérêts non comptabilisés consentis aux entreprises et aux gouvernements ont baissé de 472 millions de dollars pour se chiffrer à 1 379 millions, comprenant des réductions de 154 millions au Canada, de 205 millions aux États-Unis et de 113 millions dans les autres pays. Au Canada, les réductions ont été réparties entre divers secteurs, y compris les petites et moyennes entreprises (36 millions de dollars), l'industrie forestière (30 millions) et le transport et l'environnement (20 millions). Le niveau des prêts à intérêts non comptabilisés consentis aux petites et moyennes entreprises a continué de baisser en raison de procédés améliorés au chapitre de la prise ferme, du contrôle et du recouvrement. La baisse dans l'industrie forestière est largement attribuable à une contrepartie en particulier. La baisse dans le secteur du transport et de l'environnement découle de la fermeture d'un important compte de transport terrestre, partiellement contrebalancée par le défaut d'un compte canadien de transport. Aux États-Unis, à la fin de 2003, aucun prêt à intérêts non comptabilisés n'a été constaté, comparativement à 77 millions de dollars en 2002. Cette réduction découle principalement de la radiation, du recouvrement ou de la cession de prêts à intérêts non comptabilisés de 2002. Les autres diminutions ont été réparties entre diverses industries. Pour les autres pays, les prêts à intérêts non comptabilisés liés au secteur des mines et métaux ont reculé de 71 millions de dollars. Cette baisse est largement attribuable au recouvrement d'un prêt en particulier. Au cours du deuxième semestre de l'exercice, les nouveaux prêts à intérêts non comptabilisés ont diminué.

À la fin de 2003, une tranche d'environ 70 % du montant initial des prêts à intérêts non comptabilisés (montant établi lorsqu'un prêt est initialement classé à titre de prêt à intérêts non comptabilisés) de RBC Marchés des Capitaux a été radiée ou a fait l'objet d'une provision spécifique.

Exprimés en pourcentage des prêts et acceptations connexes (avant déduction de la provision cumulative pour pertes sur prêts), les prêts à intérêts non comptabilisés se sont établis à 0,98 %, en baisse par rapport à 1,27 % en 2002, reflétant des améliorations au chapitre des ratios tant canadiens qu'internationaux, comme l'indique le tableau 18 de la page 52.

## Perspectives

En 2004, nous prévoyons que le ratio de la provision spécifique attribuée pour pertes sur créances se situera entre 0,35 % et 0,45 % (selon les PCGR du Canada), conformément à notre objectif à moyen terme.

### Provision cumulative pour pertes sur créances

La provision cumulative pour pertes sur créances est maintenue à un niveau jugé suffisant par la direction pour absorber les pertes probables des portefeuilles de prêts et d'opérations hors bilan. Les composantes individuelles ainsi que la provision cumulative globale sont évaluées trimestriellement en fonction des évaluations continues des comptes problèmes, des pertes récemment subies et de l'évolution d'autres facteurs, dont la composition et la qualité du portefeuille, la conjoncture économique et les exigences des organismes de réglementation. La provision cumulative est augmentée de la provision pour pertes sur créances, qui est imputée aux résultats, et réduite du montant des radiations, déduction faite des recouvrements.

Le calcul de la provision cumulative pour pertes sur créances est basé sur des estimations fondées sur des analyses historiques, qui sont ajustées pour tenir compte de l'évaluation faite par la direction à l'égard des hypothèses sous-jacentes liées au contexte actuel. Par conséquent, la provision cumulative pour pertes sur créances ne sera fort probablement pas égale aux pertes réelles subies dans l'avenir. Afin de réduire ces écarts, la direction évalue régulièrement la méthodologie utilisée et les hypothèses sous-jacentes.

Comme il est décrit à la note 1, à la page 73, la provision cumulative pour pertes sur créances comporte trois composantes – les provisions cumulatives spécifiques attribuées, la provision cumulative générale attribuée et la provision cumulative non attribuée.

Comme l'indique le tableau 15 à la page 50, la provision cumulative pour pertes sur créances a reculé de 150 millions de dollars ou 6 % par rapport à 2002, pour s'établir à 2 164 millions, ce qui est conforme à la baisse des prêts à intérêts non comptabilisés au cours de la même période. Durant l'exercice, les radiations, déduction faite des recouvrements, ont diminué pour correspondre à 806 millions de dollars ou 0,45 % de la moyenne des prêts et des acceptations,

### Provision pour pertes sur créances

La provision pour pertes sur créances imputée aux résultats représente le montant qui est nécessaire pour porter la provision cumulative pour pertes sur créances à un niveau jugé approprié par la direction, comme il est expliqué à la rubrique Provision cumulative pour pertes sur créances, présentée ci-dessous.

La provision pour pertes sur créances s'est chiffrée à 715 millions de dollars à l'exercice 2003, en baisse de 350 millions par rapport à l'exercice 2002, comme l'indique le tableau 14 de la page 49. Il s'agit du plus bas niveau depuis 2000.

En ce qui concerne le portefeuille de prêts à la consommation, la provision spécifique attribuée pour pertes sur créances a diminué de 13 millions de dollars en raison d'une baisse de 18 millions au Canada, partiellement contrebalancée par de modestes augmentations aux États-Unis et dans d'autres pays. La baisse observée au Canada reflète une réduction des prêts aux particuliers partiellement contrebalancée par l'augmentation des prêts sur cartes de crédit. Bien que les provisions spécifiques attribuées pour pertes sur cartes de crédit aient augmenté, le ratio par rapport aux soldes moyens a diminué, se chiffrant à 2,92 % en 2003 par rapport à 3,10 % en 2002, comme l'indique le tableau 18 de la page 52. Ce recul confirme le maintien de l'excellence du crédit lié au portefeuille des cartes parallèlement à une croissance du volume.

La provision spécifique attribuée aux prêts aux entreprises et aux gouvernements a diminué de 337 millions de dollars ou 53 %, pour s'établir à 298 millions en 2003. La baisse la plus importante a trait aux prêts liés au secteur des télécommunications (262 millions) puisque ce secteur avait déjà fait l'objet de provisions dans les exercices antérieurs et qu'aucun montant additionnel n'a été requis pour l'exercice en cours.

Nous protégeons une portion de notre portefeuille contre le risque de crédit au moyen de produits dérivés de crédit. La provision pour pertes sur créances incluait cette année un montant lié à un compte européen du secteur des services publics qui avait été classé à titre de prêt à intérêts non comptabilisés. La provision pour pertes sur créances a été en partie contrebalancée par un gain de 14 millions de dollars tiré d'un dérivé de crédit connexe, inscrit dans les revenus autres que d'intérêt conformément au Statement of Financial Accounting Standard 133 (FAS 133) du Financial Accounting Standards Board (FASB) intitulé *Accounting for Derivative Instruments and Hedging Activities*. La direction est d'avis qu'une analyse qui compense les gains sur produits dérivés liés aux comptes en souffrance par imputation à la provision connexe pour pertes sur créances est utile puisqu'elle reflète la perte totale liée à ces comptes, et la direction tient compte de ces renseignements dans l'évaluation de nos expositions au risque de crédit. La direction est aussi d'avis que les investisseurs pourraient considérer ces renseignements utiles dans leur évaluation de la qualité de notre crédit et de notre gestion des risques.

Comme l'indique le tableau 18 de la page 52, la provision spécifique attribuée pour pertes sur créances s'est établie à 0,33 % de la moyenne des prêts, des acceptations et des conventions de vente (0,32 % en incluant l'incidence des produits dérivés de crédit), soit une baisse par rapport à 0,50 % en 2002 (0,48 % en incluant l'incidence des produits dérivés de crédit). Selon les PCGR du Canada, le ratio de la provision spécifique pour pertes sur créances était de 0,33 % (0,32 % en incluant l'incidence des produits dérivés de crédit), contre 0,51 % en 2002 (0,49 % en incluant l'incidence des produits dérivés de crédit), soit bien en deçà de notre objectif de 0,45 % à 0,55 % établi pour l'exercice 2003.

par rapport à 1 259 millions ou 0,71 % l'an dernier puisque des radiations comme celles qui ont été effectuées en 2002 à l'égard de certains secteurs comme celui des télécommunications n'ont pas été requises en 2003.

### Concentrations du risque de crédit

Les concentrations du risque de crédit surviennent soit lorsqu'un certain nombre de clients exercent des activités similaires, soit lorsqu'ils sont situés dans le même secteur géographique ou qu'ils ont des caractéristiques économiques à ce point comparables qu'un changement des conditions économiques, politiques ou autres pourrait influencer de la même façon sur leur capacité de remplir leurs engagements contractuels. Les stratégies que nous utilisons pour réduire les concentrations du risque de crédit font l'objet d'une analyse plus détaillée à la rubrique Atténuation des risques dans la section Gestion du risque présentée à la page 55.

Selon le tableau 12 présenté à la page 47, le risque canadien le plus élevé est en Ontario, où se trouve 37 % du total des prêts et des acceptations. À l'échelle internationale, le risque le plus élevé est aux États-Unis, où se trouve 14 % du total de nos prêts et acceptations.

Les concentrations du risque de crédit les plus élevées, à l'exception des petites et moyennes entreprises, sont les secteurs des services financiers, de l'immobilier commercial et des exploitations agricoles, où se trouvent respectivement 5 %, 5 % et 3 % du total des prêts et des acceptations.

Le tableau 16 de la page 51 présente les montants contractuels liés à des clients situés à l'extérieur du Canada. Du total des montants contractuels à l'étranger, 72 milliards de dollars ou 18 % de l'actif total sont aux États-Unis et 51 milliards ou 12 % de l'actif total sont à l'extérieur du Canada et des États-Unis.

TABLEAU 12 Prêts et acceptations (1)

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2003	2002	2001	2000	1999	Pourcentage du total	
						2003	1999
<b>Au Canada</b>							
Provinces de l'Atlantique (2)	10 021 \$	9 770 \$	9 654 \$	9 690 \$	8 840 \$	5,6 %	5,7 %
Québec	15 930	15 190	13 863	16 191	14 936	8,9	9,7
Ontario	65 922	63 627	70 164	60 999	54 724	37,0	35,5
Provinces des Prairies (3)	27 162	26 989	25 192	29 402	25 521	15,2	16,6
Colombie-Britannique	23 807	23 367	22 696	25 118	23 141	13,3	15,0
<b>Total au Canada</b>	<b>142 842</b>	<b>138 943</b>	<b>141 569</b>	<b>141 400</b>	<b>127 162</b>	<b>80,0</b>	<b>82,5</b>
Particuliers							
Prêts hypothécaires résidentiels	73 978	67 700	64 066	61 444	58 524	41,5	38,0
Prêts aux particuliers	28 262	25 918	27 202	27 207	24 353	15,8	15,8
Prêts sur cartes de crédit	4 663	4 740	4 110	4 666	2 666	2,6	1,7
	<b>106 903</b>	<b>98 358</b>	<b>95 378</b>	<b>93 317</b>	<b>85 543</b>	<b>59,9</b>	<b>55,5</b>
Prêts aux entreprises et aux gouvernements et acceptations							
Petites et moyennes entreprises (4)	9 705	9 470	9 788	11 701	10 334	5,4	6,7
Exploitations agricoles	4 546	4 427	4 758	4 931	4 217	2,5	2,7
Prêts hypothécaires commerciaux	2 616	2 468	2 635	2 961	2 635	1,5	1,7
Biens de consommation	2 183	2 238	2 447	2 874	2 086	1,2	1,4
Secteur immobilier commercial	2 091	2 393	2 325	2 594	2 400	1,2	1,6
Services publics	1 703	2 911	4 293	3 754	3 350	0,9	2,2
Gouvernements	1 629	1 039	1 597	1 385	2 105	0,9	1,4
Industrie automobile (5)	1 472	1 370	864	673	611	0,8	0,4
Produits industriels	1 372	1 569	2 174	2 470	2 301	0,8	1,5
Transport et environnement (5)	1 112	1 450	2 138	1 519	1 562	0,6	1,0
Industrie forestière	956	954	1 275	1 362	1 151	0,5	0,8
Services financiers	856	3 015	3 010	2 218	1 567	0,5	1,0
Médias et câblodistribution (6)	839	994	1 510	1 120	1 135	0,5	0,7
Mines et métaux	333	361	636	897	845	0,2	0,5
Télécommunications	169	487	677	1 008	525	0,1	0,3
Technologies de l'information	114	191	203	210	191	0,1	0,1
Autres	4 243	5 248	5 861	6 406	4 604	2,4	3,0
	<b>35 939</b>	<b>40 585</b>	<b>46 191</b>	<b>48 083</b>	<b>41 619</b>	<b>20,1</b>	<b>27,0</b>
<b>Total au Canada</b>	<b>142 842</b>	<b>138 943</b>	<b>141 569</b>	<b>141 400</b>	<b>127 162</b>	<b>80,0</b>	<b>82,5</b>
<b>À l'étranger</b>							
États-Unis	25 151	29 192	25 944	13 415	13 060	14,1	8,5
Europe, Moyen-Orient et Afrique	6 755	6 340	7 918	6 544	6 617	3,8	4,3
Antilles	1 941	2 018	1 856	2 059	1 502	1,1	1,0
Amérique latine	646	1 400	1 680	1 842	2 309	0,4	1,5
Asie	729	1 004	1 328	1 781	2 417	0,4	1,6
Australie et Nouvelle-Zélande	426	677	805	771	983	0,2	0,6
<b>Total à l'étranger</b>	<b>35 648</b>	<b>40 631</b>	<b>39 531</b>	<b>26 412</b>	<b>26 888</b>	<b>20,0</b>	<b>17,5</b>
Particuliers							
Prêts hypothécaires résidentiels	4 841	5 142	3 378	1 540	718	2,7	0,5
Prêts aux particuliers	5 741	6 038	5 309	812	902	3,2	0,6
Prêts sur cartes de crédit	153	174	173	-	-	0,1	-
	<b>10 735</b>	<b>11 354</b>	<b>8 860</b>	<b>2 352</b>	<b>1 620</b>	<b>6,0</b>	<b>1,1</b>
Prêts aux entreprises et aux gouvernements et acceptations							
Biens de consommation	983	1 383	1 699	1 111	1 411	0,6	0,9
Secteur immobilier commercial	5 984	5 124	4 082	271	464	3,4	0,3
Services publics	1 872	3 731	2 994	3 051	3 887	1,1	2,5
Gouvernements	126	130	128	167	773	0,1	0,5
Industrie automobile	323	411	527	513	878	0,2	0,6
Produits industriels	532	1 199	2 116	1 749	1 325	0,3	0,9
Transport et environnement	1 676	2 442	1 571	1 487	1 975	0,9	1,3
Industrie forestière	193	417	385	468	549	0,1	0,4
Services financiers	7 445	6 542	9 347	7 912	6 937	4,2	4,5
Médias et câblodistribution (6)	949	1 321	1 380	2 033	1 909	0,5	1,2
Mines et métaux	565	1 192	1 071	901	881	0,3	0,6
Télécommunications	371	1 246	1 558	2 244	1 206	0,2	0,8
Technologies de l'information	81	180	396	433	709	-	0,4
Autres	3 813	3 959	3 417	1 720	2 364	2,1	1,5
	<b>24 913</b>	<b>29 277</b>	<b>30 671</b>	<b>24 060</b>	<b>25 268</b>	<b>14,0</b>	<b>16,4</b>
<b>Total à l'étranger</b>	<b>35 648</b>	<b>40 631</b>	<b>39 531</b>	<b>26 412</b>	<b>26 888</b>	<b>20,0</b>	<b>17,5</b>
<b>Total des prêts et des acceptations</b>	<b>178 490</b>	<b>179 574</b>	<b>181 100</b>	<b>167 812</b>	<b>154 050</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>
Provision cumulative pour pertes sur prêts	(2 055)	(2 203)	(2 278)	(1 871)	(1 884)		
<b>Total</b>	<b>176 435 \$</b>	<b>177 371 \$</b>	<b>178 822 \$</b>	<b>165 941 \$</b>	<b>152 166 \$</b>		

(1) La répartition est fonction du lieu de résidence de l'emprunteur.

(2) Comprend Terre-Neuve-et-Labrador, l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse et le Nouveau-Brunswick.

(3) Comprend le Manitoba, la Saskatchewan et l'Alberta.

(4) Ces données se rapportent aux secteurs d'activité suivants en 2003 : prêts de 1 777 millions de dollars liés au secteur immobilier commercial (1 737 millions en 2002; 1 788 millions en 2001); prêts de 1 777 millions liés au secteur des biens de consommation (1 583 millions en 2002; 1 665 millions en 2001); prêts de 952 millions liés au secteur des produits industriels (887 millions en 2002; 916 millions en 2001); prêts de 503 millions liés au secteur du transport et de l'environnement (552 millions en 2002; 605 millions en 2001); prêts de 462 millions liés au secteur de l'industrie automobile (377 millions en 2002; 434 millions en 2001); prêts de 298 millions liés au secteur de l'industrie forestière (278 millions en 2002; 296 millions en 2001); prêts de 137 millions liés au secteur des services publics (125 millions en 2002; 157 millions en 2001); prêts de 113 millions liés au secteur des technologies de l'information (93 millions en 2002; 133 millions en 2001); prêts de 65 millions liés au secteur des mines et métaux (69 millions en 2002; s.o. en 2001); prêts de 136 millions liés au secteur des services financiers (132 millions en 2002; 96 millions en 2001); prêts de 81 millions liés aux secteurs des médias et de la câblodistribution (77 millions en 2002; 84 millions en 2001); prêts de 48 millions liés au secteur des télécommunications (34 millions en 2002; 45 millions en 2001); prêts de 3 356 millions liés aux autres secteurs (3 526 millions en 2002; 3 569 millions en 2001).

(5) À compter de 2002, certains montants jusque-là attribués au secteur du transport et de l'environnement ont été reclassés dans celui de l'industrie automobile.

(6) Comprend des prêts liés au secteur de la câblodistribution de 236 millions de dollars au Canada en 2003 (267 millions en 2002; 330 millions en 2001; 262 millions en 2000; 169 millions en 1999), et de 432 millions de dollars à l'étranger en 2003 (634 millions en 2002; 625 millions en 2001; 1 321 millions en 2000; 850 millions en 1999).

**TABLEAU 13 Prêts à intérêts non comptabilisés**

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)

	2003	2002	2001	2000	1999
<b>Au Canada</b>					
Provinces de l'Atlantique (1)	81 \$	107 \$	124 \$	115 \$	77 \$
Québec	155	90	282	198	259
Ontario	348	471	621	572	438
Provinces des Prairies (2)	140	177	143	129	198
Colombie-Britannique	340	427	453	355	415
<b>Total au Canada</b>	<b>1 064</b>	<b>1 272</b>	<b>1 623</b>	<b>1 369</b>	<b>1 387</b>
Particuliers					
Prêts hypothécaires résidentiels	110	102	142	185	173
Prêts aux particuliers	213	275	310	247	236
	323	377	452	432	409
Entreprises et gouvernements					
Petites et moyennes entreprises (3)	169	205	261	248	232
Exploitations agricoles (3)	127	141	111	53	62
Prêts hypothécaires commerciaux	24	17	22	16	25
Biens de consommation	32	47	11	37	43
Secteur immobilier commercial	8	23	95	90	186
Services publics	1	1	27	-	38
Industrie automobile	-	10	18	5	1
Produits industriels	18	23	45	28	19
Transport et environnement	118	138	274	185	21
Industrie forestière	169	199	195	184	233
Services financiers	3	-	7	20	16
Médias et câblodistribution	15	18	43	36	42
Mines et métaux	-	-	1	-	-
Télécommunications	8	20	-	-	2
Technologies de l'information	17	6	11	8	13
Autres	32	47	50	27	45
	741	895	1 171	937	978
<b>Total au Canada</b>	<b>1 064</b>	<b>1 272</b>	<b>1 623</b>	<b>1 369</b>	<b>1 387</b>
<b>À l'étranger</b>					
États-Unis	361	584	626	145	41
Europe, Moyen-Orient et Afrique	116	115	79	46	58
Antilles	66	71	55	48	47
Amérique latine	109	217	14	9	10
Asie	1	3	14	33	127
Australie et Nouvelle-Zélande	28	26	23	-	-
	681	1 016	811	281	283
Pays en développement	-	-	31	28	34
<b>Total à l'étranger</b>	<b>681</b>	<b>1 016</b>	<b>842</b>	<b>309</b>	<b>317</b>
Particuliers					
Prêts hypothécaires résidentiels	21	29	37	14	14
Prêts aux particuliers	22	31	15	-	-
	43	60	52	14	14
Entreprises et gouvernements					
Biens de consommation	16	10	19	2	18
Secteur immobilier commercial	65	75	81	4	5
Services publics	239	242	3	14	23
Industrie automobile	7	29	33	-	5
Produits industriels	7	30	10	83	38
Transport et environnement	18	68	91	56	-
Services financiers	42	77	83	41	89
Médias et câblodistribution (4)	71	56	-	-	-
Mines et métaux	57	128	40	11	11
Télécommunications	-	77	272	-	-
Technologies de l'information	11	48	76	-	-
Autres	105	116	82	84	114
	638	956	790	295	303
<b>Total à l'étranger</b>	<b>681</b>	<b>1 016</b>	<b>842</b>	<b>309</b>	<b>317</b>
<b>Total (5), (6)</b>	<b>1 745 \$</b>	<b>2 288 \$</b>	<b>2 465 \$</b>	<b>1 678 \$</b>	<b>1 704 \$</b>

(1) Comprend Terre-Neuve-et-Labrador, l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse et le Nouveau-Brunswick.

(2) Comprend le Manitoba, la Saskatchewan et l'Alberta.

(3) Comprend la tranche des prêts à intérêts non comptabilisés qui est garantie par les gouvernements; cette tranche s'élève à 39 millions de dollars pour 2003 (64 millions en 2002; 95 millions en 2001; 101 millions en 2000; 79 millions en 1999) pour ce qui est des petites et moyennes entreprises et à 9 millions (10 millions en 2002; 6 millions en 2001; 6 millions en 2000; 5 millions en 1999) pour les exploitations agricoles.

(4) Comprend uniquement des prêts liés au secteur de la câblodistribution.

(5) Comprend des biens saisis de 34 millions de dollars en 2003 (32 millions en 2002; 37 millions en 2001; 16 millions en 2000; 26 millions en 1999).

(6) Les prêts en souffrance depuis plus de 90 jours qui ne sont pas inclus dans les prêts à intérêts non comptabilisés s'élèvent à 222 millions de dollars en 2003 (217 millions en 2002; 245 millions en 2001).

**TABEAU 14 Provison pour pertes sur créances**

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)

	2003	2002	2001	2000	1999
<b>Au Canada</b>					
Provinces de l'Atlantique (1)	46 \$	59 \$	63 \$	58 \$	32 \$
Québec	77	(5)	43	22	71
Ontario	303	330	398	342	52
Provinces des Prairies (2)	55	86	81	64	95
Colombie-Britannique	40	59	104	40	192
<b>Total au Canada</b>	<b>521</b>	<b>529</b>	<b>689</b>	<b>526</b>	<b>442</b>
Particuliers					
Prêts hypothécaires résidentiels	4	3	8	-	4
Prêts aux particuliers	230	266	265	301	172
Prêts sur cartes de crédit	152	135	125	102	55
	<b>386</b>	<b>404</b>	<b>398</b>	<b>403</b>	<b>231</b>
Entreprises et gouvernements					
Petites et moyennes entreprises	77	110	164	105	113
Exploitations agricoles	(2)	22	20	4	2
Prêts hypothécaires commerciaux	(3)	(5)	7	2	8
Biens de consommation	2	19	2	7	11
Secteur immobilier commercial	(14)	(15)	15	(17)	9
Services publics	-	4	17	(8)	12
Industrie automobile	-	-	17	-	-
Produits industriels	2	(7)	14	2	(10)
Transport et environnement	69	(19)	13	56	7
Industrie forestière	13	4	7	(36)	81
Services financiers	(4)	(27)	(9)	-	5
Médias et câblodistribution	1	(7)	13	12	8
Mines et métaux	1	(1)	-	(1)	1
Télécommunications	(1)	59	-	(1)	(32)
Technologies de l'information	2	3	3	8	8
Autres	(8)	(15)	8	(10)	(12)
	<b>135</b>	<b>125</b>	<b>291</b>	<b>123</b>	<b>211</b>
<b>Total au Canada</b>	<b>521</b>	<b>529</b>	<b>689</b>	<b>526</b>	<b>442</b>
<b>À l'étranger</b>					
États-Unis	108	440	377	99	45
Europe, Moyen-Orient et Afrique	64	38	(1)	(9)	21
Antilles	8	6	(6)	3	-
Amérique latine	15	57	5	2	2
Asie	(1)	(10)	(19)	(50)	20
Australie et Nouvelle-Zélande	-	5	4	-	-
<b>Total à l'étranger</b>	<b>194</b>	<b>536</b>	<b>360</b>	<b>45</b>	<b>88</b>
Particuliers					
Prêts hypothécaires résidentiels	4	7	-	-	1
Prêts aux particuliers	24	15	5	-	-
Prêts sur cartes de crédit	3	4	2	-	-
	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
Entreprises et gouvernements					
Biens de consommation	8	(2)	-	(7)	(10)
Secteur immobilier commercial	5	4	65	1	2
Services publics	78	141	(8)	(2)	-
Industrie automobile	(1)	1	7	(8)	(2)
Produits industriels	(1)	5	3	34	31
Transport et environnement	8	21	8	42	-
Services financiers	3	21	(3)	(21)	2
Médias et câblodistribution	26	-	3	-	-
Mines et métaux	4	28	-	2	15
Télécommunications	-	202	272	-	-
Technologies de l'information	(4)	41	7	-	3
Autres	37	48	(1)	4	46
	<b>163</b>	<b>510</b>	<b>353</b>	<b>45</b>	<b>87</b>
<b>Total à l'étranger</b>	<b>194</b>	<b>536</b>	<b>360</b>	<b>45</b>	<b>88</b>
Provisions spécifiques attribuées	715	1 065	1 049	571	530
Provision générale attribuée (3)	6	(22)	205	73	s.o.
<b>Total de la provision attribuée (3)</b>	<b>721</b>	<b>1 043</b>	<b>1 254</b>	<b>644</b>	<b>s.o.</b>
<b>Provision non attribuée (3)</b>	<b>(6)</b>	<b>22</b>	<b>(135)</b>	<b>47</b>	<b>s.o.</b>
<b>Total</b>	<b>715 \$</b>	<b>1 065 \$</b>	<b>1 119 \$</b>	<b>691 \$</b>	<b>760 \$</b>

(1) Comprend Terre-Neuve-et-Labrador, l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse et le Nouveau-Brunswick.

(2) Comprend le Manitoba, la Saskatchewan et l'Alberta.

(3) La provision générale attribuée et la provision non attribuée totalisaient 230 millions de dollars en 1999. Elles n'étaient alors pas séparées en deux composantes.

**TABEAU 15 Provision cumulative pour pertes sur créances**

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2003	2002	2001	2000	1999
<b>Provision cumulative au début</b>	<b>2 314 \$</b>	2 392 \$	1 975 \$	1 900 \$	2 066 \$
<b>Provision pour pertes sur créances</b>	<b>715</b>	1 065	1 119	691	760
<b>Radiations</b>					
<b>Au Canada</b>					
Prêts hypothécaires résidentiels	(6)	(11)	(15)	(11)	(14)
Prêts aux particuliers	(345)	(381)	(394)	(372)	(236)
Prêts sur cartes de crédit	(188)	(172)	(169)	(150)	(65)
Prêts aux entreprises et aux gouvernements	(218)	(330)	(296)	(225)	(524)
	(757)	(894)	(874)	(758)	(839)
<b>À l'étranger</b>					
Prêts hypothécaires résidentiels	(4)	(1)	(9)	-	-
Prêts aux particuliers	(28)	(17)	(7)	-	-
Prêts sur cartes de crédit	(4)	(6)	(2)	-	-
Prêts aux entreprises et aux gouvernements	(183)	(506)	(233)	(81)	(229)
Risques à l'égard des pays en développement	-	(33)	-	-	(4)
	(219)	(563)	(251)	(81)	(233)
	(976)	(1 457)	(1 125)	(839)	(1 072)
<b>Recouvrements</b>					
<b>Au Canada</b>					
Prêts hypothécaires résidentiels	-	-	-	-	2
Prêts aux particuliers	66	68	66	44	31
Prêts sur cartes de crédit	36	37	44	48	10
Prêts aux entreprises et aux gouvernements	53	72	58	48	66
	155	177	168	140	109
<b>À l'étranger</b>					
Prêts aux particuliers	2	2	1	-	-
Prêts sur cartes de crédit	1	1	-	-	-
Prêts aux entreprises et aux gouvernements	12	18	16	22	5
	15	21	17	22	5
	170	198	185	162	114
<b>Radiations nettes</b>	<b>(806)</b>	(1 259)	(940)	(677)	(958)
Acquisition de Admiralty Bancorp, Inc.	8	-	-	-	-
Acquisition de Eagle Bancshares, Inc.	-	18	-	-	-
Acquisition de Centura Banks, Inc.	-	-	157	-	-
Ajustements	(67)	98	81	61	32
<b>Provision cumulative à la fin</b>	<b>2 164 \$</b>	2 314 \$	2 392 \$	1 975 \$	1 900 \$
<b>Attribution de la provision cumulative (1)</b>					
<b>Au Canada</b>					
Prêts hypothécaires résidentiels	33 \$	35 \$	45 \$	46 \$	53 \$
Prêts aux particuliers	395	429	447	403	344
Prêts sur cartes de crédit	147	147	147	88	60
Prêts aux entreprises et aux gouvernements	682	711	791	664	748
	1 257	1 322	1 430	1 201	1 205
<b>À l'étranger</b>					
Prêts hypothécaires résidentiels	4	6	4	11	9
Prêts aux particuliers	42	36	33	-	-
Prêts sur cartes de crédit	4	5	5	-	-
Prêts aux entreprises et aux gouvernements	510	583	581	322	380
	560	630	623	333	389
Provision cumulative attribuée pour pertes sur prêts	1 817	1 952	2 053	1 534	1 594
Provision cumulative non attribuée pour pertes sur prêts	238	251	225	337	290
<b>Total de la provision cumulative pour pertes sur prêts</b>	<b>2 055</b>	2 203	2 278	1 871	1 884
Provision cumulative pour éléments hors bilan et autres (2)	109	109	109	98	-
Provision cumulative pour titres exonérés d'impôts	-	2	5	6	16
<b>Total de la provision cumulative pour pertes sur créances</b>	<b>2 164 \$</b>	2 314 \$	2 392 \$	1 975 \$	1 900 \$

- (1) La provision cumulative pour pertes sur prêts comprend un montant de la provision cumulative générale attribuée, qui a été réparti entre les catégories de prêts. Ces montants totalisent 1 060 millions de dollars (1 060 millions en 2002; 1 076 millions en 2001; 765 millions en 2000; 790 millions en 1999) et ont été répartis comme suit : au Canada – prêts hypothécaires résidentiels, 21 millions (20 millions en 2002; 21 millions en 2001; 18 millions en 2000; 11 millions en 1999); prêts aux particuliers, 266 millions (266 millions en 2002; 266 millions en 2001; 207 millions en 2000; 174 millions en 1999); prêts sur cartes de crédit, 147 millions (147 millions en 2002; 147 millions en 2001; 88 millions en 2000; 60 millions en 1999); prêts aux entreprises et aux gouvernements, 385 millions (386 millions en 2002; 385 millions en 2001; 321 millions en 2000; 370 millions en 1999); à l'étranger – prêts hypothécaires résidentiels, 2 millions de dollars (3 millions en 2002; 2 millions en 2001; néant en 2000 et en 1999); prêts aux particuliers, 33 millions (22 millions en 2002; 26 millions en 2001; néant en 2000 et en 1999); prêts sur cartes de crédit, 4 millions (5 millions en 2002; 5 millions en 2001; néant en 2000 et en 1999); prêts aux entreprises et aux gouvernements, 202 millions (211 millions en 2002; 224 millions en 2001; 131 millions en 2000; 175 millions en 1999).
- (2) Depuis l'exercice 2000, la provision cumulative pour éléments hors bilan et autres est constatée au poste Autres passifs. Au cours des exercices précédents, ce montant était inclus dans la provision cumulative pour pertes sur prêts.

TABLEAU 16 Encours à l'étranger (1)

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2003		2002		2001	
		Pourcentage de l'actif total		Pourcentage de l'actif total		Pourcentage de l'actif total
<b>États-Unis – Banques</b>	7 204 \$		5 838 \$		7 186 \$	
Gouvernement	7 970		3 257		3 834	
Autres	57 086		62 210		49 172	
	<b>72 260</b>	<b>17,51 %</b>	<b>71 305</b>	<b>18,67 %</b>	<b>60 192</b>	<b>16,60 %</b>
<b>Europe de l'Ouest</b>						
Royaume-Uni – Banques	8 600		7 179		6 275	
Gouvernement	512		295		153	
Autres	9 141		5 719		5 256	
	<b>18 253</b>	<b>4,42</b>	<b>13 193</b>	<b>3,45</b>	<b>11 684</b>	<b>3,22</b>
France – Banques	4 073		2 061		2 378	
Gouvernement	166		86		68	
Autres	678		831		1 176	
	<b>4 917</b>	<b>1,19</b>	<b>2 978</b>	<b>0,78</b>	<b>3 622</b>	<b>1,00</b>
Allemagne – Banques	5 974		5 344		5 952	
Gouvernement	1 309		318		173	
Autres	385		381		559	
	<b>7 668</b>	<b>1,86</b>	<b>6 043</b>	<b>1,58</b>	<b>6 684</b>	<b>1,84</b>
Pays-Bas	2 458	<b>0,60</b>	2 271	0,59	2 218	0,61
Suisse	763	<b>0,18</b>	1 714	0,45	1 362	0,38
Autres	5 223	<b>1,27</b>	5 658	1,48	5 244	1,45
	<b>39 282</b>	<b>9,52</b>	<b>31 857</b>	<b>8,33</b>	<b>30 814</b>	<b>8,50</b>
<b>Europe centrale, Europe de l'Est, Moyen-Orient et Afrique</b>	<b>198</b>	<b>0,05</b>	<b>247</b>	<b>0,06</b>	<b>469</b>	<b>0,13</b>
<b>Amérique latine</b>						
Argentine	87	<b>0,02</b>	146	0,04	193	0,05
Brésil	33	<b>0,01</b>	38	0,01	71	0,02
Chili	385	<b>0,09</b>	800	0,21	836	0,23
Mexique	318	<b>0,08</b>	493	0,13	696	0,19
Autres	42	<b>0,01</b>	42	0,01	174	0,05
	<b>865</b>	<b>0,21</b>	<b>1 519</b>	<b>0,40</b>	<b>1 970</b>	<b>0,54</b>
<b>Antilles</b>						
Bahamas	1 255	<b>0,30</b>	1 453	0,38	1 520	0,42
Autres	1 437	<b>0,35</b>	485	0,13	1 902	0,52
	<b>2 692</b>	<b>0,65</b>	<b>1 938</b>	<b>0,51</b>	<b>3 422</b>	<b>0,94</b>
<b>Asie</b>						
Japon – Banques	428		321		53	
Gouvernement	4 263		2 426		1 663	
Autres	92		64		988	
	<b>4 783</b>	<b>1,16</b>	<b>2 811</b>	<b>0,74</b>	<b>2 704</b>	<b>0,75</b>
Singapour	289	<b>0,07</b>	229	0,06	217	0,06
République de Corée	389	<b>0,09</b>	405	0,11	449	0,12
Autres	330	<b>0,08</b>	38	0,01	145	0,04
	<b>5 791</b>	<b>1,40</b>	<b>3 483</b>	<b>0,92</b>	<b>3 515</b>	<b>0,97</b>
<b>Australie et Nouvelle-Zélande</b>	<b>2 425</b>	<b>0,59</b>	<b>2 842</b>	<b>0,74</b>	<b>2 335</b>	<b>0,65</b>
<b>Provision cumulative pour pertes sur prêts (2)</b>	<b>(678)</b>	<b>(0,16)</b>	<b>(760)</b>	<b>(0,20)</b>	<b>(728)</b>	<b>(0,20)</b>
<b>Total</b>	<b>122 835 \$</b>	<b>29,77 %</b>	<b>112 431 \$</b>	<b>29,43 %</b>	<b>101 989 \$</b>	<b>28,13 %</b>

(1) Comprend les montants contractuels suivants, liés à des clients situés dans un pays étranger : les prêts, les intérêts courus, les acceptations, les dépôts productifs d'intérêt à des banques, les valeurs mobilières, les autres placements productifs d'intérêt et les autres actifs monétaires, y compris les gains nets de réévaluation sur les contrats de change et les produits dérivés. Les encours libellés en monnaie locale, qu'ils soient ou non couverts ou financés par des emprunts libellés en monnaie locale, sont compris dans les encours du pays en question. Les encours à l'étranger sont présentés en fonction de la région de risque ultime.

(2) Comprend la tranche relative à l'étranger des provisions cumulatives spécifiques attribuées, de la provision cumulative générale attribuée et de la provision cumulative non attribuée. Pour les exercices antérieurs à 2002, la provision cumulative pour pertes sur prêts comprend également la provision cumulative attribuée à l'égard des risques-pays.

**TABEAU 17 Prêts et acceptations aux États-Unis et données relatives à la qualité de ces prêts (1)**

(en millions de dollars canadiens)	Soldes des prêts				Prêts à intérêts non comptabilisés				Provision pour pertes sur créances			
	2003	2002	2001	2000	2003	2002	2001	2000	2003	2002	2001	2000
<b>Particuliers</b>												
Prêts hypothécaires résidentiels	4 096 \$	4 353 \$	2 666 \$	845 \$	7 \$	16 \$	24 \$	– \$	3 \$	7 \$	8 \$	– \$
Prêts aux particuliers	5 015	5 269	4 621	78	22	31	15	–	24	15	5	–
Prêts sur cartes de crédit	107	125	128	–	–	–	–	–	3	4	2	–
	<b>9 218</b>	<b>9 747</b>	<b>7 415</b>	<b>923</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>–</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>–</b>
<b>Prêts aux entreprises et aux gouvernements et acceptations</b>												
Biens de consommation	816	958	1 172	435	16	10	9	–	8	4	2	–
Secteur immobilier commercial	5 480	4 531	3 773	44	65	75	81	4	5	5	66	2
Services publics	1 200	2 680	1 613	1 582	114	95	–	–	16	107	–	–
Gouvernements	100	19	23	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Industrie automobile	318	409	408	221	7	29	33	–	(1)	1	6	–
Produits industriels	449	974	1 513	1 107	5	30	8	68	(1)	8	3	40
Transport et environnement	350	484	788	469	9	36	48	56	7	5	(4)	42
Industrie forestière	123	223	98	181	–	–	–	–	–	–	–	–
Services financiers	3 011	3 770	4 104	4 521	9	46	30	–	–	11	7	–
Médias et câblodistribution (2)	854	1 107	1 038	1 782	44	56	–	–	12	–	3	–
Mines et métaux	91	70	45	104	–	–	–	–	–	–	–	–
Télécommunications	315	689	835	1 131	–	77	272	–	–	202	272	–
Technologies de l'information	81	177	299	374	11	48	76	–	(4)	41	7	–
Autres	2 745	3 354	2 820	541	52	35	30	17	36	30	–	15
	<b>15 933</b>	<b>19 445</b>	<b>18 529</b>	<b>12 492</b>	<b>332</b>	<b>537</b>	<b>587</b>	<b>145</b>	<b>78</b>	<b>414</b>	<b>362</b>	<b>99</b>
	<b>25 151 \$</b>	<b>29 192 \$</b>	<b>25 944 \$</b>	<b>13 415 \$</b>	<b>361 \$</b>	<b>584 \$</b>	<b>626 \$</b>	<b>145 \$</b>	<b>108 \$</b>	<b>440 \$</b>	<b>377 \$</b>	<b>99 \$</b>

(1) En fonction du lieu de résidence de l'emprunteur.

(2) Comprend des prêts de 357 millions de dollars liés au secteur de la câblodistribution (522 millions en 2002; 455 millions en 2001; 1 162 millions en 2000) et des prêts à intérêts non comptabilisés de 44 millions (56 millions en 2002) liés au secteur de la câblodistribution (montant brut).

**TABEAU 18 Profil de risque**

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2003	2002	2001	2000	1999
<b>Pourcentage des prêts et des acceptations par rapport au total des prêts et des acceptations</b>					
Canada (1)					
Prêts hypothécaires résidentiels	41 %	38 %	35 %	37 %	38 %
Prêts aux particuliers	16	14	15	16	16
Prêts sur cartes de crédit	3	3	2	3	2
Prêts aux entreprises et aux gouvernements	18	21	24	28	28
À l'étranger	78	76	76	84	84
Total	22	24	24	16	16
	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
<b>Prêts à intérêts non comptabilisés</b>					
Au début	2 288 \$	2 465 \$	1 678 \$	1 704 \$	2 001 \$
Montant net des ajouts	433	1 280	1 912	813	743
Radiations et ajustements	(976)	(1 457)	(1 125)	(839)	(1 040)
À la fin	1 745 \$	2 288 \$	2 465 \$	1 678 \$	1 704 \$
En pourcentage des prêts et des acceptations connexes					
Canada (1)					
Prêts hypothécaires résidentiels	0,15 %	0,15 %	0,22 %	0,30 %	0,30 %
Prêts aux particuliers	0,75	1,06	1,14	0,91	0,97
Prêts aux entreprises et aux gouvernements	2,26	2,36	2,75	1,97	2,24
À l'étranger	0,76	0,93	1,18	0,97	1,07
Total	1,76	2,34	1,95	1,15	1,28
	<b>0,98 %</b>	<b>1,27 %</b>	<b>1,36 %</b>	<b>1,00 %</b>	<b>1,11 %</b>
<b>Provision cumulative pour pertes sur créances</b>					
Provisions cumulatives spécifiques attribuées	757 \$	894 \$	951 \$	747 \$	786 \$
Provision cumulative attribuée à l'égard des risques-pays	–	–	31	28	34
Provision cumulative générale attribuée (3)	1 169	1 169	1 185	863	790
Total des provisions cumulatives attribuées	1 926	2 063	2 167	1 638	1 610
Provision cumulative non attribuée	238	251	225	337	290
Total	2 164 \$	2 314 \$	2 392 \$	1 975 \$	1 900 \$
En pourcentage des prêts et des acceptations	1,2 %	1,2 %	1,3 %	1,1 %	1,2 %
En pourcentage des prêts, des acceptations et des conventions de revente	1,0 %	1,0 %	1,0 %	1,0 %	1,1 %
En pourcentage des prêts à intérêts non comptabilisés (ratio de couverture), en excluant les pays en développement	118 %	96 %	93 %	112 %	112 %
<b>Provision pour pertes sur créances</b>					
Provisions spécifiques attribuées	715 \$	1 065 \$	1 049 \$	571 \$	530 \$
Provision générale attribuée (2)	6	(22)	205	73	s.o.
Total de la provision attribuée	721	1 043	1 254	644	s.o.
Provision non attribuée (2)	(6)	22	(135)	47	s.o.
Total	715 \$	1 065 \$	1 119 \$	691 \$	760 \$
Gains liés à des produits dérivés de crédit	(14)	(115)	–	–	–
Pertes liées à des produits dérivés de crédit	–	69	–	–	–
Total de la provision déduction faite des gains et des pertes liés à des produits dérivés de crédit	701 \$	1 019 \$	1 119 \$	691 \$	760 \$
Provisions spécifiques attribuées, en pourcentage de la moyenne des prêts, des acceptations et des conventions de revente	0,33 %	0,50 %	0,52 %	0,31 %	0,30 %
Provision, en pourcentage de la moyenne des prêts, des acceptations et des conventions de revente	0,33	0,50	0,55	0,38	0,43
Provisions spécifiques attribuées déduction faite des gains et des pertes liés à des produits dérivés de crédit, en pourcentage de la moyenne des prêts, des acceptations et des conventions de revente	0,32	0,48	–	–	–
En pourcentage de la moyenne des prêts et des acceptations connexes					
Canada					
Prêts hypothécaires résidentiels	0,01 %	– %	0,01 %	– %	0,01 %
Prêts aux particuliers	0,85	1,00	0,94	1,12	0,71
Prêts sur cartes de crédit	2,92	3,10	2,73	2,87	2,39
Prêts aux entreprises et aux gouvernements	0,39	0,32	0,67	0,28	0,49
À l'étranger	0,38	0,39	0,50	0,39	0,35
Total des provisions spécifiques attribuées	0,40 %	0,60 %	0,61 %	0,36 %	0,34 %
Total de la provision pour pertes sur créances	0,40	0,60	0,65	0,43	0,49
<b>Radiations nettes (en excluant les pays en développement), en pourcentage de la moyenne des prêts et des acceptations</b>	<b>0,45 %</b>	<b>0,69 %</b>	<b>0,55 %</b>	<b>0,42 %</b>	<b>0,61 %</b>
<b>Radiations nettes, en pourcentage de la moyenne des prêts et des acceptations</b>	<b>0,45 %</b>	<b>0,71 %</b>	<b>0,55 %</b>	<b>0,42 %</b>	<b>0,62 %</b>

(1) Les prêts et les acceptations au Canada comprennent tous les prêts et acceptations comptabilisés au Canada, peu importe la devise dans laquelle ils sont libellés ou le lieu de résidence de l'emprunteur.

(2) La provision générale attribuée et la provision non attribuée totalisaient 230 millions de dollars en 1999. Elles n'étaient alors pas séparées en deux composantes.

(3) Comprend la provision cumulative pour engagements hors bilan et autres.



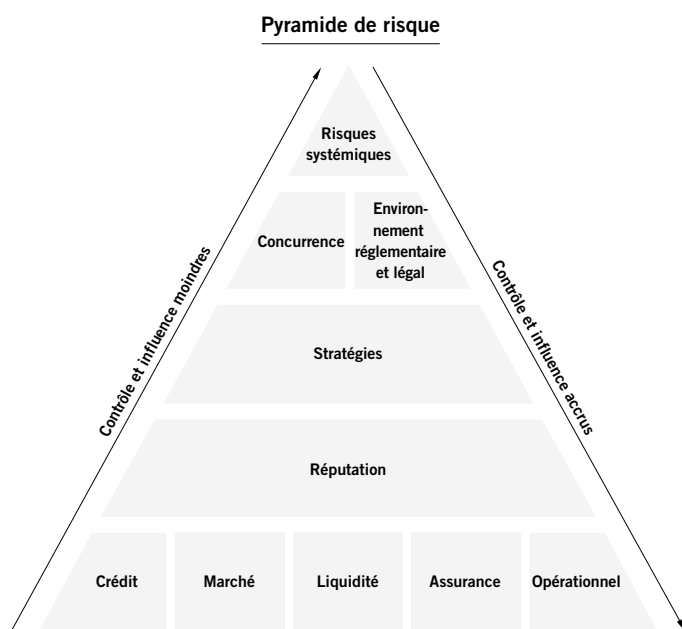
# Gestion du risque

## Vue générale

La mission de l'unité fonctionnelle de gestion des risques vise à créer de la valeur pour les actionnaires en faisant preuve de leadership aux fins de la gestion stratégique des risques. Les priorités stratégiques sont les suivantes :

- assurer l'alignement du goût du risque et des stratégies commerciales;
- attirer, former et conserver une équipe de professionnels de la gestion des risques très productifs;
- améliorer les communications concernant les risques et le goût du risque au sein de l'organisation;
- investir dans nos capacités, de manière à mieux mesurer, comprendre et gérer les risques;
- améliorer l'efficacité et la réactivité des principaux processus et pratiques en matière de gestion des risques, ainsi que leur accessibilité.

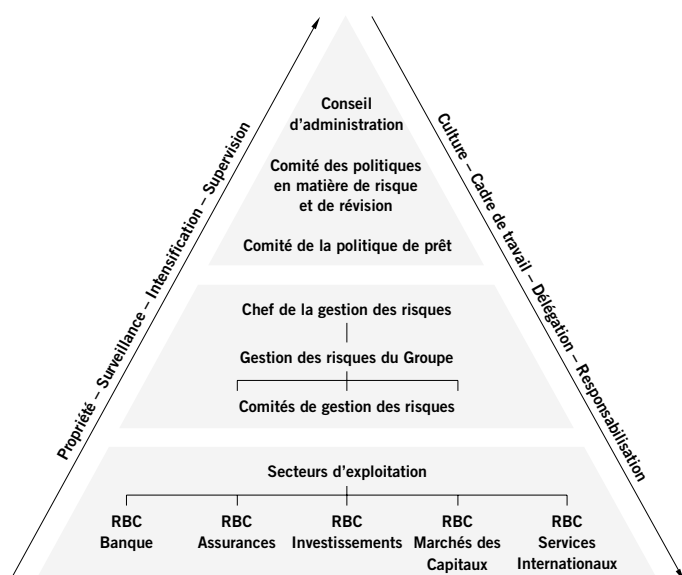
Nos activités commerciales nous exposent aux risques illustrés dans la pyramide ci-dessous. Cette pyramide est un outil qui nous permet de déterminer et d'évaluer les risques au sein de l'organisation. Les risques sont inscrits dans la pyramide selon le niveau de contrôle et l'influence que nous pouvons exercer pour atténuer ou gérer chaque type de risque.



### Risques contrôlables

- Le **risque de crédit** correspond au risque de perte causée par l'incapacité d'une contrepartie de remplir ses obligations de paiement. Il peut également être attribuable à la diminution de la valeur marchande causée par la détérioration de la situation financière d'une contrepartie. Une contrepartie peut être un émetteur, un débiteur, un emprunteur, un titulaire de police, un réassureur ou un garant.
- Le **risque de marché** correspond au risque que les fluctuations des taux d'intérêt, des taux de change, des cours des actions et des cours des marchandises entraînent des pertes.
- Le **risque de liquidité** correspond au risque que nous ne puissions pas générer ni obtenir, en temps opportun et de façon rentable, les espèces ou les quasi-espèces nécessaires pour satisfaire à nos obligations.
- Le **risque d'assurance**, qui se rapporte à notre plateforme d'assurance, est le risque inhérent à l'élaboration, à l'établissement et à l'administration de polices d'assurance, et il inclut les risques liés à la conception et à la tarification, ceux relatifs à la gestion des sinistres, ainsi que les risques de souscription et de responsabilité.
- Le **risque opérationnel** correspond au risque de subir une perte directe ou indirecte en raison de l'inadéquation ou de l'échec des processus, de la technologie, de facteurs humains ou de faits externes. L'incidence peut être une perte financière, une atteinte à la réputation, la perte d'une position concurrentielle, un mauvais service à la clientèle, ou les procédures judiciaires ou réglementaires qui en résultent.

### Pyramide de risque : optique organisationnelle



### Optique organisationnelle

La pierre angulaire d'une gestion des risques efficace consiste en une solide culture de gestion des risques, qui est étayée par de nombreux processus d'élaboration de stratégies et de politiques, dirigés conjointement par les spécialistes de la gestion des risques et par les secteurs d'exploitation. Ce partenariat vise à garantir que nous demeurons axés stratégiquement sur les questions touchant les activités, les risques et les ressources.

Les spécialistes de la gestion des risques travaillent en collaboration avec les secteurs d'exploitation et les unités fonctionnelles à la détection des risques, puis à leur évaluation, à leur surveillance et à leur gestion. Suivant une méthode de gestion de portefeuille appliquée à l'échelle du groupe, ils utilisent des techniques d'analyse de portefeuille afin d'optimiser le rapport risque-rendement et de garantir une répartition efficace du capital.

Le processus de gestion des risques bénéficie de la supervision des comités de direction et du Conseil.

*Conseil d'administration et Comité de la politique de prêt*

L'échelon supérieur de l'optique organisationnelle de la pyramide de risque illustrée à la page 53 inclut le Conseil d'administration, le Comité des politiques en matière de risque et de révision, ainsi que le Comité de la politique de prêt.

Les principales responsabilités de cet échelon sont les suivantes :

- Établir, influencer et communiquer la culture de l'organisation eu égard au risque;
- Déterminer et communiquer le goût de l'organisation pour le risque;
- Établir la structure organisationnelle de la Gestion des risques du Groupe;
- Examiner et approuver les politiques de contrôle des risques;
- Examiner et surveiller les risques principaux que l'organisation assume ou avec lesquels elle doit composer, et fournir des lignes de conduite, le cas échéant;
- S'assurer que les ressources au sein de l'organisation sont suffisantes et appropriées pour se protéger contre les risques assumés.

*Gestion des risques*

L'échelon intermédiaire de l'optique organisationnelle de la pyramide de risque présentée à la page 53 inclut le Chef de la gestion des risques, la Gestion des risques du Groupe et divers comités de gestion des risques, à savoir le Comité actif-passif, le Comité de la gouvernance d'entreprise aux États-Unis, le Comité de déontologie et de conformité à la réglementation, le Comité de gestion des risques et d'autres comités responsables de la gestion de risques tels que le risque de taux d'intérêt et le risque commercial. Étant donné la complexité croissante des produits sur le marché, des Comités des nouvelles affaires ont été établis à Londres, à New York et à Toronto en 2003, afin de surveiller les risques liés à toutes les nouvelles initiatives commerciales de RBC Marchés des Capitaux.

Les principales responsabilités du Chef de la gestion des risques, de la Gestion des risques du Groupe et des divers comités de gestion des risques sont les suivantes :

- Élaborer et maintenir, à l'échelle de l'organisation, un cadre intégré de mesure, de gestion et de présentation des risques;
- Établir un processus exhaustif d'évaluation et d'approbation des risques incluant des politiques et procédures s'appliquant à toute l'organisation;
- Élaborer des lignes de conduite et des plafonds de risque, de manière à assurer une diversification des risques appropriée et l'optimisation du rapport risque-rendement eu égard aux portefeuilles et aux opérations;
- Aviser le Conseil d'administration et la haute direction des principaux risques que l'organisation assume ou avec lesquels elle doit composer;
- Collaborer avec les secteurs d'exploitation afin de déterminer, de comprendre, de mesurer, d'atténuer et de surveiller les risques assumés.

**Capital économique**

Le capital économique représente une estimation des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires requis pour soutenir les risques. Pour le calculer, on estime le niveau de capitaux requis pour couvrir les risques, en fonction des normes de solvabilité et cotes de crédit désirées (AA). L'analyse du capital économique reflète l'optique des actionnaires et elle favorise l'optimisation du rendement pour les actionnaires. Le calcul du capital économique nécessite la formulation d'hypothèses et l'exercice de jugements, et le montant de capital économique calculé pourrait différer de façon notable si des changements étaient apportés à ces hypothèses et jugements. Nous surveillons constamment les méthodes d'attribution du capital pour nous assurer que les risques sont quantifiés de la même manière au moyen de toute l'information disponible. Nous améliorons périodiquement ces méthodes et appliquons les changements sur une base prospective.

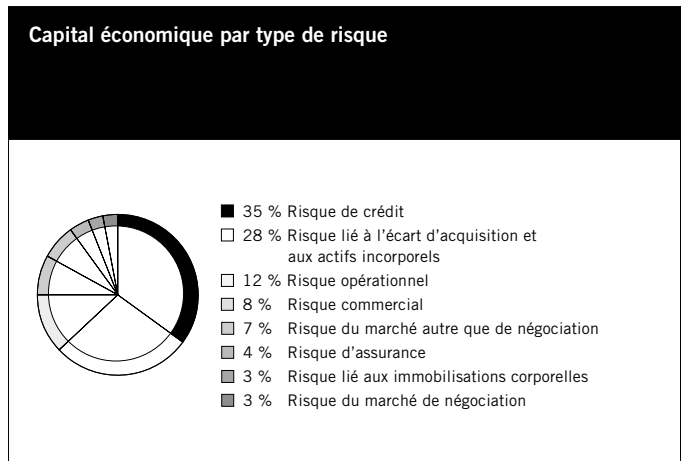
Le capital économique est affecté à nos secteurs d'exploitation de manière à fournir directement des mesures de rendement comparables pour chacun de nos secteurs d'exploitation et d'aider la haute direction à établir un plan stratégique, à affecter judicieusement les ressources et à mesurer le rendement.

Le capital économique est calculé eu égard à huit types de risque. De plus amples détails sur les risques de crédit, de marché et d'assurance ainsi que sur le risque opérationnel sont fournis dans les sections qui suivent. Le risque commercial est le risque de pertes dues à des écarts dans les volumes, les prix et les coûts occasionnés par la concurrence, par des modifications réglementaires ainsi que par des risques liés à la réputation et aux stratégies. Les risques liés à l'écart d'acquisition et aux actifs incorporels ainsi qu'aux immobilisations corporelles constituent les risques que la valeur future de ces actifs soit inférieure à leur valeur comptable nette.

Le capital économique total requis tient compte des avantages qui découlent de la diversification des risques propres à diverses catégories de risque et à divers secteurs d'activité. Nos secteurs d'exploitation bénéficient

de ces avantages, qui sont pris en considération dans l'établissement des niveaux de capital économique utilisés pour calculer leur rendement des capitaux propres.

Le graphique suivant représente les niveaux de capital économique relatifs à chaque type de risque pour l'exercice 2003. Au cours des trois derniers exercices, nous avons axé le capital économique sur les risques liés à l'écart d'acquisition et aux actifs incorporels plutôt que sur le risque de crédit, conformément à nos stratégies qui visent à réduire les risques liés aux portefeuilles de prêts secondaires, ainsi qu'à nos activités d'expansion aux États-Unis.



Les sections qui suivent analysent la façon dont nous gérons les principaux risques contrôlables, y compris les risques de crédit, de marché, de liquidité et d'assurance ainsi que le risque opérationnel.

**Risque de crédit**

Notre approche en matière de gestion du risque de crédit préserve l'indépendance et l'intégrité dans l'évaluation des risques, tout en étant intégré aux processus de gestion du portefeuille. Des politiques et des procédés, qui sont communiqués à toute l'organisation, guident la gestion quotidienne du risque de crédit et constituent une partie essentielle de la culture de l'entreprise. La gestion du risque de crédit vise à évaluer et à gérer le risque de crédit de manière à rehausser davantage notre solide culture du crédit.

Nous gérons directement le risque de crédit au moyen de processus de contrôle clés, d'outils d'évaluation des risques qu'utilise la direction pour surveiller le rendement, et de certaines stratégies visant à atténuer les risques.

**Processus de contrôle clés**

Nous utilisons des modèles d'évaluation du crédit par score aux fins des activités de prise ferme et de la surveillance continue des cotes de crédit attribuées aux consommateurs et à certaines petites entreprises. Nous utilisons un modèle d'évaluation des demandeurs par score aux fins des activités de prise ferme; ce modèle se base sur des méthodes statistiques établies qui servent à analyser les caractéristiques d'un demandeur ainsi que ses antécédents, de manière à déterminer la probabilité du risque lié à la performance future en matière de crédit. Nous nous servons d'un modèle d'évaluation du comportement par score aux fins de la gestion continue des comptes inscrits, et nous utilisons des techniques statistiques qui tiennent compte des antécédents afin de prédire le comportement futur des comptes existants. Les modèles d'évaluation par score des demandeurs et du comportement se fondent tous les deux sur des modèles d'évaluation par score axés sur les besoins des clients, qui prennent en considération la solidité de la relation-client, au moyen de certaines variables, pour prédire le comportement futur.

Dans le cas des clients du secteur privé et des entreprises, nous attribuons une cote de crédit interne basée sur un examen détaillé de l'emprunteur. Cet examen tient compte des tendances des secteurs d'activité, de la compétitivité sur le marché, de la stratégie globale de l'entreprise, de sa solidité financière, de son accès à des fonds, de sa gestion financière et de tous les autres risques avec lesquels l'entreprise doit composer. Notre système d'établissement des cotes de crédit se base sur une échelle de 22 points. Les cotes de crédit internes sont évaluées et mises à jour régulièrement.

Outre les processus de contrôle visant l'octroi de crédit et les activités de surveillance permanentes, nous avons établi des plafonds de risques, de manière que notre exposition à un emprunteur ou un groupe d'emprunteurs apparentés, à un secteur d'activité ou à une région géographique donnés, ne soit pas trop élevée.

## Mesure du risque

Nous surveillons le risque de crédit régulièrement et publions des rapports mensuels et trimestriels afin de nous assurer que la haute direction de la Banque est au courant des variations de la qualité des prêts et du rendement des portefeuilles. Les trois principales composantes de ce cadre de présentation de l'information sont le tableau de bord des prêts à la consommation et aux petites et moyennes entreprises, et le classement des risques ainsi que la surveillance des pertes prévues au titre des portefeuilles de prêts aux clients du secteur privé et aux entreprises.

Le tableau de bord est un mécanisme de préparation de rapports mensuels qui s'applique à tous les portefeuilles de prêts à la consommation et aux petites et moyennes entreprises. Le rendement de chaque portefeuille est évalué en fonction de diverses mesures du risque-rendement, et l'une des cotes suivantes lui est attribuée – sujet de préoccupation, à surveiller, bon. À la fin de l'exercice, des portefeuilles représentant environ 3 % de l'encours des prêts à la consommation et aux petites et moyennes entreprises au 31 octobre 2003 constituaient un sujet de préoccupation. Afin de surveiller toute variation de la qualité des portefeuilles, nous appliquons d'autres critères d'évaluation à chaque portefeuille, afin de générer l'un des indicateurs des tendances en matière de qualité suivants : en baisse, stable, en voie d'amélioration. À la fin de l'exercice, la tendance pour la plupart des portefeuilles était stable ou en voie d'amélioration, y compris les portefeuilles classés comme constituant un sujet de préoccupation du point de vue du risque-rendement.

Le classement des risques est un processus permanent qui vise à s'assurer que les gestionnaires des comptes et des risques peuvent rapidement et efficacement reconnaître les problèmes liés aux prêts consentis aux clients du secteur privé et aux entreprises. Dès que l'existence d'une faiblesse ou d'un problème est relevée, le risque est classé selon l'une des catégories suivantes : « à suivre », « non conforme », « créance douteuse » ou « perte ». Le total des prêts en souffrance classés a reculé de 2,2 milliards de dollars par rapport à l'an dernier, pour s'établir à 3,9 milliards au 31 octobre 2003.

De plus, les pertes prévues actuellement dans un délai de un an eu égard à notre portefeuille de prêts consentis aux clients du secteur privé et aux entreprises fournissent un bon indicateur des tendances en matière de qualité des actifs. La perte prévue est comparée aux pertes prévues à long terme ou tout au long du cycle, ce qui permet de nous situer dans le cycle de crédit.

## Atténuation des risques

Afin de réagir de façon proactive à la détérioration du crédit et d'atténuer les risques, nous avons recours à un groupe spécialisé dans les comptes problématiques, plus précisément en matière de gestion et de recouvrement des prêts à intérêts non comptabilisés et de certains prêts à intérêts comptabilisés.

La diversification du portefeuille demeure la pierre angulaire de nos activités d'atténuation des risques, et nos politiques et plafonds en matière de crédit sont par conséquent structurés de manière à s'assurer que notre exposition à un client, à un secteur d'activité ou à une région géographique donnés n'est pas trop élevée.

Afin d'éviter les pertes excessives qui se produisent lorsqu'une contrepartie donnée est incapable de remplir ses obligations de paiement, nous avons établi des plafonds individuels basés sur les cotes de crédit applicables. Dans certains cas, les prêts sont syndiqués de manière à réduire le risque global lié à une entreprise.

Nous avons également établi des plafonds pour gérer notre exposition à un pays ou secteur donnés. Nous attribuons une cote de crédit à chaque pays et à chaque secteur. Ces cotes de crédit tiennent compte de facteurs communs à toutes les entités d'un pays ou secteur donnés, qui sont indépendants de la volonté de l'entité. Nous déterminons les plafonds en nous basant sur la cote de crédit ainsi que sur notre propension globale au risque et notre stratégie commerciale.

Afin d'atténuer les risques liés à certaines composantes de notre portefeuille, nous avons recours à des produits dérivés de crédit. Au 31 octobre 2003, nous avons pris des mesures d'atténuation des risques relativement au risque de crédit lié à des prêts de 0,7 milliard de dollars consentis à des entreprises, soit un résultat en baisse de 1 milliard par rapport au 31 octobre 2002, qui reflète l'amélioration générale de la qualité des actifs, laquelle s'est traduite par un besoin moindre de protection.

Nous avons également recours à des ventes de prêts pour gérer les risques. Nous désignons et vendons les prêts consentis à des emprunteurs dont le rapport risque-rendement et la cote de crédit ne satisfont plus à nos exigences. Les ventes de prêts ont totalisé environ 0,5 milliard de dollars en 2003.

## Risque de marché

Le risque de marché correspond au risque que les fluctuations des taux d'intérêt, des taux de change, des cours des actions et des cours des marchandises entraînent des pertes. Le niveau du risque de marché auquel nous sommes exposés varie selon la conjoncture du marché, les mouvements futurs prévus des cours et du marché et la composition de notre portefeuille

de négociation. Nous établissons, pour la gestion des risques, des politiques et des plafonds en fonction desquels nous surveillons et limitons l'exposition au risque de marché découlant de nos activités de négociation et de gestion de l'actif et du passif.

Nous exerçons des activités de négociation sur le marché hors cote et sur les marchés boursiers en ce qui a trait aux opérations au comptant, aux contrats à terme de gré à gré, aux contrats à terme standardisés et aux options. Nous participons également à des opérations concernant des produits dérivés structurés. Les risques de marché associés aux activités de négociation découlent des activités de tenue de marché, de positionnement et de vente et d'arbitrage sur les marchés des devises, des taux d'intérêt, des actions, des marchandises et du crédit. Notre groupe des opérations sur titres joue un rôle de premier plan dans la tenue de marché, l'exécution d'opérations qui répondent aux besoins financiers de nos clients et le transfert des risques de marché à l'ensemble du marché des capitaux. Nous agissons également à titre de contrepartiste et adoptons des positions de risque de marché pour notre propre compte en respectant les autorisations accordées par notre Conseil d'administration.

Le portefeuille de négociation se compose de positions détenues à des fins de revente à court terme, qui visent à profiter à court terme des écarts réels ou prévus entre les cours acheteurs et vendeurs ou à fixer les profits tirés des activités d'arbitrage.

### Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt correspond à l'incidence défavorable potentielle des fluctuations des taux d'intérêt sur nos résultats et notre valeur économique. La plupart des instruments financiers que nous détenons sont assujettis à un risque de taux d'intérêt.

### Risque d'écart de taux et risque spécifique de la dette

Le risque d'écart de taux et le risque spécifique de la dette représentent l'incidence défavorable possible que pourraient avoir, sur notre bénéfice et notre valeur économique, des changements dans le degré de solvabilité et les cotes de crédit des émetteurs d'obligations ou d'instruments du marché monétaire, ou des entités auxquelles les dérivés de crédit se rapportent. Nous sommes exposés au risque d'écart de taux et au risque spécifique de la dette en raison des obligations, des instruments du marché monétaire et des dérivés de crédit que nous détenons.

### Risque de change

Le risque de change correspond à l'incidence défavorable potentielle des variations des cours du change et de la volatilité sur nos résultats et notre valeur économique. En ce qui a trait à nos positions pour notre propre compte, nous sommes exposés au risque de change à la fois sur le marché des opérations de change au comptant et sur celui des contrats de change à terme ainsi que sur le marché des produits dérivés.

### Risque sur actions

Le risque sur actions correspond à l'incidence défavorable potentielle des variations du cours de certaines actions ou de l'évolution générale de la valeur du marché boursier sur nos résultats. Nous sommes exposés au risque sur actions en raison de nos opérations d'achat et de vente d'actions à titre de contrepartiste dans nos activités de placement. Le risque sur actions découle également de nos activités de négociation, y compris le placement de produits dérivés sur actions adaptés spécialement pour nos clients, les opérations d'arbitrage et la négociation pour notre propre compte.

### Surveillance du risque de marché

Un cadre de référence exhaustif concernant les politiques en matière de gestion du risque régit les activités de négociation et les risques liés à ces activités, et il fournit des lignes de conduite sur la gestion des activités de négociation, les unités fonctionnelles de suivi de marché / de conformité à la réglementation, et les secteurs d'activité. Nous utilisons une gamme étendue de principes, de règles, de contrôles et de limites que nous jugeons conformes aux meilleures pratiques de l'industrie. Ce cadre de référence pour la gestion du risque de marché est conçu de manière à assurer une diversification appropriée des risques grâce à l'adoption de politiques globales. L'unité fonctionnelle de Gestion des risques du Groupe, Risque de marché, qui est indépendante des activités de négociation, est responsable de la surveillance quotidienne du risque de négociation global. L'unité fonctionnelle utilise à cette fin des mesures de risques telles que la VAR, les analyses de sensibilité et les évaluations des facteurs de stress. La Gestion des risques du Groupe se sert de ces mesures du risque pour évaluer les tendances globales du risque par rapport au rendement et signaler à la haute direction les tendances ou les positions défavorables. La haute direction est avisée quotidiennement de ces mesures du risque. Les cadres dirigeants de RBC Marchés des Capitaux et les dirigeants de la Gestion des risques du Groupe procèdent sur une base hebdomadaire à l'examen des tendances en matière de risque de marché. Le

TABLEAU 19 Évaluation des risques de marché – activités de négociation (1)

(en millions de dollars canadiens)	2003				2002			
	À la fin	Haut	Moyenne	Bas	À la fin	Haut	Moyenne	Bas
<b>VAR globale par catégorie de risque important</b>								
Actions	4 \$	12 \$	7 \$	4 \$	7 \$	12 \$	8 \$	6 \$
Change et marchandises	2	7	3	1	2	9	3	1
Taux d'intérêt	8	13	9	6	11	14	6	2
<b>VAR globale (2)</b>	<b>8 \$</b>	<b>19 \$</b>	<b>13 \$</b>	<b>8 \$</b>	<b>13 \$</b>	<b>18 \$</b>	<b>11 \$</b>	<b>7 \$</b>

(1) Les montants sont présentés avant impôts et représentent la VAR quotidienne à un niveau de confiance de 99 %.

(2) La VAR globale reflète la corrélation entre chacune des catégories de risque important et la diversification.

Comité de la politique de prêt et le Comité des politiques en matière de risque et de révision sont avisés trimestriellement des tendances en matière de risque de marché.

La VAR est une mesure standard du risque de marché et elle constitue un facteur déterminant des exigences minimales en matière de capital réglementaire. Notre modèle de la VAR utilise des modèles statistiques, des informations sur les prix du marché historiques et des statistiques sur la migration du crédit pour calculer, selon un niveau de confiance donné, la perte maximale de valeur marchande que nous subirions dans nos portefeuilles de négociation par suite de mouvements défavorables des taux du marché, des cours du marché ou des taux des émetteurs. Notre VAR est fondée sur un niveau de confiance de 99 % et représente une estimation de la perte maximale que nous pourrions subir dans nos portefeuilles de négociation 99 jours sur 100. Nous utilisons conjointement une simulation historique des scénarios des 500 jours de négociation précédents et la méthode de Monte Carlo pour les probabilités de migration et de défaut, afin de calculer la VAR de notre portefeuille de négociation.

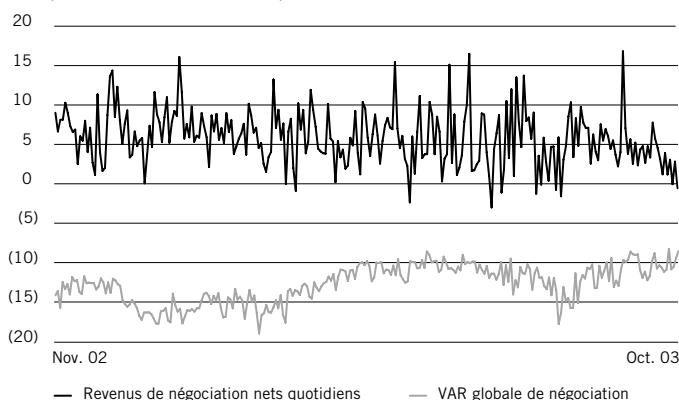
Outre la VAR, nous procédons à des analyses de sensibilité et à des évaluations des facteurs de stress exhaustives, et ces analyses et évaluations font l'objet d'une surveillance et de rapports quotidiens qui servent de contrôles supplémentaires de notre exposition au risque de marché. Les analyses de sensibilité servent à mesurer l'incidence des mouvements mineurs des facteurs de risque individuels tels que les taux d'intérêt et les taux de change, et elles sont conçues de manière à isoler et à quantifier l'exposition aux facteurs de risque sous-jacents qui influent sur les cours des options. Les évaluations des facteurs de stress mesurent l'incidence des mouvements extrêmes du marché et elles servent à alerter la haute direction de l'exposition à des événements politiques, économiques ou d'autres événements perturbateurs possibles.

La VAR par catégorie de risque important à la fin de l'exercice (haut, moyenne et bas) pour nos activités de négociation regroupées pour les exercices terminés les 31 octobre 2003 et 2002 est présentée au tableau 19 ci-dessus. Le tableau indique également notre VAR globale, qui intègre l'incidence de la corrélation dans les mouvements des taux d'intérêt, des cours du change, des cours des actions et des cours des marchandises et les avantages résultant de la diversification au sein de notre portefeuille de négociation. Comme l'indique le tableau, notre VAR globale moyenne en 2003 s'est établie à 13 millions de dollars, comparativement à 11 millions en 2002. Les produits dérivés de taux d'intérêt sont le principal facteur de contribution à la VAR. La VAR liée à cette classe de produits tient compte du risque de taux d'intérêt, du risque d'écart de taux et du risque de non-paiement liés aux activités de négociation d'instruments du marché monétaire, de titres à revenu fixe et de produits dérivés à revenu fixe. Le risque à l'égard des produits plus nouveaux dont nous ne tenons pas encore compte aux fins du calcul de la VAR est évalué au moyen d'autres scénarios de sensibilité et de stress pertinents pour ces produits.

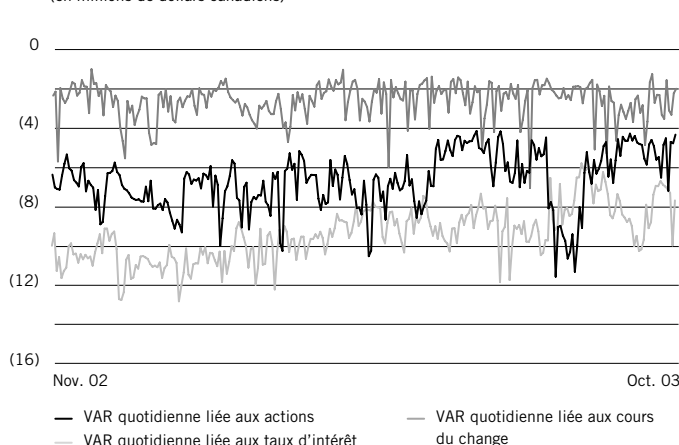
Le graphique figurant au côté droit de cette page compare la VAR globale de négociation aux revenus nets quotidiens pertinents tirés des activités de négociation pour l'exercice terminé le 31 octobre 2003. Au cours de l'exercice 2003, nous avons connu huit séances de négociation marquées par des pertes nettes, et les pertes nettes subies durant une séance donnée n'excédaient pas la VAR estimative pour cette séance. L'étendue de nos activités de négociation vise à diversifier le risque de marché en fonction de toute stratégie donnée et à réduire la volatilité des revenus tirés des activités de négociation.

Des simulations rétroactives générant des profits et pertes hypothétiques servent à surveiller la validité statistique du modèle de la VAR. Les mouvements réels des taux et des cours du marché pendant une journée ainsi que les mouvements réels des taux des émetteurs sur une période de dix jours servent à calculer les profits et les pertes hypothétiques d'un portefeuille pour une date donnée si, à la fin de la journée, le portefeuille est maintenu à un niveau constant durant la période. Tous les portefeuilles de négociation font l'objet de simulations rétroactives quotidiennes. Au cours de l'exercice 2003, aucune perte nette hypothétique n'a excédé la VAR.

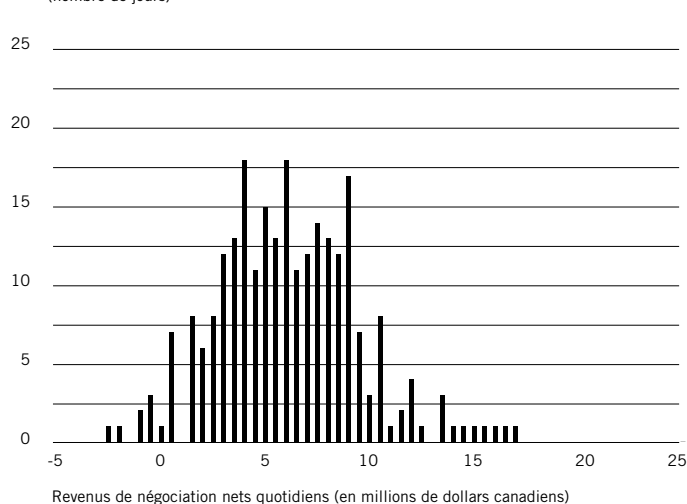
REVENUS DE NÉGOCIATION NETS QUOTIDIENS PAR RAPPORT À LA VAR GLOBALE DE NÉGOCIATION (en millions de dollars canadiens)



VAR GLOBALE PAR CATÉGORIE DE RISQUE IMPORTANT (en millions de dollars canadiens)



HISTOGRAMME – REVENUS DE NÉGOCIATION NETS QUOTIDIENS (nombre de jours)



## Risque de liquidité

La gestion des liquidités a pour objectif de garantir que nous pouvons générer ou obtenir, en temps opportun et de façon rentable, les espèces ou les quasi-espèces nécessaires pour satisfaire à nos obligations. La gestion des liquidités est essentielle pour protéger notre capital, maintenir la confiance du marché et garantir que nous pouvons profiter des possibilités d'expansion rentables.

Le risque de liquidité est géré de façon dynamique, et les risques sont périodiquement mesurés, surveillés et atténués. Nous avons élaboré et mis en œuvre un cadre exhaustif de gestion des liquidités, axé sur des politiques, des procédures, des méthodes et des processus de mesure.

De plus amples renseignements sur les liquidités sont présentés dans la section Gestion des liquidités à la page 62.

## Risque d'assurance

Les activités d'assurance comportent des éléments de risque de crédit, de risque de marché et de risque opérationnel et elles nous exposent également aux risques liés à la conception et à la tarification, à ceux relatifs à la gestion des sinistres, ainsi qu'aux risques de souscription et de responsabilité.

Le processus de conception des produits et de tarification inclut l'estimation de nombreux facteurs, notamment les rendements des placements futurs, l'historique des sinistres, les charges, les taux de polices en déchéance et les taxes. Les risques liés à la conception des produits et à la tarification représentent le risque que les résultats réels ne correspondent pas aux hypothèses formulées au moment où les prix ont été établis et, selon l'importance des écarts, des gains ou pertes financières en découleront.

Nous gérons ces risques à l'aide d'études détaillées des résultats pour corroborer les hypothèses formulées à l'égard des prix, et au moyen d'une vérification indépendante des scénarios effectuée par nos actuaires. De plus, une tranche des obligations liées aux indemnités figurant au bilan permet de couvrir l'estimation erronée ou la détérioration des hypothèses formulées pour établir les prix. Les risques liés aux résultats techniques concernant les taux futurs de mortalité et de morbidité estimatifs peuvent également être atténués au moyen d'activités de réassurance.

Les risques relatifs à la gestion des sinistres représentent l'exposition à des sinistres aux montants plus élevés que prévu dû aux pratiques administratives en matière de règlement des sinistres. Des politiques et des procédures ont été mises en œuvre pour s'assurer que du personnel qualifié traite les demandes de règlement de façon appropriée. Des limites d'approbation permettent de s'assurer que les demandes d'un montant élevé sont traitées et examinées par du personnel expérimenté.

Le risque de souscription représente l'exposition aux pertes financières découlant de la sélection et de l'acceptation inappropriées des risques à assurer. L'établissement de pleins de conservation qui varient d'un marché et d'un emplacement géographique à l'autre et les activités de réassurance concernant les risques relatifs aux catastrophes pour l'assurance IARD atténuent notre exposition aux demandes de règlement élevées.

Un risque de responsabilité se produit lorsque les caractéristiques d'un type de risque donné sont mal interprétées et quantifiées de façon inappropriée et que les provisions au titre de ce type de risque sont inadéquates. Tous les trimestres, les actuaires examinent les hypothèses formulées pour calculer les provisions techniques, de manière à réduire notre exposition à ce type de risque.

Les risques d'assurance globaux que nous assumons dépendent de notre capacité à retarifier les contrats. Dans le cas des risques liés à l'assurance IARD (principalement les assurances voyage, habitation et automobile) et à l'assurance vie collective, la prime demandée est garantie pour des périodes de temps relativement courtes (un an au maximum). Pour ce qui est de la plupart des polices d'assurance vie individuelle, la prime peut être garantie pour plusieurs années, ce qui accroît le risque d'assurance.

Afin de mesurer le risque et d'en faire rapport, chaque secteur d'activité ou gamme de produits se voit attribuer l'une des cotes suivantes : sujet de préoccupation, à surveiller ou bon. Ce classement se base sur l'examen des ratios de solvabilité, des ratios de sinistres, ainsi que du ratio mixte (de rentabilité) et du passif. À la fin de 2003, tous les secteurs d'activité et gammes de produits ont obtenu la cote « à surveiller » ou la cote « bon ».

## Risque opérationnel

Le risque opérationnel correspond au risque de subir une perte directe ou indirecte en raison de l'inadéquation ou de l'échec des processus, de la technologie, de facteurs humains ou de faits externes. Nous nous efforçons de réduire les pertes opérationnelles au minimum en nous assurant que l'infrastructure, les contrôles, les systèmes et le personnel appropriés sont en place pour toute l'organisation. Notre effectif compte une équipe de professionnels qui élaborent et mettent en œuvre de façon proactive de nouvelles méthodes d'établissement, d'évaluation et de gestion du risque opérationnel.

Afin de surveiller et d'atténuer les risques opérationnels au sein de l'organisation, nous avons élaboré un processus d'auto-évaluation des risques et des contrôles ainsi qu'une base de données sur les événements entraînant des pertes et nous sommes actuellement sur le point de les mettre en application.

### Auto-évaluation des risques et des contrôles

L'auto-évaluation des risques et des contrôles est un processus officiel qui sert à déterminer, à documenter, à évaluer et à gérer nos risques opérationnels. Les activités de chaque secteur d'exploitation et de chaque unité fonctionnelle sont séparées de manière à former des entités aux fins de l'auto-évaluation. Chaque entité procède, généralement dans le cadre d'une réunion de travail interfonctionnelle, à une auto-évaluation afin de déterminer les risques principaux, les contrôles en place pour atténuer les risques, la probabilité de l'incidence d'un problème, ainsi que l'acceptabilité du risque résiduel. Lorsque le risque résiduel est réputé être inacceptable, le groupe déterminera les causes fondamentales et il conviendra d'un plan d'action et d'un calendrier d'exécution. Les constatations découlant des auto-évaluations effectuées sont documentées, regroupées, analysées et présentées à l'échelle du groupe.

Au 31 octobre 2003, l'auto-évaluation des risques et des contrôles d'environ 30 % des entités réputées représenter une priorité moyenne ou élevée avait été menée à terme. On s'attend à ce que l'auto-évaluation des risques de toutes les entités de ce groupe soit terminée d'ici le milieu de 2005.

### Base de données sur les événements entraînant des pertes

Cette base de données centralisée sert à recueillir des informations sur les pertes opérationnelles, et des informations plus détaillées sont recueillies pour les pertes excédant 25 000 \$. Un suivi est effectué entre les pertes découvertes et les entités formées dans le cadre du processus d'auto-évaluation des risques et des contrôles. Des informations telles que la fréquence, la gravité et la nature des pertes opérationnelles sont recueillies. La saisie de ces données permet de procéder à des analyses à l'échelle des secteurs d'exploitation et de l'organisation ainsi que de mieux comprendre les causes fondamentales des pertes opérationnelles et d'améliorer les stratégies d'atténuation du risque. Selon les données recueillies jusqu'à présent, nous avons établi que les pertes qui surviennent le plus fréquemment concernent le risque lié aux activités de traitement et plus précisément les cas où une défaillance se produit dans le cadre du traitement d'un volume élevé de transactions.

### Activités en cours

Bien que le risque opérationnel ne soit pas un nouveau risque, il est évident que le secteur accorde une plus grande importance à ce risque ainsi qu'à sa gestion rigoureuse, comme en témoignent les activités de réforme du capital ou les nouvelles attentes eu égard à la gestion et à la présentation de ce risque. L'auto-évaluation des risques et des contrôles ainsi que la base de données sur les événements entraînant des pertes dont il est fait mention ci-dessus sont des éléments clés de nos stratégies visant la gestion efficace du risque opérationnel. Par ailleurs, nous poursuivons nos activités de recherche-développement eu égard aux méthodes de quantification, aux analyses de scénarios et aux indicateurs de risque clés, de manière à demeurer au premier rang en matière des meilleures pratiques de gestion du risque opérationnel.

### Contexte réglementaire en pleine évolution

Nous sommes une société de services financiers diversifiés qui exerce ses activités à l'échelle mondiale, et ces activités sont par conséquent du ressort de maints organismes de réglementation de pays, d'emplacements géographiques et de secteurs d'activité différents. Par ailleurs, les organismes de réglementation continuent de porter davantage d'intérêt à des activités telles que le capital, la gestion des risques, la gouvernance d'entreprise, la présentation et la communication de l'information, et d'avoir des attentes plus grandes eu égard à ces activités. Les initiatives les plus notables comprennent les efforts du Comité de Bâle visant la réforme des exigences minimales en matière de fonds propres, les exigences concernant la communication et la certification de l'information en vertu de la nouvelle *Sarbanes-Oxley Act of 2002* des États-Unis, les exigences touchant le recyclage de l'argent, et les normes actualisées de la Société d'assurance-dépôts du Canada en matière de pratiques commerciales et financières saines. Afin de composer efficacement avec ce paysage réglementaire en pleine évolution, nous évaluons régulièrement la mesure dans laquelle les exigences des divers organismes de réglementation se chevauchent, et nous appliquons une démarche intégrée et coordonnée pour déterminer si les pratiques à l'appui de nos activités de gestion saines et prudentes sont à la hauteur des nouvelles exigences réglementaires. Le cas échéant, notre conformité à la réglementation repose sur des pratiques saines et prudentes, et nous nous efforçons simultanément de satisfaire les multiples exigences réglementaires.

## Priorité financière : gestion du bilan et du capital

### Points saillants

- Prêts à la consommation en hausse de 7 %
- Dépôts en hausse de 6 %
- Capitaux autogénérés de 1,8 milliard de dollars
- Amélioration des ratios de capital
- Rachat de 852 millions de dollars d'actions ordinaires
- Émission de 900 millions de dollars de titres de fiducie constituant un type innovateur de capital de première catégorie – série 2013
- Rachat de 300 millions de dollars d'actions privilégiées de premier rang, série J
- Rachat de 250 millions de dollars US d'actions privilégiées de premier rang, série K

**Le total de l'actif** se chiffrait à 412,6 milliards de dollars au 31 octobre 2003, en hausse de 30,6 milliards ou 8 % par rapport au 31 octobre 2002.

**Les titres** ont progressé de 21,4 milliards de dollars ou 22 % par rapport à l'an dernier, en raison d'une augmentation des titres du compte de négociation de 11,5 milliards découlant de l'accroissement des activités de négociation et d'une hausse de 9,9 milliards des titres destinés à la vente, attribuables surtout à la réaffectation des fonds à des placements à rendement plus élevé.

**Le total des prêts (avant la provision cumulative pour pertes sur prêts)** a augmenté de 1,0 milliard de dollars ou 1 %. Les prêts à la consommation (prêts hypothécaires résidentiels, prêts aux particuliers et prêts sur cartes de crédit) ont augmenté de 7,9 milliards de dollars ou 7 %, les prêts hypothécaires résidentiels ayant progressé de 6,0 milliards ou 8 % (déduction faite d'un montant de 4,1 milliards de dollars en titrisations au cours de l'exercice), les prêts aux particuliers ayant augmenté de 2,0 milliards ou 6 %, et les prêts sur cartes de crédit ayant reculé de 0,1 milliard ou 2 % (déduction faite d'un montant de 1,0 milliard de dollars en titrisations au cours de l'exercice). Les prêts aux entreprises et aux gouvernements ont régressé par suite de nos efforts délibérés visant à réduire la taille de notre portefeuille de prêts aux entreprises et d'une réduction de la demande en matière de crédit.

**Les autres actifs** se sont accrus de 11,3 milliards de dollars pour s'établir à 71,5 milliards. Ce résultat reflète une hausse de 7,0 milliards de dollars du montant inscrit à la rubrique Autres – autres actifs (attribuable à l'augmentation des garanties reçues eu égard aux activités de prêts de titres et d'emprunt ainsi que du volume de titres vendus en cours de règlement) et une hausse de 5,4 milliards de la juste valeur de l'écart de conversion des montants se rapportant aux dérivés. La rubrique Autres – autres actifs inclut des créances de 425 millions de dollars (322 millions de dollars US) de Cooperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank B.A. (Rabobank), liées à un produit dérivé faisant l'objet d'un litige avec Rabobank. Une analyse à ce sujet est présentée à la note 20, à la page 95. Ce montant est présenté

déduction faite d'un règlement d'une valeur d'environ 195 millions de dollars US plus les intérêts que nous avons reçu au quatrième trimestre, conformément aux modalités d'un règlement à l'amiable avec Enron Corporation, le comité des créanciers de Enron et Rabobank. Le règlement reçu a réduit le montant dû par Rabobank, mais autrement il n'a pas eu d'incidence sur le litige en cours impliquant Rabobank. La direction prévoit recouvrer l'intégralité de la somme d'argent que lui doit Rabobank et, par conséquent, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée.

**Les dépôts** se sont établis à 260,5 milliards de dollars, en hausse de 15,5 milliards ou 6 % par rapport au 31 octobre 2002. Les dépôts productifs d'intérêts ont progressé de 14,1 milliards de dollars ou 6 %, et les dépôts non productifs d'intérêts, de 1,4 milliard ou 5 %. Les dépôts des particuliers ont connu une hausse de 4,8 milliards de dollars, les dépôts des entreprises et des gouvernements se sont accrus de 10,2 milliards, et les dépôts bancaires ont augmenté de 0,5 milliard. De plus amples renseignements sur les dépôts sont fournis à la note 10 présentée à la page 84.

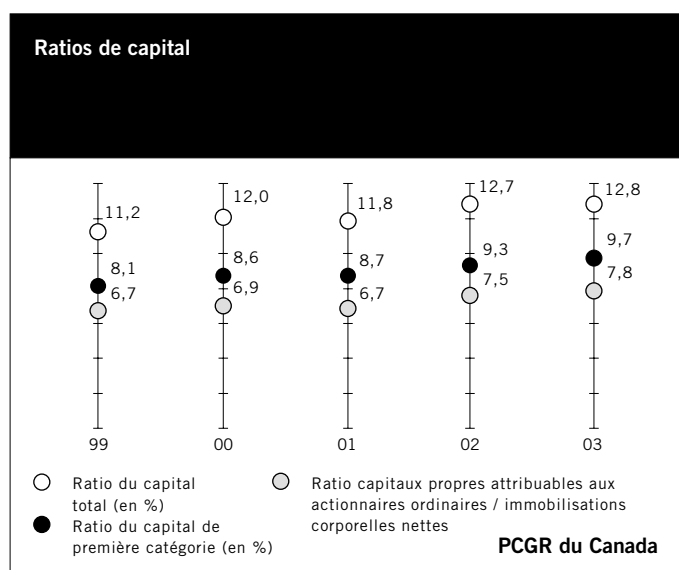
La juste valeur des prêts et des dépôts diffère de leur valeur comptable respective en raison des variations des taux d'intérêt et des changements dans la situation de crédit. La juste valeur estimative des montants de prêts exigibles des clients excédait leur valeur comptable de 1,8 milliard de dollars au 31 octobre 2003, et de 2,2 milliards au 31 octobre 2002. La juste valeur estimative des dépôts payables aux clients excédait leur valeur comptable de 1,3 milliard de dollars au 31 octobre 2003, et de 1,5 milliard au 31 octobre 2002. Le montant net de l'excédent de la juste valeur des montants de prêts exigibles des clients sur la juste valeur des dépôts payables aux clients se chiffrait à 498 millions de dollars au 31 octobre 2003, comme l'indique la note 23, à la page 97. L'excédent de la juste valeur estimative des prêts et dépôts sur leur valeur comptable découle principalement d'une baisse des taux d'intérêt.

**Les autres passifs** ont augmenté de 16,1 milliards de dollars pour s'établir à 125,9 milliards. Cette augmentation est en grande partie imputable à la hausse de 5,7 milliards de dollars des montants se rapportant aux dérivés, à l'augmentation de 4,8 milliards des engagements afférents à des titres vendus à découvert, et à la hausse de 3,9 milliards des sinistres et obligations liées aux indemnités d'assurance, qui découle essentiellement de l'acquisition de Business Men's Assurance Company of America par RBC Liberty Insurance en mai 2003.

**Les débetures subordonnées (titres de second rang)** ont diminué de 379 millions de dollars pour se chiffrer à 6,6 milliards.

**La part des actionnaires sans contrôle dans les filiales** est composée principalement de Fiducie de capital RBC, une société de fiducie à capital fixe qui détient 1,4 milliard de dollars en titres de fiducie transférables (RBC TruCS) en circulation. Les titres de fiducie RBC TruCS sont inclus dans le capital de première catégorie suivant les lignes directrices établies par le BSIF.

**Les capitaux propres** se chiffraient à 18,1 milliards de dollars au 31 octobre 2003, en baisse de 638 millions par rapport à l'an dernier. Ce résultat reflète le rachat de 634 millions de dollars d'actions privilégiées. La hausse de 1,1 milliard de dollars des bénéfices non répartis a été neutralisée par la baisse de 1,1 milliard des autres éléments du résultat global cumulés. La baisse est principalement imputable à l'accroissement de 839 millions des pertes de change non réalisées, déduction faite des activités de couverture.



Nous avons en outre inscrit une obligation additionnelle au titre des charges de retraite de 197 millions de dollars, déduction faite des impôts connexes, au poste Autres éléments du résultat global. Cette obligation additionnelle tient principalement au fait que la juste valeur de l'actif des régimes est inférieure à l'obligation cumulée au titre des charges de retraite de certains régimes cette année.

Nous capitalisons les régimes de retraite conformément aux prescriptions des lois et aux exigences réglementaires, qui précisent qu'un régime doit être capitalisé si un déficit actuariel se produit. Les diverses hypothèses et méthodes prescrites aux fins des exigences réglementaires en matière de capitalisation diffèrent de celles qui sont appliquées à des fins comptables. Cette année, nous avons versé des cotisations de 737 millions de dollars aux régimes de retraite, lesquels sont entièrement capitalisés aux fins des exigences réglementaires. La note 17, à la page 90, décrit la capitalisation à des fins comptables et la sensibilité des hypothèses clés.

### Gestion du capital

La gestion du capital exige l'établissement d'un équilibre entre la volonté de maintenir de solides ratios de capital, le désir de conserver des cotes de crédit élevées et la ferme détermination de fournir également des rendements concurrentiels aux actionnaires. Pour parvenir à cet équilibre, nous devons tenir compte des niveaux prévus de l'actif ajusté en fonction des risques et des actifs au bilan, des projets d'investissement futurs ainsi que des coûts et des modalités liés aux émissions de capitaux actuelles et éventuelles.

Nous sommes résolus à maintenir d'excellents ratios de capital en continuant de générer des capitaux à l'interne, en émettant des instruments de capital, lorsque cela est approprié, et en assurant une croissance contrôlée de l'actif. Malgré la faiblesse des marchés financiers au cours du premier semestre de l'exercice, nous avons obtenu des niveaux de capitaux autogénérés élevés à l'exercice 2003. La faiblesse des marchés et les réductions planifiées du nombre de prêts consentis à des entreprises ont également contribué au ralentissement de la croissance de l'actif ajusté en fonction des risques, ce qui nous a permis de continuer à racheter des actions ainsi que certains instruments de capital en circulation, et de les remplacer en partie avec un type innovateur de capital de première catégorie plus rentable. Nos cotes de

crédit continuent d'avoir une incidence favorable sur notre capacité à réunir des capitaux à des prix compétitifs.

### Activités de gestion du capital

Au cours de l'exercice 2003, nous avons racheté 14,5 millions d'actions ordinaires. Une tranche de 8,6 millions d'actions a été rachetée en contrepartie de 502 millions de dollars dans le cadre d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités ayant pris fin en juin 2003, et une tranche de 5,9 millions d'actions a été rachetée en contrepartie de 350 millions de dollars dans le cadre d'une offre publique de rachat dans le cours normal des activités, en vertu de laquelle nous pouvons racheter jusqu'à concurrence de 25 millions d'actions ordinaires, à savoir environ 3,8 % des actions ordinaires en circulation, entre le 24 juin 2003 et le 23 juin 2004. Au total, nous avons, au cours de l'exercice 2003, dépensé 852 millions de dollars au titre des rachats d'actions ordinaires et émis 5,3 millions d'actions ordinaires en contrepartie de 183 millions de dollars eu égard à l'exercice d'options sur actions par les employés.

Le 23 juillet 2003, Fiducie de capital RBC II, une entité ad hoc et une fiducie à capital variable dont nous sommes le promoteur, a émis 900 millions de dollars de titres de fiducie constituant un type innovateur de capital de première catégorie – série 2013 (titres RBC TruCS de série 2013).

En mai 2003, nous avons racheté 300 millions de dollars d'actions privilégiées de premier rang, série J, et 250 millions de dollars US d'actions privilégiées de premier rang, série K, que nous avons dans les deux cas incluses à notre capital de première catégorie.

En septembre 2003, nous avons racheté 100 millions de dollars de débetures subordonnées.

### Capital réglementaire

La suffisance du capital des banques canadiennes est réglementée suivant les lignes directrices établies par le BSIF, fondées sur les normes de la Banque des règlements internationaux. Le capital réglementaire comporte deux catégories. Le capital de première catégorie comprend les éléments de capital plus permanents que ceux de deuxième catégorie. Les composantes des deux catégories sont présentées au tableau 20 ci-après.

**TABLEAU 20 Ratios de capital** (1)

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)

	2003	2002	2001
<b>Capital de première catégorie</b>			
Capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires	17 543 \$	17 238 \$	16 141 \$
Actions privilégiées à dividende non cumulatif	832	1 545	2 024
Part des actionnaires sans contrôle dans les filiales			
Fiducie de capital RBC	1 400	1 400	1 400
Fiducie de capital RBC II	900	–	–
Autres	27	29	28
Écart d'acquisition	(4 443)	(4 832)	(4 742)
	<b>16 259</b>	<b>15 380</b>	<b>14 851</b>
<b>Capital de deuxième catégorie</b>			
Débetures subordonnées permanentes	396	467	477
Autres débetures subordonnées (2), (3)	5 847	6 147	5 935
Provision cumulative générale (4)	1 407	1 420	1 410
	<b>7 650</b>	<b>8 034</b>	<b>7 822</b>
Participation dans les filiales d'assurance	(2 143)	(2 014)	(2 107)
Autres participations importantes	(371)	(368)	(387)
Protection de premier niveau contre les pertes	(21)	(20)	(8)
<b>Capital total</b>	<b>21 374 \$</b>	<b>21 012 \$</b>	<b>20 171 \$</b>
<b>Actif ajusté en fonction des risques</b>	<b>166 911 \$</b>	<b>165 559 \$</b>	<b>171 047 \$</b>
<b>Ratios de capital</b>			
Capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires sur l'actif ajusté en fonction des risques	10,5 %	10,4 %	9,4 %
Capital de première catégorie sur l'actif ajusté en fonction des risques	9,7 %	9,3 %	8,7 %
Capital total sur l'actif ajusté en fonction des risques	12,8 %	12,7 %	11,8 %
Coefficient actif-capital (5)	18,2	17,3	17,2
<b>En vertu des règles des États-Unis</b> (6)			
Capital de première catégorie sur l'actif ajusté en fonction des risques	8,7 %	8,5 %	8,1 %
Capital total sur l'actif ajusté en fonction des risques	12,0 %	11,9 %	11,2 %
Ratio capitaux propres-actif (7)	4,9 %	5,3 %	5,1 %

(1) Établi selon les lignes directrices fournies par le BSIF et selon l'information financière préparée en vertu des PCGR du Canada, sauf en ce qui concerne les éléments visés par la note 6 ci-dessous.

(2) Les débetures subordonnées dont l'échéance survient dans moins de cinq ans doivent être amorties selon la méthode linéaire sur l'échéance résiduelle jusqu'à leur élimination et sont, par conséquent, incluses dans ce tableau à leur valeur non amortie.

(3) Le 3 novembre 2003, nous avons émis des débetures subordonnées pour un montant de 1 milliard de dollars; cette opération a augmenté du même montant le capital total.

(4) La provision cumulative générale pour pertes sur créances peut être incluse dans le capital de deuxième catégorie jusqu'à concurrence de 0,875 % (0,875 % en 2002 et en 2001) de l'actif ajusté en fonction des risques.

(5) Total de l'actif et des instruments financiers hors bilan désignés, conformément aux lignes directrices du BSIF, divisé par le capital total.

(6) Établi selon les lignes directrices du Board of Governors of the Federal Reserve System des États-Unis et l'information financière préparée en vertu des PCGR des États-Unis.

(7) Moyenne du total des capitaux propres divisée par la moyenne du total de l'actif (y compris le montant net des produits dérivés). La moyenne du total des capitaux propres est calculée en fonction des soldes moyens de fin de mois pour la période.

Les ratios de capital réglementaire sont calculés en divisant le capital de première catégorie et le capital total par l'actif ajusté en fonction des risques, selon l'information financière établie conformément aux PCGR du Canada. L'actif ajusté en fonction des risques présenté au tableau 21 ci-dessous est déterminé en appliquant des coefficients de pondération des risques prescrits par le BSIF aux actifs figurant au bilan et aux instruments financiers hors bilan en fonction du risque de crédit relatif de la contrepartie. L'actif ajusté en fonction des risques comprend également un montant au titre du risque de marché lié à notre portefeuille de négociation.

En 1999, le BSIF a établi des objectifs officiels pour le capital à risque visant les institutions de dépôt au Canada. Cet objectif est de 7 % pour le ratio du capital de première catégorie et de 10 % pour le ratio du capital total. Au 31 octobre 2003, nos ratios du capital de première catégorie et du capital total s'établissaient respectivement à 9,7 % et à 12,8 %. Ces mêmes ratios étaient de 9,3 % et de 12,7 % au 31 octobre 2002. Au cours de l'exercice 2003, nous avons maintenu des ratios de capital supérieurs à nos objectifs à moyen terme de 8,0 % à 8,5 % pour le capital de première catégorie et de 11 % à 12 % pour le capital total. Nos ratios de capital, calculés selon les lignes directrices transmises aux banques américaines par le Board of Governors of the Federal Reserve System et selon l'information financière établie en vertu des PCGR des États-Unis, sont présentés au tableau 20, à la page 59.

Outre les ratios du capital de première catégorie et du capital total, les banques canadiennes doivent exercer leurs activités dans les limites d'un levier financier et s'assurer que leur coefficient actif-capital n'excède pas le niveau prescrit par les organismes de réglementation. Le coefficient actif-capital présenté au tableau 20, à la page 59, se calcule en divisant le montant

brut de l'actif ajusté selon les PCGR du Canada par le capital total. Le montant brut de l'actif ajusté représente le total de l'actif de la Banque, qui comprend des éléments hors bilan précis, déduction faite des déductions prescrites.

Nous avons pour politique de demeurer bien capitalisés afin de fournir un filet de sécurité pour les divers risques auxquels nous sommes exposés dans le cours de nos affaires.

#### Modifications en cours d'élaboration

Les modifications à l'accord de Bâle II visant l'évaluation de la suffisance du capital sont en voie d'être finalisées. Leur mise en œuvre ne devrait pas avoir lieu avant l'exercice 2007.

Plusieurs modifications de principes comptables ont été introduites ou proposées aux États-Unis et au Canada. Ces modifications portent sur la consolidation des entités à détenteurs de droits variables (se reporter à la note 1 des états financiers consolidés, aux pages 75 et 76, ainsi qu'à la note 13, à la page 86) et sur le classement de certains instruments financiers à titre de capitaux propres ou de passif. Ces modifications pourraient avoir une incidence importante sur la présentation de l'actif et des instruments de capital. L'absence de directives finales permanentes de la part des conseils des normes comptables et les incertitudes caractérisant la réaction des organismes de réglementation eu égard aux modifications comptables ont accru les défis que pose la gestion du capital. Nous continuons de surveiller attentivement les modifications apportées au cadre comptable et leur incidence possible sur nos niveaux de capitalisation et nous nous entretenons régulièrement à cette fin avec nos vérificateurs externes, d'autres institutions financières, l'Association des banquiers canadiens et le BSIF.

**TABEAU 21 Actif ajusté en fonction des risques (1)**

	Montant au bilan	Taux de pondération moyen des risques (2)	Solde ajusté en fonction des risques	
			2003	2002
(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)				
<b>Actif au bilan</b>				
Liquidités	17 554 \$	12 %	<b>2 026 \$</b>	2 054 \$
Valeurs mobilières				
Émises ou garanties par le gouvernement canadien ou d'autres gouvernements de pays membres de l'OCDE	37 692	0 %	<b>28</b>	36
Autres	79 698	6 %	<b>4 557</b>	4 929
Prêts hypothécaires résidentiels (3)				
Assurés	36 308	1 %	<b>377</b>	379
Ordinaires	42 472	52 %	<b>21 951</b>	20 168
Autres prêts et acceptations (3)				
Émis ou garantis par le gouvernement canadien ou d'autres gouvernements de pays membres de l'OCDE	20 141	19 %	<b>3 778</b>	3 098
Autres	113 705	72 %	<b>82 169</b>	89 836
Autres actifs	55 463	13 %	<b>6 996</b>	5 692
	<b>403 033 \$</b>		<b>121 882 \$</b>	126 192 \$
	Montant contractuel	Facteur de conversion de crédit	Équivalent-crédit	
<b>Instruments financiers hors bilan</b>				
<b>Instruments de crédit</b>				
Garanties et lettres de crédit de soutien				
Financières	14 504 \$	100 %	14 504 \$	91 %
Non financières	3 038	50 %	1 519	100 %
Lettres de crédit documentaire	2 014	20 %	403	99 %
Prêts de titres	17 520	100 %	17 520	6 %
Engagements de crédit				
Échéance initiale de un an ou moins	40 432	0 %	—	—
Échéance initiale supérieure à un an	28 182	50 %	14 091	95 %
Montants non engagés	59 801	0 %	—	—
Facilités d'émission d'effets/Facilités de prise ferme renouvelables	24	50 %	12	100 %
	<b>165 515 \$</b>		<b>48 049 \$</b>	<b>29 575 \$</b>
<b>Produits dérivés</b>	<b>2 137 758</b>		<b>26 652</b>	<b>24 %</b>
<b>Total des instruments financiers hors bilan</b>	<b>2 303 273 \$</b>		<b>74 701 \$</b>	<b>35 895 \$</b>
<b>Total du risque de marché spécifique et général</b>				<b>9 134</b>
<b>Total de l'actif ajusté en fonction des risques</b>				<b>166 911 \$</b>

(1) Établi selon les lignes directrices du surintendant des institutions financières Canada et l'information financière préparée en vertu des PCGR du Canada.

(2) Représente le taux de pondération moyen des risques de contrepartie liés à une catégorie donnée.

(3) Les montants sont présentés déduction faite de la provision cumulative pour pertes sur prêts.



## Gestion de l'actif et du passif

### Vue générale

La gestion de l'actif et du passif inclut l'évaluation, la surveillance et la gestion de notre portefeuille autre que de négociation, la gestion des liquidités et le financement. Il est important de noter qu'un grand nombre de facteurs détaillés dans cette section du Rapport de gestion, dans l'analyse des facteurs présentée aux pages 23 et 24 et dans l'analyse de la gestion des risques présentée aux pages 53 à 57 sont susceptibles d'influer sur les liquidités et les ressources en capital. Par ailleurs, les mécanismes de financement hors bilan sont souvent intégrés aux liquidités et aux ressources en capital, et ils font l'objet d'une analyse détaillée aux pages 63 à 65 de la présente section.

### Portefeuille autre que de négociation

Les activités bancaires traditionnelles, telles que l'acceptation de dépôts et les prêts, nous exposent aux risques de marché, dont le risque de taux d'intérêt décrit à la page 55 qui est la principale composante de ces risques.

Nous gérons activement le risque de taux d'intérêt lié aux activités nord-américaines autres que de négociation figurant au bilan, et nous supervisons toutes les autres activités autres que de négociation pour lesquelles des plafonds ont été établis eu égard au risque de taux d'intérêt. Nous nous efforçons d'adopter les meilleures pratiques de l'industrie et d'exécuter les activités suivantes :

#### Politiques

Le Comité des politiques en matière de risque et de révision du Conseil d'administration approuve les politiques globales qui régissent la gestion du risque de taux d'intérêt. Les politiques établissent les plafonds acceptables eu égard à la gestion des risques liés au revenu net d'intérêt sur un horizon de douze mois et des risques liés à la valeur économique des capitaux propres. Ces plafonds sont fondés sur un mouvement parallèle immédiat et soutenu d'environ 200 points de base sur la courbe de rendement. Le plafond relatif au risque lié au revenu net d'intérêt est égal à 6 % du revenu net d'intérêt prévu et, en ce qui concerne le risque sur actions lié à la valeur économique, il est égal à 12 % des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires prévus. La valeur actualisée des capitaux propres correspond à la valeur économique de l'actif moins la valeur actualisée du passif, augmentée ou diminuée de la valeur marchande des instruments hors bilan.

#### Établissement des prix de cession interne des fonds en fonction des taux d'intérêt

Nous utilisons un mécanisme de prix de cession interne des fonds pour centraliser le risque de taux d'intérêt au sein de la trésorerie générale et pour assurer une répartition équitable du revenu d'intérêt entre les divers secteurs d'exploitation. En établissant des prix de cession interne au niveau des transactions, nous nous assurons que le risque de taux d'intérêt est transféré de façon appropriée à la trésorerie générale aux fins de gestion. Les taux utilisés pour établir les prix de cession interne des fonds sont basés sur les taux du marché et ils s'alignent sur les principes de gestion des risques. Nous corroborons ces taux au moyen de recherches empiriques concernant le comportement des clients, et les décisions relatives à l'établissement des prix de notre secteur de détail tiennent compte de ces taux.

#### Recherches appliquées

Nous recherchons constamment les meilleures pratiques en matière d'évaluation des instruments, de modélisation économétrique et de nouvelles méthodes de couverture. Pour ce faire, nous procédons notamment à une évaluation des processus traditionnels de gestion de l'actif et du passif et nous appliquons les méthodes quantitatives les plus récentes à nos processus sur une base pro forma.

Nous nous concentrons en outre sur l'élaboration de modèles d'évaluation des produits de détail qui tiennent compte du comportement des consommateurs. Ces modèles d'évaluation sont habituellement fondés sur une estimation économétrique des choix exercés par les consommateurs eu égard aux options intégrées dans les produits de détail. Les principales options intégrées sont les options relatives aux engagements liés aux taux hypothécaires et les options de paiement anticipé. En ce qui concerne le passif figurant au bilan, nous nous concentrons habituellement sur la modélisation de taux administrés et sur la sensibilité des soldes de passif aux variations des taux d'intérêt.

#### Mesure du risque

Nous mesurons notre risque sur une base quotidienne, hebdomadaire et mensuelle, en adoptant la fréquence appropriée selon la taille et la complexité du portefeuille. La mesure du risque est fonction des taux relatifs aux clients ainsi que des taux sur lesquels se base l'établissement des prix de cession interne des fonds. Nous continuons d'investir des sommes importantes dans les nouvelles technologies afin de faciliter la mesure et la gestion, en temps opportun, de notre risque de taux d'intérêt. En 2003, nous avons instauré l'analyse du taux de référence à titre de principale mesure de notre risque. L'analyse du taux de référence nous fournit une évaluation de la sensibilité de la valeur économique de nos capitaux propres aux fluctuations instantanées des points individuels sur la courbe de rendement.

Nous complétons notre évaluation en mesurant le risque de taux d'intérêt en fonction de divers scénarios de marché dynamiques et statiques. Les scénarios dynamiques simulent notre revenu d'intérêt en réponse à diverses combinaisons de facteurs commerciaux et de facteurs de marché. Les facteurs commerciaux incluent des hypothèses concernant des stratégies futures d'établissement des prix ainsi que le volume et la composition des nouvelles affaires, tandis que les facteurs de marché incluent des fluctuations présumées des taux d'intérêt ainsi que des variations dans la forme des courbes de rendement. Les scénarios statiques complètent les scénarios dynamiques et sont aussi utilisés pour évaluer le risque lié à la valeur économique de nos capitaux propres ainsi que le risque lié au revenu net d'intérêt.

#### Gestion du risque de taux d'intérêt

Notre objectif vise à gérer le risque de taux d'intérêt lié aux activités autres que de négociation figurant au bilan de manière à le maintenir à un niveau constant donné et ce, sur une base continue. Nous modifions le profil de risque du bilan au moyen d'opérations de couverture proactives pour atteindre le niveau visé.

Le risque de taux d'intérêt peut être subdivisé en risque linéaire et en risque non linéaire, selon la façon dont le bilan réagit aux fluctuations des taux d'intérêt. Nous gérons le risque linéaire au moyen principalement de swaps de taux d'intérêt. Le risque non linéaire découle principalement des options intégrées à nos produits, qui permettent aux clients de modifier l'échéance de leurs prêts ou de leurs dépôts. Ainsi, un client peut choisir de rembourser un prêt personnel à l'avance ou un client potentiel peut obtenir un taux fixe sur un prêt hypothécaire avant que ce dernier ne prenne effet. La modélisation des options intégrées se fonde sur des hypothèses basées sur des recherches empiriques, et les risques sont gérés soit au moyen d'options d'achat, soit à l'aide d'une stratégie de couverture dynamique.

Le point de référence sur lequel se fonde le rendement de l'unité fonctionnelle de gestion du risque de taux d'intérêt au sein de la trésorerie générale est le rendement total. Un sous-produit de cet étalonnage est une méthodologie qui contrôle le risque modèle au moyen de simulations rétroactives des hypothèses des modèles par rapport au comportement réel des clients de façon continue.

Le tableau 22 ci-dessous présente l'incidence potentielle d'une augmentation et d'une diminution de 100 points de base et de 200 points de base des taux d'intérêt liés au portefeuille autre que de négociation sur la valeur économique de nos capitaux propres et sur nos revenus nets d'intérêt. Ces mesures sont fondées sur notre position au 31 octobre 2003, ainsi que sur des hypothèses formulées par la direction et corroborées par des recherches empiriques. Elles présument également qu'aucune opération de couverture supplémentaire n'est effectuée. Nous définissons un bilan indifférent au risque comme un bilan dans lequel le montant de l'actif net (qui représente les capitaux propres) est théoriquement investi uniformément sur une période de cinq ans. Par conséquent, notre profil de risque de taux d'intérêt se caractérise par une modification des taux liés aux actifs légèrement plus rapide que celle des taux liés aux passifs, et la durée des capitaux propres est d'environ 2,5 ans.

Toutes les mesures de taux d'intérêt dont il est question dans la présente section se basent sur nos positions de taux d'intérêt à un moment donné. Ces positions changent continuellement en raison de nos activités d'exploitation quotidiennes et de nos mesures de gestion des risques.

**TABEAU 22** Évaluation des risques de marché – activités autres que de négociation (1)

	2003		2002	
	Risque lié à la valeur économique des capitaux propres	Risque lié au revenu net d'intérêt	Risque lié à la valeur économique des capitaux propres	Risque lié au revenu net d'intérêt
(en millions de dollars canadiens)				
Augmentation de 100 p.b.	(423)\$	115 \$	(309)\$	104 \$
Diminution de 100 p.b.	261	(126)	145	(151)
Augmentation de 200 p.b.	(869)\$	207 \$	(662)\$	190 \$
Diminution de 200 p.b.	545	(294)	345	(327)

(1) Les montants sont présentés avant impôts au 31 octobre.

## Gestion des liquidités

Notre cadre de gestion des liquidités vise à s'assurer que nous disposons de sources de liquidités fiables et rentables pour satisfaire à nos engagements actuels et prospectifs, tant au bilan que hors bilan. Les objectifs principaux liés à ce cadre sont le maintien d'un nombre important de dépôts de base provenant des clients, l'accès continu à des sources diversifiées de financement de gros, et le maintien d'un portefeuille de titres négociables non grevés qui nous donne un accès immédiat à des liquidités. L'analyse qui suit reflète nos pratiques et processus en matière de gestion consolidée des liquidités.

L'unité fonctionnelle de la trésorerie générale est responsable de l'élaboration de politiques, de stratégies et de plans d'urgence en matière de gestion des liquidités, ainsi que de la recommandation et de la surveillance de plafonds s'inscrivant dans ce cadre. Nos principales plateformes de négociation et de financement régionales fournissent un soutien transactionnel eu égard aux politiques et stratégies de gestion des liquidités. Le Comité de gestion des risques et le Comité actif-passif sont chargés de superviser la gestion des liquidités et les politiques y ayant trait et reçoivent régulièrement des rapports sur la conformité aux plafonds et lignes de conduite établis. Les comités du Conseil d'administration approuvent notre cadre de gestion des liquidités et les principales politiques connexes, et le Conseil d'administration est périodiquement avisé de notre position de liquidité actuelle et prospective. Nous avons également mis sur pied un plan d'urgence, qui est maintenu et géré par l'équipe de gestion des crises de liquidité.

Puisque la majeure partie du financement de nos filiales provient de l'entité mère, la gestion consolidée de nos liquidités constitue l'approche la plus pragmatique et la plus pertinente. Lorsque nous gérons les flux de trésorerie entre différentes entités juridiques à l'intérieur de notre groupe consolidé, nous tenons compte des questions fiscales et réglementaires liées à chaque territoire de compétence. Bien que ces questions fiscales et réglementaires ajoutent à la complexité des mouvements de fonds internes, en raison d'arrangements de financement intergroupes, notre approche consolidée de la gestion des liquidités tient déjà compte des demandes de financement maximales liées aux exigences intergroupes. Les filiales qui sont responsables de la gestion de leurs propres liquidités le font conformément aux politiques et pratiques établies par l'unité fonctionnelle de la trésorerie générale, ainsi qu'aux exigences réglementaires en vigueur.

Nous mesurons et surveillons notre position de liquidité en fonction des risques structural, stratégique et éventuel. L'évaluation de notre position de liquidité en fonction de ces risques reflète les estimations et jugements de la direction quant au comportement de nos clients et à la conjoncture future des marchés. Nous surveillons des pratiques de l'industrie et les nouvelles dispositions réglementaires et, s'il y a lieu, nous améliorons notre cadre de gestion des liquidités afin de refléter les nouveautés pertinentes. Nous sommes d'avis que notre profil de liquidités est solide et qu'aucune tendance, demande, incertitude ni aucun engagement ou événement n'est présentement en mesure d'avoir une incidence importante sur la situation actuelle de nos liquidités.

### Gestion du risque de liquidité structural

La composition actuelle du bilan peut donner lieu à un risque de liquidité en raison des décalages entre les échéances réelles des actifs et des passifs. La gestion du risque de liquidité structural porte sur ce type de risque, qui est mesuré et surveillé au moyen d'analyses continues de notre bilan.

Nous utilisons le modèle de capital en liquidités aux fins de l'évaluation de la liquidité du bilan et de l'établissement d'un échéancier approprié pour notre financement par emprunt. Ce modèle exhaustif, qui se fonde sur des formules, permet d'évaluer notre capacité à poursuivre nos activités à titre d'entreprise en exploitation durant un événement prolongé touchant les liquidités, tel que le retrait imprévu du financement à court terme. Dans le contexte d'un modèle d'entreprise durable, la méthode du capital en espèces nous permet de mesurer et de contrôler la relation entre les actifs non liquides et le financement de base. Cette reconstruction de notre bilan nous permet d'estimer avec plus de précision notre exposition à une perte prolongée de financement non garanti et de prévoir des plans d'urgence, ainsi que de quantifier nos besoins de trésorerie à plus long terme.

### Gestion du risque de liquidité stratégique

La gestion du risque de liquidité stratégique se rapporte à nos besoins de financement quotidiens habituels, et elle repose sur l'établissement de limites précisant le niveau maximal de sorties nettes de liquidités pour des périodes données, surtout pour certaines périodes à court terme importantes. Une analyse au moyen de scénarios est effectuée périodiquement, simulant le comportement présumé des flux de trésorerie en fonction de différentes conditions, afin d'évaluer les besoins de financement et, le cas échéant, de mettre à jour les hypothèses et les limites. Nous surveillons quotidiennement les rapports détaillés des décalages entre les montants de nos principaux actifs et passifs à court terme afin d'assurer leur conformité avec les limites de prudence établies eu égard au risque global du groupe, ainsi qu'avec les limites concernant les principales devises et secteurs géographiques. La Trésorerie générale fournit des directives aux unités individuelles chargées d'assurer l'application uniforme des principes de gestion des flux de trésorerie dans toute l'organisation.

### Gestion du risque de liquidité éventuel

Le plan d'urgence relatif aux liquidités définit des plans d'action exhaustifs qui seront mis en œuvre si une perturbation générale du marché ou des conditions économiques défavorables susceptibles de nuire à notre capacité de respecter nos engagements se produisent. Le plan d'urgence comporte quatre scénarios de marché d'une durée différente, et fait ressortir les risques de liquidité possibles et les mesures requises à leur égard. L'équipe de gestion des crises de liquidité, qui se compose de cadres supérieurs de nos secteurs d'exploitation et unités fonctionnelles, se réunit régulièrement pour examiner, tester et actualiser les plans de mise en œuvre et pour déterminer s'il y a lieu d'implémenter les plans en raison d'événements qui surviennent au Canada et à l'échelle mondiale.

Afin de composer avec les risques de liquidité possibles que fait ressortir notre analyse des scénarios, nous maintenons un portefeuille de valeurs mobilières négociables non grevées et gardées en dépôt. Ces actifs de première qualité peuvent être vendus ou donnés en gage facilement en contrepartie d'emprunts garantis, et ils constituent une source fiable et spécifique de fonds d'urgence. En fonction de notre analyse des scénarios, les actifs liquides gardés en dépôt que nous détenons sont jugés suffisants pour satisfaire toutes les obligations présentées au bilan ou hors bilan en cas de difficultés temporaires d'accès au financement. De plus, nous avons accès en tout temps à un portefeuille distinct de titres admissibles pour soutenir notre participation aux systèmes de paiement et de règlement canadiens. Toutes les activités de mise en gage sont assujetties à l'examen et à l'approbation du Comité actif-passif et sont gérées et contrôlées en fonction de limites préétablies. Selon nos calculs des liquidités stratégiques et éventuelles, aucune valeur liquide n'est accordée aux actifs grevés.

Les actifs liquides et les actifs achetés en vertu de conventions de revente (avant mise en gage – voir ci-dessous) totalisaient 178 milliards de dollars ou 43 % du total de l'actif au 31 octobre 2003, comparativement à 155 milliards ou 41 % au 31 octobre 2002. Les actifs liquides en dollars canadiens sont principalement composés de valeurs mobilières négociables, diversifiées et assorties de cotes élevées. Au 31 octobre 2003, des actifs d'une valeur de 14 milliards de dollars avaient été donnés en gage, soit un montant en hausse par rapport à 10 milliards au 31 octobre 2002. Nos engagements afférents à des actifs vendus en vertu de conventions de rachat et à des titres vendus à découvert se chiffraient à 46 milliards de dollars au 31 octobre 2003, comparativement à 39 milliards au 31 octobre 2002. Pour une analyse plus détaillée, se reporter à la note 20 des états financiers consolidés, à la page 93.

### Stratégie de financement

La diversification des sources de financement est une composante essentielle de notre stratégie globale de gestion des liquidités parce qu'elle se traduit par une plus grande souplesse du financement, qu'elle réduit la concentration du financement et la dépendance envers ce dernier, et qu'elle donne généralement lieu à des réductions des coûts de financement. Le financement de base, qui inclut le capital, les passifs à long terme et un portefeuille diversifié de dépôts de particuliers et, dans une mesure moindre, de dépôts d'entreprises, constitue l'assise sur laquelle repose notre solide position de liquidité structurale.

### Cotes de crédit

Notre capacité à obtenir du financement non garanti et nos coûts relatifs à ce financement dépendent principalement du maintien d'une cote de crédit acceptable, qui est en grande partie déterminée en fonction de la qualité de nos résultats, de la suffisance de notre capital et de l'efficacité de nos programmes de gestion des risques. Même si nos estimations suggèrent qu'une faible révision à la baisse de notre cote n'aurait pas de répercussions importantes sur notre capacité de financement ou sur nos coûts, nous savons qu'il est important d'éviter de telles révisions, et nous sommes déterminés à prendre des mesures qui devraient renforcer les évaluations externes de notre vigueur financière. Une série de révisions à la baisse pourrait avoir une incidence négative sur notre capacité de financement et sur nos résultats d'exploitation.

### Profil des dépôts

Un sommaire de la composition du total du passif lié aux dépôts est présenté à la note 10, à la page 84. Les dépôts des particuliers demeurent notre principale source de financement pour ce qui est des dépôts en dollars canadiens figurant au bilan, tandis que la plupart des dépôts en devises proviennent de sources « de gros » non garanties, y compris de grandes entreprises et d'importants clients institutionnels, ainsi que des banques centrales et commerciales étrangères. Les dépôts de particuliers constituent une source principale de fonds prévisibles et fiables. Certains groupes de clients institutionnels et d'entreprises du secteur privé maintiennent également des soldes relationnels dont la volatilité est relativement faible. Pris dans leur ensemble, ces déposants représentent une composante fiable et constante du financement de base puisqu'ils maintiennent généralement des relations bancaires étendues et sont moins sensibles aux développements du marché que les prêteurs

sur opérations et les investisseurs. Aux fins du classement par catégories des dépôts de base, les caractéristiques comportementales sont favorisées par rapport aux modalités contractuelles ou de modification des taux. Nous favorisons de plus la diversification du financement de gros et examinons régulièrement les sources de financement à court terme afin d'assurer le maintien d'une diversification importante pour ce qui est des fournisseurs, des produits et de la provenance géographique. Par ailleurs, nous maintenons notre présence dans différents marchés de financement et surveillons constamment les faits nouveaux et les tendances qui y surviennent, de manière à déterminer les occasions ou les risques, et à prendre les mesures préventives qui s'imposent.

#### Sources de financement à terme

La stratégie de financement à long terme fait partie intégrante de notre position de liquidité structurelle actuelle et estimative, laquelle est reflétée dans notre position de capital en liquidités. Les objectifs en matière de liquidité, ainsi que la conjoncture du marché, les taux d'intérêt, les écarts de crédit et la structure financière désirée influent sur nos activités annuelles de financement à long terme, y compris la composition en devises et la concentration du marché. Nous évaluons régulièrement nos activités de diversification dans de nouveaux marchés et dans des secteurs d'investissement non exploités en fonction des coûts d'émission relatifs. Nous gérons nos sources de financement à long terme de manière à réduire la concentration par secteur géographique et par secteur d'investissement, ainsi que la concentration des devises et des échéances. Au cours de l'exercice 2003, nous avons continué d'accroître notre capacité de financement à long terme, en émettant, dans diverses devises et sur divers marchés, des billets de dépôts de premier rang totalisant, directement ou par l'intermédiaire de nos filiales, 5,7 milliards de

dollars. Nous avons de plus établi un système d'enregistrement en attente aux États-Unis visant à nous permettre d'émettre des titres d'emprunt de premier rang et subordonnés sur le marché ouvert américain. Le total du financement à long terme en cours se chiffrait à 14,2 milliards de dollars au 31 octobre 2003, contre 13,2 milliards au 31 octobre 2002.

Nous utilisons des programmes de titrisation des actifs à titre de source supplémentaire de financement et aux fins de gestion des liquidités et des actifs et passifs. Au cours de 2003, nous avons obtenu du nouveau financement de 1,6 milliard de dollars en procédant à la titrisation et à la vente de créances sur cartes de crédit pour 1,0 milliard financée au moyen de billets à moyen terme et pour 610 millions de prêts hypothécaires résidentiels garantis par le gouvernement. Par ailleurs, nous avons vendu pour 131 millions de dollars de prêts hypothécaires commerciaux à une entité ad hoc créée aux fins de titrisation. Au 31 octobre 2003, un montant de 2,7 milliards de dollars de nos créances sur cartes de crédit a été financé au moyen de billets émis par une entité ad hoc créée aux fins de titrisation. Au 31 octobre 2003, le total de nos titres adossés à des créances hypothécaires en circulation vendus se chiffrait à 2,9 milliards de dollars. (Pour une analyse plus détaillée, se reporter à la note 7, aux pages 82 et 83, ainsi qu'à la section sur les arrangements hors bilan présentée plus bas.)

#### Obligations contractuelles

Dans le cours normal de nos affaires, nous concluons des contrats qui entraînent des obligations eu égard à des paiements minimaux futurs. Selon la nature de ces engagements, l'obligation peut être constatée au bilan ou hors bilan. Le tableau 23 ci-dessous présente un sommaire de nos engagements de financement contractuels futurs.

**TABLEAU 23 Obligations contractuelles**

(en millions de dollars canadiens)	Moins de un an	De 1 an à 3 ans	De plus de 3 ans à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Financement à long terme non garanti	3 016 \$	5 510 \$	5 573 \$	145 \$	14 244 \$
Déventures subordonnées	—	—	—	6 581	6 581
Obligations en vertu de contrats de location-acquisition	358	628	480	681	2 147
Obligations en vertu de contrats de location-exploitation	30	37	4	—	71
Obligations d'achat	25	11	—	—	36
Autres obligations liées à la dette à long terme	—	—	—	900	900
<b>Total</b>	<b>3 429 \$</b>	<b>6 186 \$</b>	<b>6 057 \$</b>	<b>8 307 \$</b>	<b>23 979 \$</b>

#### Arrangements hors bilan

Nous nous livrons, dans le cours normal de nos affaires, à diverses opérations financières qui, conformément aux PCGR, ne sont pas constatées dans notre bilan ou sont constatées au bilan selon des montants qui diffèrent des montants prévus aux contrats ou des capitaux nominaux. Ces opérations comportent divers risques de marché, de crédit et de liquidité, à l'égard desquels une analyse est présentée dans la section Gestion du risque, aux pages 53 à 57.

Les opérations hors bilan sont effectuées soit pour notre propre compte, soit pour des clients, représentent une part importante de nos activités et sont généralement effectuées aux fins de gestion des risques et du capital, ainsi qu'aux fins de gestion du financement. Nos opérations hors bilan incluent des instruments financiers dérivés, les opérations avec des entités ad hoc et l'émission de garanties. Selon toute vraisemblance, nous ne prévoyons pas qu'une tendance actuellement connue ou toute autre incertitude ait une incidence sur notre capacité à continuer de conclure ces arrangements. Une analyse de chacun de ces types d'arrangements, y compris leur nature, leur utilisation commerciale, leur importance et leur incidence financière importante, le cas échéant, est présentée ci-après.

#### Instruments financiers dérivés

Les produits dérivés sont principalement utilisés dans le cadre d'activités de vente et de négociation. Les activités de vente comportent la structuration et la mise en marché de produits dérivés à l'intention des clients pour leur permettre de transférer, de modifier ou de réduire les risques actuels ou éventuels. Les activités de négociation comprennent la tenue de marché, la gestion de portefeuille de swaps et l'arbitrage. Nous utilisons aussi des produits dérivés afin de gérer notre exposition aux risques d'intérêt et de change ainsi qu'aux autres risques de marché. Dans la mesure où au moins une des opérations sur instruments financiers dérivés que nous effectuons concerne des sommes dues par des tiers contrepartistes, nous sommes exposés à un risque de contrepartie (une analyse du risque de crédit est présentée aux pages 54 et 55).

Tous les produits dérivés sont inscrits au bilan à leur juste valeur (une analyse des hypothèses relatives à la juste valeur est présentée à la page 25). Bien que les opérations sur produits dérivés soient mesurées en fonction des montants de capital nominal connexe, ces montants ne sont pas inscrits au bilan, car ils servent de points de référence aux fins du calcul des paiements et ne représentent pas des montants réels échangés.

Le capital nominal total de nos produits dérivés se chiffrait à 2 141 milliards de dollars au 31 octobre 2003 comparativement à 2 086 milliards au 31 octobre 2002. La juste valeur de notre actif lié aux produits dérivés détenus à des fins de négociation et à des fins autres que de négociation totalisait 35,2 milliards de dollars et 1,7 milliard, comparativement à 30,1 milliards et à 1,6 milliard au 31 octobre 2002, respectivement, tandis que la juste valeur de notre passif lié aux produits dérivés détenus à des fins de négociation et à des fins autres que de négociation totalisait 37,6 milliards et 1,1 milliard, comparativement à 32,0 milliards et à 1,0 milliard au 31 octobre 2002, respectivement. Les variations de la juste valeur de nos produits dérivés sont constatées à titre de revenus autres que d'intérêt, sauf dans le cas des opérations de couverture des flux de trésorerie et de couverture de l'investissement net libellé en devises dans des filiales.

Les notes 1 et 21 présentées aux pages 73 et 74 ainsi qu'aux pages 95 à 97, respectivement, fournissent davantage de détails sur les types de produits dérivés que nous détenons ainsi que sur leur comptabilisation.

#### Entités ad hoc

Les entités ad hoc servent principalement à titriser des actifs financiers et autres afin d'obtenir du financement, d'atténuer le risque de crédit et de gérer le capital. Elles constituent un élément important des marchés des capitaux, procurant des liquidités en facilitant l'accès des investisseurs à des portefeuilles d'actifs donnés, en fonction de risques qui satisfont à leurs critères en matière d'investissement. Nous utilisons des entités ad hoc pour titriser certains prêts. Nous agissons également à titre d'intermédiaire ou d'agent pour des clients qui souhaitent utiliser des entités ad hoc pour titriser leurs propres actifs financiers. Nous offrons des services de réorganisation d'entités ad hoc aux clients qui désirent obtenir des actifs financiers non conventionnels.

Les entités ad hoc sont habituellement créées dans un but unique et exprès. Leur durée de vie est limitée, et elles servent à isoler juridiquement les actifs financiers qu'elles détiennent par rapport à l'organisation cédante. Les entités ad hoc ne sont pas des entités en exploitation, elles n'ont généralement aucun effectif et peuvent comprendre des entités à détenir de droits variables (EDDV) telles qu'elles sont définies dans le bulletin d'interprétation n° 46 du FASB, *Consolidation of Variable Interest Entities* (FIN 46).

Nous fournissons divers services aux entités ad hoc ou pouvons y détenir des droits variables au moyen de divers arrangements clés qui sont présentés ci-après.

Les droits variables représentent des droits contractuels, des droits de propriété ou d'autres intérêts financiers dans une entité ad hoc non consolidée qui assumera une fraction des pertes prévues ou recevra une fraction des rendements résiduels prévus de cette entité ad hoc, s'ils se matérialisent.

Notre comité de gestion des risques liés aux entités ad hoc gère et surveille nos liens directs avec de telles entités. Ce comité se compose de représentants d'unités fonctionnelles, incluant la gestion des risques, la trésorerie générale, les finances, le bureau de la gouvernance des filiales, le service juridique, la fiscalité, le groupe des filiales bancaires et les ressources humaines. Ses activités principales incluent la formulation des politiques qui régissent les entités ad hoc, l'examen des nouvelles opérations et des opérations inhabituelles effectuées avec ces entités, ainsi que la surveillance des activités courantes des entités ad hoc.

#### *Titrisation de nos actifs financiers*

##### *Créances sur cartes de crédit*

Nous titrisons une partie de nos créances sur cartes de crédit par l'entremise d'une entité ad hoc. Cette dernière est financée au moyen de l'émission d'effets de premier rang et subordonnés garantis par les créances sur cartes de crédit sous-jacentes. Les buts principaux de cette activité, d'un point de vue économique, consistent à diversifier nos sources de financement et d'améliorer notre position de liquidité. Bien que ces créances sur cartes de crédit ne soient plus inscrites dans notre bilan, nous conservons les droits de gestion ainsi que la relation avec le client.

La titrisation de nos créances sur cartes de crédit constitue une vente d'un point de vue juridique et elle peut être traitée à ce même titre d'un point de vue comptable. Au moment de la vente, ces créances sont décomptabilisées, ce qui donne lieu à un gain ou à une perte inscrit dans les revenus autres que d'intérêt.

Cette entité ad hoc est une « structure d'accueil admissible » en vertu du Statement of Financial Accounting Standards 140 du FASB, intitulé *Accounting for Transfers and Servicing of Financial Assets and Extinguishments of Liabilities* (FAS 140); par conséquent, en notre qualité de cédant des créances sur cartes de crédit, nous ne pouvons pas consolider cette entité ad hoc. Nous continuons de fournir des services de gestion eu égard aux créances sur cartes de crédit cédées à la structure d'accueil admissible pour lesquels nous recevons des avantages basés sur les prix du marché pour de tels services. De plus, nous administrons la structure d'accueil admissible afin de nous assurer que les dépôts de documents de cette dernière sont effectués, selon les besoins, et que les investisseurs détenant des titres adossés à des créances mobilières de cette structure touchent leurs intérêts et leurs paiements en capital en temps opportun.

Nous fournissons deux types de protection de premier niveau contre les pertes à la structure d'accueil admissible. Nos droits liés aux écarts excédentaires de ladite structure sont subordonnés à l'obligation de cette dernière envers les détenteurs de ses titres adossés à des créances mobilières. Les écarts excédentaires représentent le revenu net d'intérêt résiduel après le paiement de toutes les autres charges au titre de la fiducie. Par conséquent, les excédents servent à absorber les pertes liées aux créances sur cartes de crédit avant que ces dernières n'influent sur les paiements versés aux porteurs d'effets de la structure d'accueil admissible. La valeur actualisée de cet excédent est inscrite au bilan consolidé à titre de droits conservés dans les titres destinés à la vente. Par ailleurs, nous consentons des prêts à la structure d'accueil admissible aux fins du paiement des charges initiales. Ces prêts sont de rang inférieur à tous les effets émis par ladite structure.

Au 31 octobre 2003, le total des créances sur carte de crédit titrisées et détenues hors bilan s'élevait à 2,7 milliards de dollars, comparativement à 1,7 milliard au 31 octobre 2002. La valeur comptable de nos droits conservés dans les créances sur cartes de crédit au 31 octobre 2003 s'établissait à 19,7 millions de dollars, comparativement à 15,1 millions en 2002, et les créances en vertu des contrats de prêt subordonnés totalisaient 8,7 millions, contre 5,2 millions en 2002.

##### *Prêts hypothécaires résidentiels*

Nous titrisons régulièrement des prêts hypothécaires résidentiels par la création de titres hypothécaires et cédonons une partie de ces titres à une entité ad hoc indépendante. En raison de la grande qualité des prêts hypothécaires résidentiels garantissant ces titres, la titrisation et la cession subséquente fournissent une source de liquidités rentable et permettent de diversifier davantage nos sources de financement. Nous conservons des droits sur la marge excédentaire des titres vendus et nous continuons de fournir des services de gestion eu égard aux prêts hypothécaires sous-jacents à ces titres et pour lesquels nous recevons des avantages basés sur les prix du marché pour de tels services.

Au 31 octobre 2003, le total des prêts hypothécaires résidentiels titrisés et détenus hors bilan se chiffrait à 2,9 milliards de dollars comparativement à 2,4 milliards au 31 octobre 2002. La valeur comptable de nos droits conservés dans les prêts hypothécaires résidentiels titrisés au 31 octobre 2003 s'établissait à 95,4 millions de dollars par rapport à 94,6 millions en 2002.

De plus amples détails sur la titrisation de nos actifs financiers au cours de l'exercice sont présentés à la note 7 aux pages 82 et 83.

#### *Fiducies de capital*

Au cours de l'exercice, nous avons émis un billet de dépôt de premier rang de 900 millions de dollars à une entité ad hoc parrainée par RBC, Fiducie de capital RBC II. L'entité ad hoc a été financée par des titres de fiducie de capital, comprenant des titres de fiducie de capital, série 2013 (TruCS) pour 900 millions de dollars, et des titres de fiducie spéciaux pour 1 million que nous avons conservés. L'objectif visé par l'émission d'un billet de dépôt de premier rang par l'intermédiaire de cette entité ad hoc était de rassembler des capitaux réglementaires de première catégorie de façon rentable.

En vertu des PCGR des États-Unis actuels, nous ne sommes pas le principal bénéficiaire de cette entité ad hoc. Par conséquent, nous ne pouvons pas en consolider l'actif et le passif. Pour de plus amples détails sur nos activités liées aux fiducies de capital, y compris Fiducie de capital RBC que nous consolidons en vertu des PCGR actuels, ainsi que les modalités des TruCS émis et en circulation, veuillez vous reporter à la note 13, à la page 86.

#### *Titrisation des actifs des clients*

Notre principale activité eu égard aux entités ad hoc au sein du groupe des opérations de titrisation mondiales est l'administration de programmes de papier commercial adossé à des créances mobilières offerts par des structures multicédantes (entités ad hoc multicédantes), pour un total de 26,8 milliards de dollars et de 22,2 milliards aux 31 octobre 2003 et 2002, respectivement. Nous administrons actuellement cinq entités ad hoc multicédantes – trois au Canada et deux aux États-Unis. Les actifs financiers que ces cinq entités ont acquis de nos clients totalisent 22,5 milliards de dollars. Conformément aux normes comptables actuelles, les cinq entités ad hoc multicédantes que nous administrons ne sont pas consolidées dans notre bilan.

Nous exerçons des activités sur le marché des entités ad hoc multicédantes parce que nos clients y accordent de la valeur, qu'elles offrent une source de revenus croissante et qu'elles génèrent un rendement intéressant de l'actif ajusté en fonction des risques. Nos clients ont principalement recours aux entités ad hoc multicédantes pour diversifier leurs sources de financement et réduire leurs coûts de financement par l'entremise de garanties de première qualité.

Les entités ad hoc multicédantes achètent divers actifs financiers aux clients et elles financent les achats en émettant du papier commercial adossé à des créances mobilières bénéficiant de cotes élevées. Ces entités acquièrent habituellement les actifs financiers dans le cadre des opérations de titrisation de nos clients. Dans de telles situations, les cédants des actifs financiers continuent d'assurer la gestion des actifs respectifs, et ils fournissent généralement une certaine protection de premier niveau contre les pertes liées aux actifs. Bien que nous n'ayons aucune participation ni aucun droit conservés dans ces entités ad hoc multicédantes, nous y détenons des droits variables. Nous fournissons ou maintenons certains services tels que ceux liés à la structuration des opérations et à l'administration, conformément aux ententes de l'entité ad hoc multicédante et selon les critères établis par les agences de cotation et à l'égard desquels nous touchons des commissions. Nous fournissons également des facilités de garantie de liquidités et des rehaussements de crédit partiels aux entités ad hoc multicédantes. Nous n'avons aucun droit ni contrôle sur les actifs que détiennent les entités ad hoc.

Les commissions touchées à l'égard de ces services, qui sont constatées à titre de revenus autres que d'intérêt, se sont chiffrés à 34,2 millions de dollars pour l'exercice, comparativement à 32,2 millions pour 2002.

Le tableau ci-dessous détaille les actifs financiers détenus par les entités ad hoc multicédantes à la clôture des exercices terminés les 31 octobre.

#### *Catégorie d'actifs*

(en millions de dollars canadiens)	2003	2002
Cartes de crédit	6 248 \$	4 671 \$
Prêts-auto et crédit-bail automobile	3 681	3 615
Créances au titre du matériel	2 566	2 509
Créances clients	3 680	2 479
Prêts hypothécaires résidentiels	1 138	2 004
Autres prêts	1 159	1 275
Créances au titre du financement		
des stocks des concessionnaires	1 269	1 208
Prêts à la consommation	1 004	1 196
Titres adossés à des créances mobilières	952	926
Autres	754	706
	<b>22 451 \$</b>	<b>20 589 \$</b>

Le papier commercial qu'émet chaque entité ad hoc multicédante est émis au nom de cette dernière, et est assorti d'un recours à l'égard des actifs financiers que détient l'entité ad hoc multicédante. Le papier commercial de l'entité ad hoc multicédante ne confère aucun droit de recours à notre égard, sauf par l'intermédiaire de notre participation dans des concours de trésorerie ou des facilités de rehaussement de crédit, ni à l'égard des autres entités ad hoc multicédantes que nous administrons. Les entités ad hoc multicédantes ne sont dans l'ensemble pas autorisées à émettre des effets à moyen terme ou d'autres types de titres d'emprunt pour financer les achats d'actifs. Par

conséquent, les passifs au titre du papier commercial de chaque entité ad hoc multicédante sont généralement égaux aux actifs que ladite entité détient. L'écart minime entre le solde de l'actif et du passif de l'entité ad hoc multicédante se rapporte principalement à l'escompte ou aux intérêts débiteurs liés au papier commercial. Au 31 octobre 2003, la valeur nominale totale du papier commercial émis par l'entité ad hoc multicédante se chiffrait à 22 494 millions de dollars, et le produit en espèces généré, à 22 451 millions, la différence entre ces montants représentant l'escompte sur le papier commercial.

À la clôture des exercices terminés les 31 octobre, le total des engagements et des montants en cours au titre des facilités de liquidité et des rehaussements de crédit, qui sont compris dans notre analyse des garanties ci-après, s'établissait comme suit :

#### Facilités de liquidité et de crédit

(en millions de dollars canadiens)	2003		2002	
	Engagés	En cours	Engagés	En cours
Facilités de liquidité	25 727 \$	– \$	22 593 \$	– \$
Facilités de crédit	6 791	–	7 211	–

(1) Notre risque de perte maximal en vertu de ces facilités s'établissait à 25,7 milliards de dollars en 2003 et à 22,6 milliards en 2002.

Le risque économique que nous assumons lorsque nous fournissons des facilités de garantie de liquidités et des rehaussements de crédit partiels représente un risque éventuel. Nos unités fonctionnelles de gestion des risques gèrent ces risques de la même manière que tous les autres risques (éventuels ou non). Notre processus de gestion des risques tient compte des risques de crédit, de liquidité et de taux d'intérêt liés à chaque actif. Le risque, à titre individuel ou dans son ensemble, relatif à ces composantes est réputé être acceptable. Des agences de cotation externes procèdent à un examen de toutes les opérations. Établie en fonction de notre système interne de mesure des risques décrit à la page 54, la moyenne pondérée de la qualité du crédit des actifs soutenus par nos facilités de garantie de liquidités et par nos rehaussements de crédit partiels est des plus élevées. Notre risque de liquidité basé sur le rendement historique et la qualité élevée du crédit liés aux actifs des entités ad hoc multicédantes est réputé être faible. Le risque de taux d'intérêt est réputé être faible, et nous le gérons habituellement au niveau de chaque opération, en transférant la variabilité des coûts de financement aux structures de titrisation.

La trésorerie générale procède à l'examen du risque éventuel lié au bilan et surveille le risque lié aux prélèvements pouvant être effectués en vertu de toute facilité de crédit.

#### Création de produits de placement

Nous offrons des services de réorganisation des entités ad hoc dont l'effet est généralement de transformer des dérivés de crédit en instruments de trésorerie, afin de créer des produits de crédit faits sur mesure qui répondent aux besoins des investisseurs ayant des exigences précises. Dans le cadre de ce processus, nous pouvons acquérir des droits variables en concluant des contrats sur produits dérivés détenus à des fins de négociation avec ces entités ad hoc afin de modifier divers facteurs de risque, tels que les risques de rendement, de change et de crédit liés aux actifs sous-jacents et de répondre ainsi aux besoins des investisseurs. En notre qualité de contrepartiste, nous assumons en outre le risque de crédit de contrepartie de l'entité ad hoc. Afin de procéder à ces opérations, nous établissons un niveau de risque interne relativement à l'entité ad hoc et nous évaluons et surveillons continuellement le risque de crédit lié à cette entité. Comme c'est le cas pour tous les risques de crédit de contrepartie, ces niveaux de risque sont établis et revus conformément à notre processus habituel de gestion des risques, de manière à gérer et à surveiller le profil de ce risque de crédit de façon efficace.

Ces entités ad hoc émettent souvent des effets, à l'égard desquels des agences de cotation externes peuvent attribuer des cotes. Par ailleurs, ces effets peuvent être cotés en Bourse et ils sont généralement négociés au moyen de systèmes de compensation d'obligations reconnus. Bien que l'on s'attende à ce que la plupart de ces effets réorganisés soient vendus selon une stratégie d'achat à long terme, nous agissons dans certains cas à titre de teneur de marché. Nous ne fournissons cependant pas de garanties ni d'autres engagements connexes à ce type d'entité ad hoc. La création d'un

produit réorganisé nécessite maintes activités. Nous effectuons un certain nombre de ces activités, et des tiers indépendants ou des prestataires de services spécialisés se chargent des autres.

À l'heure actuelle, pour les entités ad hoc avec lesquelles nous traitons, nous sommes les seuls à assurer leur montage et à mettre en place les swaps, en plus d'être le seul agent payeur et émetteur de la plupart de ces entités.

Comme c'est le cas de tous nos produits dérivés détenus à des fins de négociation, ces droits variables liés à des produits dérivés sont comptabilisés à leur juste valeur dans les actifs et les passifs se rapportant aux produits dérivés.

#### Gestion des actifs

Nous agissons à titre de gestionnaire de garanties pour des entités ad hoc offrant des obligations garanties par des créances, qui investissent dans des prêts à terme avec levier financier consentis par la Banque, dans des obligations à rendement supérieur et dans du crédit mezzanine aux entreprises. En notre qualité de gestionnaire de garanties, l'entité ad hoc qui offre des obligations garanties par des créances fait appel à nos services en vertu d'une entente de gestion de garanties, dans le cadre de laquelle nous lui fournissons des conseils sur l'achat et la vente des actifs garantis qu'elle détient. Nous touchons une commission prédéterminée basée sur les prix du marché, qui peut représenter un droit variable, en fonction d'un pourcentage des actifs détenus par l'entité ad hoc, eu égard à ces services-conseils.

À la clôture de l'exercice 2003, le capital nominal des obligations garanties par des créances que nous gérons se chiffrait à 0,8 milliard de dollars US (1,6 milliard de dollars US en 2002). Bien que nous ayons une participation nominale dans la tranche « premier risque » d'une obligation garantie par des créances de 300 millions de dollars US, nous ne fournissons à ces entités ad hoc aucune facilité de liquidité ou de crédit en sus de cette participation. Les obligations garanties par des créances que nous gérons peuvent à l'occasion servir à acheter des actifs garantis montés par nous ou par des tiers.

Les documents portant sur la création et l'utilisation des obligations garanties par des créances prévoient des lignes de conduite strictes relatives à l'achat de tels actifs. Nous comptabilisons le revenu provenant des services tarifés de gestion des garanties et, lorsque cela est indiqué, le revenu d'intérêt tiré des investissements dans les obligations garanties par des créances.

Pour d'autres types d'arrangements hors bilan conclus par l'entremise d'EDDV, voir la note 1, à la page 76.

#### Garanties

Nous concluons des ententes de garanties qui répondent à la définition du bulletin d'interprétation du FASB n° 45, intitulé *Guarantor's Accounting and Disclosure Requirements for Guarantees, Including Indirect Guarantees of Indebtedness of Others* (FIN 45), avec nos clients afin de les aider à combler leurs besoins financiers en contrepartie de frais accessoires inscrits à titre de revenus autres que d'intérêt. Les principaux types de garanties que nous offrons sont des facilités de garantie de liquidité, des lettres de crédit de soutien financier, des rehaussements de crédit, des produits à valeur stable, des garanties d'exécution et certaines ententes d'indemnisation.

Au 31 octobre 2003, notre exposition maximale potentielle relative à ces éléments se chiffrait à 61 milliards de dollars. L'exposition maximale potentielle représente le risque de perte maximal en cas de défaut complet des parties aux garanties, compte non tenu des recouvrements possibles qui pourraient être effectués en vertu des dispositions de recours ou de polices d'assurance, ou en raison de biens détenus ou reçus en gage.

La note 20, aux pages 93 et 94, fournit des renseignements détaillés relatifs à la nature et à l'exposition maximale potentielle liées aux types de garanties mentionnés ci-haut.

Outre les garanties, nous fournissons aussi des engagements commerciaux à nos clients dans le but de les aider à combler leurs besoins en financement. Au nom de nos clients, nous souscrivons à des lettres de crédit documentaires permettant à un tiers de tirer des traites jusqu'à concurrence d'un montant établi et qui sont garanties par les livraisons de marchandises auxquelles elles se rapportent. Nous concluons des engagements de crédit qui peuvent représenter les tranches non utilisées des autorisations de crédit offertes sous forme de prêts, d'acceptations de banque ou de lettres de crédit. Nous avons des montants non engagés, mais aucune obligation de crédit. Le tableau 24 ci-après présente un sommaire détaillé de nos engagements commerciaux hors bilan.

**TABEAU 24 Engagements commerciaux (1)**

(en millions de dollars canadiens)	Moins de un an	De 1 an à 3 ans	De plus de 3 ans à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Lettres de crédit documentaire	1 509 \$	505 \$	– \$	– \$	2 014 \$
Engagements de crédit	40 278	19 123	5 212	4 001	68 614
Montants non engagés	59 801	–	–	–	59 801
<b>Total</b>	<b>101 588 \$</b>	<b>19 628 \$</b>	<b>5 212 \$</b>	<b>4 001 \$</b>	<b>130 429 \$</b>

(1) Basé sur la durée restante jusqu'à l'échéance.

## Comparaison des exercices 2002 et 2001

Le texte qui suit constitue une comparaison de nos résultats d'exploitation pour les exercices terminés les 31 octobre 2002 et 2001. Il doit être lu en parallèle avec les états financiers consolidés et les notes complémentaires des pages 67 à 98.

### Résultats par secteur d'exploitation

Le bénéfice net de RBC Banque a augmenté de 32 % pour s'établir à 1 546 millions de dollars en 2002, par rapport à 1 174 millions en 2001, résultat qui reflète l'acquisition de Centura Banks le 5 juin 2001 et la baisse de la provision pour pertes sur créances. Le rendement des capitaux propres a progressé, passant de 16,8 % à 19,2 %, en raison de la croissance du bénéfice.

Le bénéfice net de RBC Assurances a progressé de 10 % pour se chiffrer à 190 millions de dollars en 2002. Les sinistres résultant des événements du 11 septembre 2001 ont eu une incidence défavorable sur le bénéfice en 2001. Le rendement des capitaux propres a connu une hausse, passant de 20,0 % à 25,7 % en raison de l'augmentation du bénéfice et de la diminution des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires affectés à ce secteur.

Le bénéfice net de RBC Investissements a reculé de 32 % pour s'établir à 346 millions de dollars par rapport à 2001, principalement en raison du gain découlant de la vente de Gestion Placements TR Inc., une société offrant des services de gestion des investissements institutionnels en 2001. Le rendement des capitaux propres a diminué, passant de 27,0 % à 11,1 % en raison de la baisse du bénéfice et de l'augmentation des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires affectés à ce secteur.

Le bénéfice net de RBC Marchés des Capitaux a augmenté de 26 % pour se chiffrer à 439 millions de dollars, car la baisse des charges a de loin excédé celle des revenus. Le rendement des capitaux propres s'est établi à 10,5 %, en hausse par rapport à 9,6 % en 2001, en raison de la croissance du bénéfice.

Le bénéfice net de RBC Services Internationaux a reculé de 35 % pour s'établir à 173 millions de dollars en raison de la hausse des pertes sur prêts liées à des prêts en Argentine et de la baisse du revenu net d'intérêt et des revenus de change. Le rendement des capitaux propres a diminué, passant de 49,3 % à 28,7 %, en raison de la baisse du bénéfice et de l'augmentation des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires affectés à ce secteur.

Le bénéfice net du secteur Autres a progressé pour s'établir à 204 millions de dollars, comparativement à (35) millions en 2001. Le rendement des capitaux propres a augmenté, passant de (5,3) % à 25,0 % en raison de la hausse du bénéfice.

### Revenu net d'intérêt

Le revenu net d'intérêt a augmenté de 10 % pour se chiffrer à 6,9 milliards de dollars en 2002, par rapport à 6,3 milliards en 2001, en raison principalement de l'accroissement du revenu net d'intérêt lié aux sociétés acquises aux États-Unis.

### Revenus autres que d'intérêt

Les revenus autres que d'intérêt ont progressé de 6 % pour s'établir à 10,1 milliards de dollars en 2002, et ils ont représenté 59 % du total des revenus.

### Frais autres que d'intérêt

Les frais autres que d'intérêt ont augmenté de 6 % pour se chiffrer à 10,2 milliards de dollars, en raison principalement de la hausse des frais liés aux ressources humaines, qui reflète l'accroissement de la charge au titre des salaires et des avantages sociaux.

### Charge d'impôts

La charge d'impôts s'est chiffrée à 1,4 milliard de dollars en 2002, soit un résultat inchangé par rapport à 2001, et le taux d'imposition effectif s'est établi à 32,0 %, comparativement à 34,7 % en 2001.

### Provision pour pertes sur créances

La provision pour pertes sur créances a diminué de 5 % pour s'établir à 1 065 millions de dollars en 2002, par rapport à 1 119 millions en 2001. Le total de la provision cumulative pour pertes sur prêts s'est chiffrée à 2,2 milliards de dollars ou 1,2 % du total des prêts et des acceptations, en baisse par rapport à 2,3 milliards ou 1,3 % en 2001.

## Information financière trimestrielle

Un sommaire des résultats des huit plus récents trimestres est présenté à la page 104.

## Table des matières

	Page		
Responsabilité de la direction dans la préparation des états financiers et rapport des vérificateurs	67	Note 10 Dépôts	84
Bilan consolidé	68	Note 11 Autres passifs	84
État consolidé des résultats	69	Note 12 Débentures subordonnées	85
État consolidé de la variation des capitaux propres	70	Note 13 Part des actionnaires sans contrôle dans les filiales	85
État consolidé des flux de trésorerie	71	Note 14 Capital-actions	86
Note 1 Principales conventions comptables	72	Note 15 Impôts sur les bénéfices	88
Note 2 Acquisitions importantes	77	Note 16 Activités d'assurance	89
Note 3 Résultats par secteur d'exploitation et par secteur géographique	78	Note 17 Prestations de retraite et autres avantages postérieurs au départ à la retraite	90
Note 4 Écart d'acquisition et autres actifs incorporels	79	Note 18 Rémunération à base d'actions	91
Note 5 Valeurs mobilières	80	Note 19 Bénéfice par action	93
Note 6 Prêts	81	Note 20 Garanties, engagements et éventualités	93
Note 7 Titrisations	82	Note 21 Produits dérivés	95
Note 8 Locaux et matériel	84	Note 22 Concentrations du risque de crédit	97
Note 9 Autres actifs	84	Note 23 Juste valeur estimative des instruments financiers	97
		Note 24 Événements postérieurs à la date du bilan	98