Banque Royale du Canada

Code de déontologie

Intégrité : Agir à bon escient

Date de publication : 1er janvier 2025

Message de David McKay Président et chef de la direction

Inspirer la confiance en s'exprimant et en agissant à bon escient

À RBC, le respect de normes d'intégrité strictes est essentiel à la réalisation de notre raison d'être, contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités, et de notre vision, compter parmi les institutions financières les plus respectées et les plus florissantes au monde. Il ne s'agit pas seulement de ce que nous faisons, mais aussi de la manière dont nous le faisons.

Nos valeurs et notre Code de déontologie orientent nos actions et établissent les attentes en matière de comportements et de décisions. Notre code fournit les lignes directrices pour servir les clients et les collectivités avec la plus grande intégrité possible. Il assure aussi un milieu de travail axé sur le respect, la transparence et l'équité.

Guidés par notre modèle de leadership, nous avons tous la responsabilité de nous exprimer et d'agir à bon escient pour protéger et rehausser la réputation de RBC et pour placer le client avant tout. Nous avons tous le devoir de signaler les cas réels ou possibles d'inconduite, et le droit d'être traités avec dignité et respect quand nous le faisons. En d'autres mots, il est important que nous puissions remettre en question les comportements non conformes à l'éthique et les signaler sans crainte de représailles.

Ensemble, nous pouvons favoriser une culture fondée sur la confiance, la dignité et le respect pour tous.

Veuillez lire le code attentivement et en discuter avec votre directeur et vos collègues. N'hésitez pas à poser des questions pour vous assurer de bien comprendre son contenu et ce qu'il exige de vous.

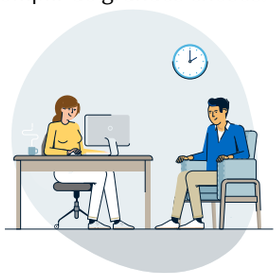
Notre réussite repose sur ces principes et sur chacun d'entre nous.

David McKay,
président et chef de la direction

Notre vision et nos valeurs

Les **valeurs de RBC** nous représentent partout où nous faisons affaire. Elles se reflètent dans notre comportement et forment la base des liens que nous tissons et de la valeur ajoutée que nous offrons à nos clients, employés, actionnaires, collectivités et autres. Guidés par nos valeurs partagées et unis dans la poursuite d'un but commun, nous pouvons réaliser nos objectifs stratégiques et accomplir de grandes choses.

Nous exprimons notre vision, **compter parmi les institutions financières les plus respectées et les plus florissantes au monde**, en intégrant nos valeurs aux décisions et aux mesures que nous prenons chaque jour. Les cinq valeurs suivantes sont le fondement de notre culture et elles nous unissent, peu importe notre emplacement géographique ou notre unité opérationnelle :



Le client avant tout :

Nous devons toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients.

- Accorder la priorité aux besoins du client, peu importe notre rôle, pour bâtir des relations durables.
- Écouter avec empathie afin de comprendre les besoins du client et d'offrir les bons conseils et les bonnes solutions.
- Donner le meilleur de RBC pour offrir l'excellence et une Expérience client unique.

Travailler ensemble :

Ensemble à RBC, nous joignons nos forces pour réussir.

- Croire en chacun de nous, et avoir confiance dans le travail d'équipe et les intentions de nos collègues.
- Échanger nos connaissances, écouter et enseigner en vue d'apprendre et d'accomplir davantage ensemble.
- Regarder autour de nous pour avoir une vision plus globale des occasions et des solutions.

Responsabilisation

Nous assumons la responsabilité d'un rendement personnel et collectif élevé.

- Faire preuve d'audace, viser plus haut et agir avec courage pour réaliser notre plein potentiel et apporter une contribution positive.
- Assumer nos actes ; miser sur la responsabilisation et l'autonomie pour grandir et exceller.
- Aiguiser notre curiosité et apprendre constamment pour accroître nos aptitudes et faire progresser notre carrière.

Diversité et inclusion :

Nous favorisons la diversité pour stimuler l'innovation et la croissance.

- Appuyer ouvertement l'inclusion, et donner aux employés les moyens de s'épanouir et de se dépasser.
- Rechercher et respecter les différents points de vue pour remettre en question les approches courantes.
- Repérer les occasions et les besoins suscités par la diversité de la clientèle, et prendre des mesures en conséquence.

Intégrité :

Nous respectons les normes les plus élevées afin d'inspirer confiance.

- Faire preuve de respect, de transparence et d'équité dans toutes les relations.
- Défendre nos convictions, s'exprimer en toute franchise et formuler des critiques constructives.
- Gagner la confiance de nos clients, de nos collègues et de nos partenaires communautaires en étant à l'écoute de leurs intérêts et de leurs besoins.

À RBC, nous respectons ces valeurs au quotidien en continuant de nous efforcer de mériter la confiance de nos clients et de nos collègues ainsi qu'en conservant notre solide réputation d'agir à bon escient.

Table des matières

1. Nos valeurs au quotidien 1

1.1 Intégrité – agir à bon escient 2

1.2 Notre responsabilité et notre engagement communs 3

1.2.1 Approbation du code 3

1.2.2 Dérogations 3

2. Prise de parole 4

2.1 Prise de parole, questions et critiques constructives 5

2.2 Signalement d'inconduite 5

2.3 Enquêtes, demandes de renseignements et examens 6

2.4 Engagement de RBC contre les représailles 6

2.5 Attentes envers nos gestionnaires de personnes 6

3. Intégrité dans le traitement des clients de RBC, des collectivités et d'autrui 8

3.1 Protection des renseignements des clients de RBC 9

3.2 Protection des renseignements commerciaux de RBC 9

3.3 Protection des renseignements des employés de RBC 10

3.4 Protection de la réputation de RBC dans les collectivités 10

4. Intégrité dans notre façon de travailler ensemble à RBC . 13

4.1 Respect en milieu de travail 14

4.2 Égalité des chances, milieu de travail équitable, accessibilité et droits de la personne 16

4.3 Santé et sécurité au travail 16

5. Intégrité dans notre façon de faire des affaires 17

5.1 Gestion des activités à caractère commercial 18

5.2 Prévention et gestion des situations de conflits d'intérêts 18

5.2.1 Gestion des liens personnels étroits dans le cadre du travail à RBC 19

5.2.2 Gestion des liens personnels étroits au travail 19

5.2.3 Gestion des activités externes et des fonctions d'administrateur externe. 20

5.2.4 Gestion des cadeaux et des divertissements 21

5.2.5 Gestion de l'information privilégiée et des opérations sur titres 22

5.2.6 Acceptation de nominations ou de legs 23

5.3 Prévention des crimes financiers 23

5.4 Conformité aux sanctions économiques mondiales 24

5.5 Saine concurrence 24

6. Intégrité dans la protection des actifs confiés 25

6.1 Protection des biens des clients de RBC 26

6.2 Protection des biens de RBC 26

6.3 Bonne tenue des registres et dossiers 28

7. Conclusion 30

Nos valeurs au quotidien

- 1.1 Intégrité – agir à bon escient
- 1.2 Notre responsabilité et notre engagement communs

1 Nos valeurs au quotidien

1.1 Intégrité – agir à bon escient

RBC est une entreprise qui repose sur des valeurs. Nos valeurs se fondent sur le respect envers nos clients, nos actionnaires, nos collègues et les collectivités, ainsi que sur notre engagement à leur égard. Le Code de déontologie de RBC (le « code ») intègre les valeurs de RBC, particulièrement en matière d'intégrité, afin d'orienter nos activités et nos décisions au quotidien pour que nous puissions toujours agir avec discernement.

Chaque jour, nos actions sont non seulement le reflet de notre valeur qui consiste à toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients, mais aussi le reflet de nos engagements personnels. Il nous incombe d'être honnêtes et respectueux et d'agir conformément aux lois et règlements applicables, ainsi qu'aux politiques de RBC (dans le présent code, le terme « politique » comprend les politiques, les procédures, les normes, les instructions permanentes et les cadres). Grâce au travail de tous au sein de l'organisation, RBC a su, au fil des ans, gagner la confiance du public et se bâtir une réputation d'entreprise qui agit à bon escient. En continuant de faire preuve de discernement dans toutes nos actions, nous maintiendrons et accroîtrons la confiance qui nous est manifestée, laquelle constitue la pierre angulaire du secteur financier et de nos relations avec les clients et les collectivités.

Dans le cadre du présent code, « RBC » signifie la Banque Royale du Canada et toutes ses filiales.

Pour accéder à des ressources et à des renseignements, allez à la page Agir à bon escient de RBCnet.

Nous exerçons nos activités à l'échelle mondiale, et nous assumons chacun une part de responsabilité pour agir avec intégrité afin que nous puissions continuer de servir les clients et de générer de la valeur pour les actionnaires de RBC. Au-delà de la simple connaissance de nos valeurs et du respect du code, nous devons faire de ceux-ci une partie intégrante de la façon dont nous travaillons au jour le jour. Ainsi, nous pourrons nous assurer de dire la vérité, de respecter autrui, de respecter la loi, de nous exprimer pour remettre en cause les situations que nous estimons répréhensibles, et de nous conformer aux politiques et aux pratiques. Il est pour nous fondamental d'agir à bon escient, avec intégrité.

Vérité

La nature de notre travail nous met dans une position de confiance. Les clients et actionnaires de RBC, les collectivités et nos collègues comptent tous sur nous pour être honnêtes et pour exercer nos activités de manière responsable. Nous tenons nos engagements et gagnons la confiance et la loyauté de nos clients, de nos actionnaires, de nos collègues et des collectivités dans lesquelles nous faisons affaire en disant la vérité.

Respect d'autrui et traitement équitable

Respecter nos collègues et nos clients, les traiter de manière équitable et assumer une responsabilité personnelle pour un rendement élevé : voilà les comportements qui nous permettent de réaliser les objectifs stratégiques de RBC. En vivant selon nos valeurs et en suivant le code, nous montrons que nous honorons la confiance qui nous est accordée, faisant de RBC un employeur et un prestataire de choix.

Respect de la loi

RBC est assujettie aux lois des pays où elle exerce ses activités. Les politiques de RBC sont conçues afin de répondre aux exigences légales et réglementaires, et de respecter l'intention et l'esprit de la loi applicable. Ce faisant, RBC préserve sa réputation en tant qu'entreprise qui agit avec intégrité. Ainsi, nous devons chacun comprendre et respecter les politiques et les pratiques de RBC qui s'appliquent à notre façon de faire notre travail. De plus, le non-respect de la loi est passible de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la cessation d'emploi et de sanctions civiles, pénales et réglementaires, y compris d'amendes, tant à l'encontre de RBC que de la personne concernée, et pourrait nuire à la réputation de RBC et de la personne.

1 Nos valeurs au quotidien

Critique constructive et volonté d'agir à bon escient

En critiquant de manière constructive les décisions et les comportements, nous contribuons à la mise en pratique de nos valeurs au travail à RBC. En recherchant les critiques constructives lorsque nous prenons des décisions, nous contribuons à ce que ces décisions soient les bonnes pour RBC, nos clients, nos collègues, nos actionnaires et la collectivité.

Conformité aux politiques et aux directives

Nous assumons chacun la responsabilité de connaître les politiques de RBC qui s'appliquent à nous et de les suivre. Nous devons également nous conformer aux instructions des directeurs, à moins qu'elles soient contraires au code, aux valeurs ou aux politiques de RBC, qu'elles soient interdites par la loi ou qu'elles présentent des risques pour la santé et la sécurité. Si c'est le cas ou si nous avons des doutes sur la bonne façon d'agir, nous devons faire part de nos préoccupations à l'une des ressources clés.

Nous devons toujours être conscients à la fois des politiques générales et locales de l'entreprise dans une région ou un secteur déterminé, et nous conformer aux limites autorisées.

1.2 Notre responsabilité et notre engagement communs

Le code s'applique à tous les employés, contractuels et membres du Conseil d'administration de la Banque Royale du Canada et de toutes ses filiales.

Comprendre le code et s'y conformer sont des exigences pour travailler à RBC et gagner la confiance de nos collègues, des clients et des collectivités. Le code nous permet de protéger notre intégrité et notre réputation personnelles, ainsi que celles de RBC et de l'ensemble du secteur des services financiers.

Toute personne qui enfreint le code ou qui omet de signaler une infraction réelle ou potentielle au code sera assujettie à des mesures correctives ou disciplinaires.

Les mesures correctives ou disciplinaires imposées par RBC par suite de comportements inacceptables, y compris des infractions au code, peuvent aller de la réprimande assortie de conséquences sur les cotes de rendement et la rémunération au congédiement.

Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs partagent notre engagement envers l'éthique et l'intégrité et se conforment à notre Code de déontologie à l'intention des fournisseurs.

1.2.1 Approbation du code

Le Conseil d'administration de la Banque Royale du Canada approuve le code.

1.2.2 Dérogations

Des dérogations au code, ou à toute disposition qu'il renferme, sont rarement accordées. S'il est nécessaire d'accorder une dérogation pour tenir compte de circonstances exceptionnelles, elle doit être approuvée par le chef des ressources humaines et le chef de la gestion du risque de RBC. Toute dérogation au code accordée à un administrateur, à un membre de la Haute direction ou à un cadre dirigeant désigné de la Banque Royale du Canada doit être approuvée par le Conseil d'administration de RBC (ou un comité désigné par le Conseil) et être déclarée publiquement tel qu'il est requis par les lois applicables et conformément aux politiques de RBC.

Prise de parole

- 2.1 Prise de parole, questions et critiques constructives
- 2.2 Signalement d'inconduite
- 2.3 Enquêtes, demandes de renseignements et examens
- 2.4 Engagement de RBC contre les représailles
- 2.5 Attentes envers nos gestionnaires de personnes

2 Prise de parole

Agir avec intégrité ne se limite pas à se conformer au code. Il faut aussi s'exprimer pour appuyer RBC et soulever toute préoccupation.

2.1 Prise de parole, questions et critiques constructives

Bien que le code et les politiques de RBC fassent état des comportements éthiques attendus, ils ne peuvent prévoir toutes les situations possibles. En nous exprimant et en posant des questions, nous veillons à agir à bon escient et nous protégeons nos collègues, les intérêts et les actifs de nos clients, ainsi que la réputation de RBC. Si nous avons besoin de conseils, si nous avons des questions ou si nous ne sommes pas sûrs de la manière dorganisationagir, nous devons en discuter avec notre supérieur, la haute direction ou l'une des ressources clés.

Agir à bon escient

Il arrive à mon équipe de faire circuler des courriels contenant des GIF inappropriés. Certains pourraient trouver ce contenu choquant et incompatible avec notre Code de déontologie. Comme tout le monde semble s'adonner à cette pratique, y compris mon directeur, que dois-je faire ?

Dans cette situation, nous vous encourageons à vous adresser aux personnes concernées si vous vous sentez à l'aise de le faire et à parler de vos préoccupations à l'égard des GIF inappropriés à votre directeur.

Si le comportement inapproprié persiste après la discussion, il vous incombe de le signaler à un directeur ou à l'une des ressources clés, sans crainte de représailles.

2.2 Signalement d'inconduite

Nous sommes tenus de signaler les cas réels ou potentiels d'inconduite dont nous avons connaissance, même s'il s'agit de notre propre inconduite. « Inconduite » désigne les agissements qui constituent ou pourraient constituer une violation du code, des politiques et des lois, ou qui ne sont pas conformes à l'éthique et pourraient exposer RBC à un risque de pertes ou de dommages. Dans certaines situations, le signalement d'inconduite est aussi appelé « alerte éthique ». Il n'existe pas de définition commune de ce qui constitue une alerte éthique ; cette définition varie d'un territoire à l'autre. Par conséquent, la prise de parole et le signalement des inconduites ne se limitent pas à ce terme couramment utilisé.

Nous disposons de plusieurs moyens pour signaler une inconduite. Nous pouvons la signaler à nos supérieurs, à la Haute direction, au Service des ressources humaines ou à l'équipe Conformité à la réglementation, ou faire un signalement au moyen de l'Infoligne Déontologie. L'Infoligne Déontologie nous offre aussi l'option de soumettre un signalement de façon anonyme. Même si RBC encourage ses employés et contractuels à signaler toute inconduite en utilisant les moyens qu'elle met à leur disposition, ceux-ci peuvent aussi s'adresser directement à un organisme de réglementation ou à une agence gouvernementale.

Ceux qui reçoivent un signalement d'inconduite sont tenus de s'adresser rapidement à d'autres ressources clés ou au Service des ressources humaines, selon le cas.

Tous les signalements d'inconduite sont pris au sérieux et font rapidement l'objet d'un examen approfondi comme il convient. RBC protège l'identité de la personne qui fait un signalement et la confidentialité des détails ; les renseignements sont divulgués uniquement dans la mesure requise pour faire enquête ou conformément aux exigences de la loi.

Pour en savoir plus, consultez la politique Normes sur le signalement d'inconduite et la page Web S'exprimer !.

Voici quelques exemples d'inconduite :

- non-conformité délibérée aux politiques, aux directives de gestion ou aux lois ;
- comportement irrespectueux, discrimination, harcèlement, racisme, violence réelle ou menaces de violence ;
- détournement (y compris le vol, la fraude par tirage à découvert et les autres types de fraude), utilisation inappropriée des biens ou des systèmes de l'entreprise, déclaration sciemment erronée d'information sur les ventes ;
- promotion inappropriée de produits et de services aux clients ;
- recommandations inappropriées de clients, omission de déclarer des opérations anormales de clients, utilisation ou divulgation inappropriée de renseignements sur les clients ;
- utilisation inappropriée des médias sociaux ;
- omission de divulguer, de gérer et, s'il y a lieu, d'éliminer les conflits d'intérêts ;
- délits d'initié.

2 Prise de parole

2.3 Enquêtes, demandes de renseignements et examens

De temps à autre, nous pouvons être appelés à participer à des enquêtes menées par RBC ou par des tiers au sujet de soupçons d'inconduite. Il nous incombe de coopérer et de fournir des renseignements véridiques, précis et complets. Nous avons également le devoir de préserver la confidentialité de l'affaire.

Par ailleurs, il peut nous arriver de recevoir des demandes de renseignements du gouvernement, des autorités de réglementation ou d'autres parties concernant les activités de RBC. Lorsqu'une partie externe nous demande des renseignements, nous devons en aviser notre directeur et faire appel au service Conformité de notre région ou au Groupe juridique, selon le cas, et suivre les procédures établies pour notre unité opérationnelle.

2.4 Engagement de RBC contre les représailles

Il n'y aura pas de représailles contre les personnes qui posent des questions, qui dénoncent en toute bonne foi tout cas réel ou possible d'inconduite, qui participent à une enquête ou qui font valoir leurs droits légaux. Nous avons tous le devoir de signaler toute forme de représailles, c'est-à-dire les comportements ou les mesures visant à punir une personne pour avoir exprimé ses préoccupations ou à la décourager de le faire. Si vous croyez que vous ou quelqu'un d'autre avez fait l'objet d'une forme quelconque de représailles, signalez-le au moyen de l'une des options de communication de la page Web S'exprimer ! afin que la situation puisse être réglée rapidement.

Mesures prises par RBC pour respecter son engagement contre les représailles :

- faire enquête sur toute allégation de représailles ;
- dans certaines situations, faire un suivi périodique auprès des employés qui soulèvent des préoccupations afin de cerner les gestes ou comportements qui pourraient être considérés comme des formes de représailles ;
- passer en revue les décisions liées aux cotes de rendement et à la rémunération touchant les personnes qui signalent des inconduites pour remédier à d'éventuelles représailles, le cas échéant ;
- fournir des renseignements et de l'accompagnement sur les représailles aux gestionnaires d'employés qui soulèvent des préoccupations ;
- prendre toute autre mesure appropriée, y compris des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Voici quelques exemples de représailles :

- une décision injustifiée ayant un effet négatif sur la rémunération, la sécurité d'emploi, la mobilité professionnelle ou la notation du rendement d'une personne ;
- l'exclusion d'une personne de réunions ou d'activités d'équipe ;
- le refus de fournir à une personne les renseignements dont elle a besoin pour faire son travail.

Ne sont pas des représailles :

- des mesures disciplinaires appropriées en cas d'inconduite ;
- une gestion du rendement appropriée ; et
- les activités d'accompagnement courantes.

2.5 Attentes envers nos gestionnaires de personnes

Bien que nous soyons tous tenus de respecter les normes élevées en matière d'éthique dont font état nos valeurs et le code, les gestionnaires de personnes ont la responsabilité de donner l'exemple. Cela comprend :

- promouvoir la connaissance et la compréhension des valeurs, du code et des politiques de RBC par nos équipes afin qu'elles s'y conforment constamment ;
- adopter un comportement qui reflète les normes d'intégrité élevées de RBC et ses valeurs, au travail comme ailleurs ;
- écouter de façon active les personnes et favoriser un environnement inclusif au sein duquel elles savent qu'elles peuvent s'exprimer en toute sécurité ;
- entretenir le respect, la transparence et l'équité dans toutes les relations ;
- maintenir un milieu où les représailles sont interdites, où les employés ne craignent pas de poser des questions, de soulever des préoccupations ou de signaler les cas d'inconduite, et où la confidentialité des employés qui le font est préservée ;
- signaler sans délai à leur supérieur immédiat tout cas réel ou potentiel d'inconduite, et en faire le suivi pour s'assurer que les situations sont réglées.

De simples questions peuvent aider à évaluer des décisions et à détecter les risques et problèmes potentiels. Demandez-vous :

Intégrité dans le traitement des clients de RBC, des collectivités et d'autrui

- 3.1 Protection des renseignements des clients de RBC
- 3.2 Protection des renseignements commerciaux de RBC
- 3.3 Protection des renseignements des employés de RBC
- 3.4 Protection de la réputation de RBC dans les collectivités

3 Intégrité dans le traitement des clients de RBC, des collectivités et d'autrui

Soucieux de nos responsabilités à l'égard d'autrui, nous sommes déterminés à traiter de manière équitable nos clients, nos actionnaires, nos tiers partenaires, les collectivités et toute autre personne.

Exerçant nos activités dans un secteur axé sur les relations humaines, nous sommes fiers de la qualité des produits, des conseils et des services que nous offrons aux clients de RBC. L'intégrité et la confiance nous permettent de mieux servir les clients de RBC, et nous veillons à faire passer leurs intérêts avant les nôtres. Cela s'applique également aux collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons, ce qui fait de nous une entreprise avec qui les gens veulent faire affaire et un lieu de travail valorisant.

Le Cadre de gestion du risque réputationnel RBC présente des renseignements sur l'approche de RBC en matière de détection, d'évaluation, de gestion, de contrôle et de signalement des risques pour notre réputation.

3.1 Protection des renseignements des clients de RBC

Les clients sont très soucieux de la confidentialité des renseignements qu'ils nous confient. La protection des renseignements et le maintien de la confiance sont indissociables du secteur des services financiers. Cela est également au cœur de notre culture d'intégrité. Il nous incombe de protéger les renseignements des clients de RBC contre le vol, la perte, l'usage impropre ou la collecte ou divulgation inappropriée. Nous le faisons en nous conformant à la Politique de gestion du risque assumé au titre de la protection des renseignements personnels RBC. À moins que la loi ne l'exige, nous ne devons jamais communiquer les renseignements des clients, que ce soit par mégarde ou de façon intentionnelle, à une tierce partie ou à un collègue qui n'a pas de justification professionnelle de les connaître. Nos clients nous confient leurs renseignements, et nous sommes tenus d'en assurer la confidentialité, même lorsque nous ne sommes plus au service de RBC. Notre politique prévoit notamment le retour à RBC, à notre départ, de tous les renseignements client en format papier et numérique que nous possédons.

En cas de violation de la protection des renseignements personnels, nous devons suivre la procédure établie. Nous devons signaler une violation réelle ou possible de la protection des renseignements personnels au moyen de l'outil de signalement d'incident pour en informer le responsable local de la protection des renseignements personnels, et nous ne devons jamais communiquer des renseignements au sujet de la violation à d'autres personnes qui n'ont pas de raisons professionnelles de les connaître. Pour en apprendre davantage, veuillez consulter la Politique de gestion du risque assumé au titre de la protection des renseignements personnels RBC.

3.2 Protection des renseignements commerciaux de RBC

Les renseignements commerciaux de RBC constituent l'un de ses actifs les plus importants. Il nous incombe donc de les protéger en nous conformant aux politiques de RBC sur la sécurité de l'information.

Pour en savoir plus, consultez la Politique de sécurité de l'information RBC et la section 6.2 du présent code intitulée « Renseignements privatifs ».

Comment puis-je protéger les renseignements commerciaux ou les renseignements des clients de RBC ?

- N'accédez jamais aux renseignements commerciaux ou aux renseignements des clients de RBC et ne les utilisez jamais pour votre propre bénéfice ou celui des membres de votre famille ou de vos amis, ni à d'autres fins sans rapport avec l'exécution de vos tâches.
- Suivez le principe du besoin de connaître : ne communiquez les renseignements commerciaux ou les renseignements des clients de RBC qu'aux personnes qui en ont besoin pour des raisons professionnelles justifiées.
- Suivez toujours les procédures appropriées pour transmettre des renseignements de manière sûre.
- Évitez de travailler dans un lieu public.
- Quand vous travaillez à la maison ou hors site, veillez à ce que les renseignements commerciaux ou les renseignements des clients de RBC ne soient ni vus, ni entendus, ni laissés sur place après votre départ.
- Réduisez l'impression hors site et détruisez les renseignements confidentiels de manière sûre dès qu'ils ne sont plus nécessaires.
- N'utilisez jamais votre adresse courriel personnelle ni d'autres outils, plateformes ou applications non approuvés pour recevoir, transférer, téléverser, traiter, analyser ou envoyer des renseignements commerciaux de RBC ou des renseignements sur ses clients.
- Signalez immédiatement tout incident ou violation réels ou possibles liés à la confidentialité ou à la sécurité des renseignements au responsable local, Protection des renseignements personnels.

3 Intégrité dans le traitement des clients de RBC, des collectivités et d'autrui

3.3 Protection des renseignements des employés de RBC

Les personnes qui travaillent à RBC ont droit au respect de leur vie privée. Nos renseignements personnels sont confidentiels. Assurer la confidentialité des renseignements est une question d'intégrité personnelle et de respect de la confiance qui nous est accordée. La collecte, l'utilisation et la divulgation de ces renseignements doivent avoir un lien avec notre relation de travail à RBC et respecter les lois applicables, le code et les politiques de RBC. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez l'Avis de protection des renseignements personnels des employés.

Voici quelques exemples de renseignements personnels dont RBC préserve la confidentialité :

- les renseignements requis pour vérifier les compétences et la formation ;
- la date de naissance ;
- la vérification des antécédents de crédit liés à l'emploi et autres vérifications des antécédents ;
- l'adresse du domicile ;
- le numéro de téléphone au domicile et le numéro de téléphone cellulaire ;
- les numéros d'identification délivrés par le gouvernement ;
- les données relatives à la diversité ;
- la rémunération :
- les revues du rendement ;
- les mesures correctives et disciplinaires ;
- les renseignements sur l'assurance maladie et les avantages sociaux ainsi que les dossiers d'assurance.

3.4 Protection de la réputation de RBC dans les collectivités

Activités individuelles et à caractère personnel

Nous devons éviter toute conduite ou association qui pourrait amener la remise en question de notre honnêteté, de notre intégrité ou de notre jugement. Il est important de comprendre à quel point nos clients, nos actionnaires, les collectivités et nos collègues nous associent à RBC, même quand nous ne sommes pas au travail. Notre conduite, même en dehors du travail, peut avoir une incidence importante sur la réputation et la marque de RBC. Si nous nous faisons arrêter ou que des accusations d'infraction criminelle sont en instance contre nous, nous sommes tenus de le signaler immédiatement à notre supérieur ou au Service des ressources humaines (et, si nous sommes déclarés coupables de telles accusations, nous sommes également tenus d'en informer notre supérieur ou le Service des ressources humaines), sauf si la loi de la localité l'interdit. Les directeurs devraient communiquer avec le Service des ressources humaines pour obtenir plus de précisions. Nous sommes tenus de respecter les valeurs et les normes de conduite de RBC que ce soit pendant les heures de travail ou non, et notre devoir de signaler les cas réels ou potentiels d'inconduite s'applique également en dehors des heures de travail.

Notre conduite en dehors des heures de travail peut poser un problème si :

- elle entache la réputation de RBC (p. ex. vous publiez un commentaire désobligeant dans les médias sociaux au sujet des compétences d'un collègue) ;
- elle nuit à notre capacité d'accomplir nos tâches (p. ex. un employé de l'Équipe de vente de carrière voit son permis de conduire suspendu et ne peut pas se rendre chez les clients) ;
- elle met notre intégrité et nos valeurs en cause (p. ex. cyberintimidation ou harcèlement d'un collègue en dehors des heures de travail).

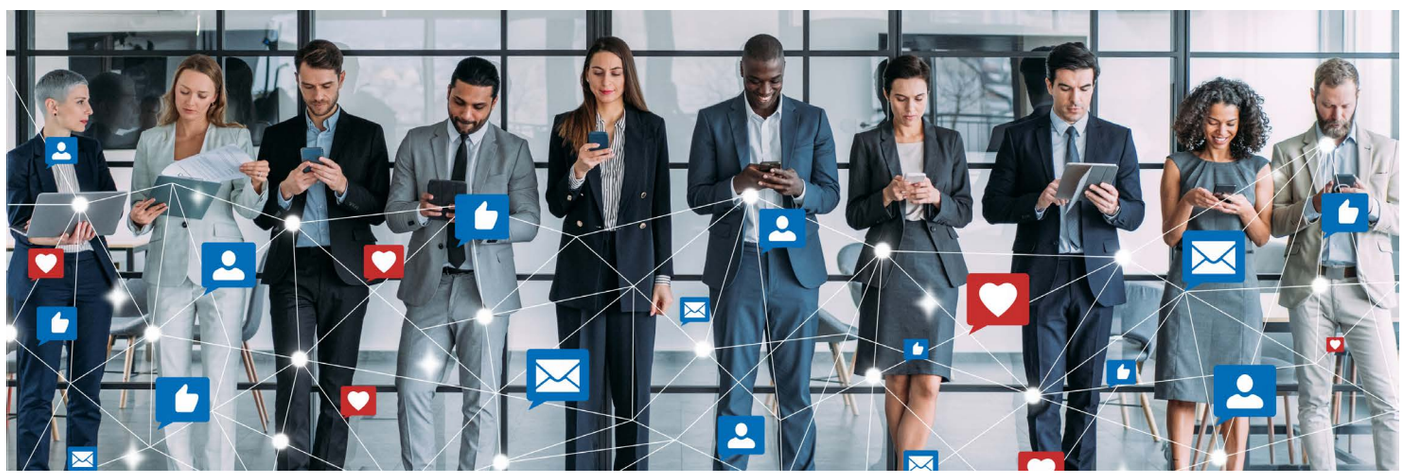
3 Intégrité dans le traitement des clients de RBC, des collectivités et d'autrui

Communication et représentation à l'extérieur

Le comportement que nous adoptons lorsque nous représentons RBC au travail et dans la collectivité repose sur nos valeurs et sur le code. Notre intégrité et la confiance que nous inspirons doivent être irréprochables.

- **Utilisation des médias sociaux publics à des fins professionnelles ou au nom de l'entreprise**
  Les médias sociaux sont l'un des moyens de communication employés par RBC. Pour nous assurer que l'utilisation des médias sociaux à des fins professionnelles ou au nom de l'entreprise soit appropriée et conforme à la stratégie de communication générale de RBC, seuls certains employés autorisés peuvent utiliser les comptes de médias sociaux publics approuvés par leur unité. Consultez la Politique générale sur l'utilisation des médias sociaux publics, qui comprend des liens vers des documents et des consignes propres à différents secteurs en ce qui a trait à l'utilisation des médias sociaux à des fins professionnelles et au nom de l'entreprise.

- **Utilisation personnelle des médias sociaux**
  Lorsque nous utilisons les médias sociaux à titre personnel, nous devons tenir compte des conséquences éventuelles de nos publications personnelles sur la réputation de RBC et nous laisser guider par nos valeurs et les normes établies dans le code. Les médias sociaux peuvent servir à faire connaître et à promouvoir la marque RBC. Ils ne constituent pas une plateforme appropriée pour faire état de nos préoccupations au sujet de RBC, de ses clients et de ses concurrents ou de nos collègues. Il vaut mieux passer par l'une des méthodes indiquées sur la page Web S'exprimer ! de RBC pour soulever de telles préoccupations. Les renseignements confidentiels et à diffusion restreinte concernant RBC et ses clients ne doivent jamais être communiqués dans nos conversations privées ou publiques dans les médias sociaux. Consultez les Lignes directrices sur l'utilisation personnelle des médias sociaux (en anglais seulement) pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet.



Quand nous utilisons une plateforme de médias sociaux, nos écrits sont publics et permanents. Nous devons suivre les consignes ci-dessous.

À faire :

- indiquer que nous sommes un employé ou un contractuel de RBC lorsque nous publions du contenu sur RBC dans un compte personnel de médias sociaux, par exemple en ajoutant le mot-clic #employéRBC ou #monentreprise
- suivre la norme d'utilisation des médias sociaux de notre division opérationnelle ou unité fonctionnelle (selon le cas) et les Lignes directrices sur l'utilisation personnelle des médias sociaux (en anglais seulement)
- écrire à socialmedia@rbc.com si nous avons des questions sur l'utilisation de comptes personnels de médias sociaux pour promouvoir les produits ou services de RBC ou pour obtenir des conseils à ce sujet

À ne pas faire :

- publier du contenu pouvant nuire à notre réputation personnelle et professionnelle ou à la réputation de RBC
- publier du contenu concernant nos collègues ou d'autres personnes sans avoir d'abord obtenu leur consentement
- intégrer des renseignements confidentiels et à diffusion restreinte concernant RBC ou ses clients, ses employés, ses contractuels, ses tiers et d'autres personnes dans des forums publics numériques, comme une plateforme de médias sociaux, un clavardoir et un blogue. Cela comprend les renseignements financiers de RBC, les renseignements personnels sur ses clients et ses employés, ses plans d'affaires, ses stratégies, les lancements de produits à venir, ses partenariats avec des tiers et ses relations d'emploi
- si RBC fait l'objet de discussions dans les médias sociaux, essayer de régler la situation soi-même ou parler au nom de RBC, à moins d'en avoir eu l'autorisation du service des Communications et de son directeur
- utiliser du contenu de tiers sans permission
- utiliser les marques de commerce de RBC sans en obtenir au préalable la permission

3 Intégrité dans le traitement des clients de RBC, des collectivités et d'autrui

- **Marketing d'influence ou de promotion RBC**
  Un influenceur est quiconque parle publiquement de RBC ou publie du contenu sur RBC (p. ex. sur ses produits, services, promotions et activités de bienfaisance) par tout moyen de communication (p. ex. par son compte personnel de médias sociaux ou des voies de communication en ligne) et a un lien avec RBC. Un lien peut comprendre une relation d'emploi, une offre d'incitatif (p. ex. paiement, cadeau ou avantage) ou un lien familial ou personnel étroit avec un employé ou un contractuel. Un influenceur qui omet de révéler son lien avec RBC peut fausser la perception d'une promotion. Consultez la Politique du marketing d'influence ou de promotion RBC pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet.

Voici quelques exemples d'influenceurs :

- employés et contractuels ;
- membres du Conseil d'administration de RBC ou de l'une de ses filiales ;
- promoteurs (p. ex. célébrités, athlètes ou autres tiers) ;
- critiques ;
- blogueurs ;
- personnes qui entretiennent des liens familiaux ou personnels étroits avec un employé ou un contractuel ;
- créateurs.

- **Interactions avec les médias et déclarations publiques**
  Notre équipe Communications veille à la gestion et à la protection de la réputation de RBC et s'assure de répondre de façon cohérente et exacte aux demandes de renseignements des médias. Seules les personnes autorisées à communiquer avec les médias au nom de RBC peuvent le faire. Si un journaliste communique directement avec vous ou si vous recevez une demande de témoignage ou d'aval, faites immédiatement suivre à votre représentant des Communications. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la Norme des médias et des communications RBC.

Activités communautaires

La création de retombées sociales et environnementales positives fait partie intégrante de la raison d'être de RBC, qui consiste à contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. Nous soutenons les collectivités dans lesquelles nous vivons, travaillons et faisons des affaires. Nous acceptons également notre responsabilité quant aux effets environnementaux, sociaux et économiques de nos décisions professionnelles. Nous sommes fiers de la valeur de nos contributions et nous encourageons l'engagement communautaire des employés.

Nous devons obtenir la permission de notre supérieur pour faire la promotion de causes ou d'enjeux ou solliciter du soutien à l'égard de ceux-ci, notamment des œuvres de bienfaisance, dans les milieux de travail de RBC. Notre engagement communautaire personnel ne doit pas nuire à notre travail à RBC ni au bon fonctionnement de RBC et, selon l'activité, pourrait nécessiter la permission de notre supérieur. Voir la Norme de contrôle des conflits d'intérêts relatifs aux activités professionnelles externes et aux fonctions d'administrateur externe RBC pour en savoir plus.

Engagement et contributions politiques

Nous appuyons la participation à la vie politique en général et nous respectons les opinions de nos collègues.

Nous ne devons toutefois pas utiliser le temps ni les ressources de RBC pour faire la promotion de candidats ou de causes politiques, que ce soit dans le milieu de travail ou à l'extérieur. Si nous choisissons de participer à la vie politique, nous le faisons en notre propre nom, à nos frais, et non en qualité de représentants de RBC. Nous ne devons jamais nous servir de notre lien avec RBC pour faire connaître nos activités politiques.

Il est important de noter que certains territoires imposent des restrictions à l'égard des contributions ou activités politiques (y compris les activités de bénévolat et de lobbyisme) de sociétés ou d'employés d'entreprises. Il est recommandé que les employés prennent connaissance des divers règlements, lois et politiques avant de faire une contribution politique. Si vous avez des questions, adressez-vous à votre supérieur ou à l'équipe Conformité à la réglementation.

Intégrité dans notre façon de travailler ensemble à RBC

- 4.1 Respect en milieu de travail
- 4.2 Égalité des chances, milieu de travail équitable, accessibilité et droits de la personne
- 4.3 Santé et sécurité au travail

4 Intégrité dans notre façon de travailler ensemble à RBC

À RBC, nous disposons d'une équipe mondiale solide et compétente pour servir nos clients ; les membres de l'équipe collaborent afin de réaliser notre stratégie et de créer de la valeur et de la croissance pour nos clients, les collectivités et les actionnaires. Nous croyons en chacun de nous et faisons confiance aux capacités et aux intentions de nos collègues de RBC. L'accent que nous mettons sur l'intégrité, la diversité et l'inclusion ainsi que la collaboration fait de RBC un endroit où il fait bon travailler, où nous nous sentons accueillis et où nous pouvons nous épanouir.

4.1 Respect en milieu de travail

Nous avons tous le droit de travailler dans un milieu respectueux et professionnel. Le respect mutuel et la dignité favorisent un milieu sain et productif pour les employés et les contractuels de RBC, les clients et les autres personnes avec qui nous interagissons.

Nous devons tous agir de sorte à contribuer à un milieu de travail exempt de discrimination illégale, de comportements irrespectueux ou inappropriés, de harcèlement, de harcèlement sexuel, de violence et de représailles. RBC ne tolère pas les comportements inappropriés en ligne ou en personne, que ces comportements soient intentionnels ou non.

Le harcèlement s'entend de gestes, comportements ou commentaires, intentionnels ou non, qui, par leur nature persistante, nuisent ou sont susceptibles de nuire au professionnalisme d'une personne ou de créer un milieu de travail agressif, hostile ou intimidant. Nous devons nous assurer que le bien-être mental et physique d'une personne n'est pas compromis et devons veiller à l'intégrité de notre relation avec RBC et les uns avec les autres.

Voici quelques exemples de harcèlement :

- intimidation, menaces ou coercition ;
- persécution, c'est-à-dire infliger sans relâche des traitements préjudiciables à d'autres personnes (p. ex. répandre des rumeurs, humilier, ostraciser ou user indûment de son influence pour contrôler la conduite d'autrui) ;
- cyberintimidation, c'est-à-dire infliger des traitements préjudiciables en utilisant des appareils électroniques, y compris dans les médias sociaux ;
- intrusion dans la vie privée de quelqu'un (p. ex. révéler l'homosexualité d'une personne pour quelque motif de discrimination que ce soit) ;
- déclarations ou comportements choquants ou dégradants (microagressions, stéréotypes, marginalisation sociale) à l'égard d'une personne ou d'un groupe pour quelque motif de discrimination que ce soit.

Le harcèlement sexuel est une forme de harcèlement particulière qui comprend des comportements indésirables tels que :

- les avances, les tentatives de séduction, les propositions ou les invitations à caractère sexuel indésirables ;
- les contacts physiques à caractère sexuel ;
- les commentaires verbaux, les mesures ou les gestes à caractère sexuel ;
- les comportements et les commentaires sexistes ;
- la diffusion ou l'affichage de photos, de vidéos, de caricatures, d'objets ou de blagues au contenu suggestif ou sexuellement explicite ;
- les conversations ou les interrogations à propos d'exploits ou de fantasmes sexuels, ou les propos obscènes ;
- la suggestion, explicite ou implicite, que l'acceptation de comportements sexuels est une condition à l'emploi ;
- la prise en compte de l'acceptation ou du refus de comportements sexuels dans les décisions d'emploi.

4 Intégrité dans notre façon de travailler ensemble à RBC

Pour maintenir le respect en milieu de travail, nous devons adopter un comportement professionnel lorsque nous utilisons les systèmes de RBC. Nous ne devons pas utiliser les réseaux, les systèmes, les appareils ou la connexion Internet de RBC pour consulter ou communiquer du matériel inapproprié ou faire un usage excessif des systèmes de RBC pour des raisons non professionnelles.

Trahir les confidences de nos collègues et faire du commérage sur eux est contraire à l'intégrité personnelle. Toutefois, nous sommes tenus de nous exprimer et de signaler toute infraction potentielle au code dont nous avons connaissance.

Pour en savoir plus, consultez la Politique de respect en milieu de travail.

Exprimez-vous !

- Si vous êtes témoin ou victime de comportements inappropriés, il vous incombe de le signaler immédiatement à un directeur, Ressources humaines, ou d'utiliser l'Infoligne Déontologie.
- Si vous êtes à l'aise de le faire, il est recommandé que vous vous adressiez directement, de manière informelle et dès les premières instances, à la personne dont le comportement vous semble inapproprié. Souvent, il s'agit d'une façon rapide et efficace d'aborder le problème.
- Si vous préférez ne pas vous adresser directement à la personne ou si le comportement persiste, vous devez le signaler à un supérieur ou à l'une des ressources clés. Consultez la page Agir à bon escient.
- Le devoir de signalement ne vous empêche pas de vous prévaloir d'autres mécanismes légaux de signalement de préoccupations.

Les interactions négatives ne constituent pas toutes du harcèlement, de la discrimination ou des représailles. Par exemple :

- les conflits mineurs causés par des différences entre les méthodes de travail ou les styles de communication, ainsi que les divergences d'opinions ne constituent pas du harcèlement ;
- les activités de gestion du rendement et autres activités exécutées par un gestionnaire dans le cadre de ses fonctions à des fins professionnelles légitimes ne constituent pas du harcèlement, de la discrimination ou des représailles ;
- la critique constructive qui favorise l'échange d'idées ne constitue pas du harcèlement.

Voici des exemples de comportements irrespectueux ou déplacés :

- utilisation excessive de jurons ou de cris ;
- jurons ou cris dirigés vers autrui ;
- diffusion, publication ou formulation de commentaires, ou gestes, farces ou plaisanteries visant à humilier ;
- diffusion ou publication de photos, d'affiches ou de communications désobligeantes ou offensantes ;
- comportement visant les caractéristiques personnelles (p. ex. commentaires sur le corps ou le statut socio-économique) qui embarrasse ou dégrade une autre personne.

4 Intégrité dans notre façon de travailler ensemble à RBC

4.2 Égalité des chances, milieu de travail équitable, accessibilité et droits de la personne

Égalité des chances

RBC favorise l'égalité des chances dans tous les rapports avec ses employés, ses contractuels, ses clients et toute autre personne. De plus, RBC offre à tous des chances égales d'avancement et de carrière en pourvoyant les postes vacants en fonction des besoins de l'entreprise, du mérite des candidats et des valeurs de RBC.

Milieu de travail équitable

Nous traitons tous nos employés et contractuels de manière équitable, nous payons une rémunération juste et nous fournissons un environnement de travail respectueux. Nous encourageons toutes les personnes à faire part de leurs préoccupations à leur directeur ou à l'une des ressources clés.

Accessibilité

Nous sommes déterminés à promouvoir la dignité, l'indépendance et l'égalité des chances, au travail et par les produits et services que nous offrons. Plus particulièrement, nous devons toujours veiller à ce que les clients, les employés, les contractuels, les postulants et les membres du Conseil d'administration de la Banque Royale du Canada ou de l'une de ses filiales soient traités équitablement, avec dignité et respect, et que leur rétroaction et leurs besoins en matière d'accessibilité soient pris en considération. Communiquez avec le Service des ressources humaines pour obtenir des conseils. Pour en savoir plus, consultez les Directives générales sur l'accessibilité ou visitez le site Les normes d'accessibilité de RBC.

Droits de la personne

Nous nous conformons à toutes les lois applicables et à tous les principes directeurs internationaux applicables à la non-discrimination et aux droits de la personne dans les territoires où nous exerçons nos activités.

Comment offrir un environnement inclusif aux personnes qui ont des besoins en matière d'accessibilité ?

- Adressez-vous à toute personne handicapée (que son handicap soit visible ou non) et parlez d'elle de façon appropriée et respectueuse, en vous concentrant sur la personne elle-même, et non sur son handicap.

RBC s'engage à respecter les droits de la personne, y compris ceux des clients, des employés et des tiers avec lesquels elle fait affaire ou qui pourraient être touchés par ses activités commerciales, directement ou indirectement, et à prendre les mesures décrites dans l'Approche RBC des droits de la personne afin de satisfaire à l'obligation qui incombe aux entreprises comme la nôtre en ce qui a trait au respect des droits de la personne, conformément aux principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (« principes directeurs de l'ONU »).

Nous reconnaissons le rôle des gouvernements à l'égard de la protection des droits de la personne. Si les lois en vigueur dans des pays où nous exerçons nos activités sont incompatibles avec notre engagement à respecter les droits de la personne, nous chercherons des façons de promouvoir le respect des droits de la personne conformément aux principes directeurs de l'ONU et à nos valeurs.

Nous tentons par tous les moyens d'éviter que nos activités aient des incidences négatives sur les droits de la personne ou contribuent à créer de telles incidences, et nous entendons prendre les mesures nécessaires pour prévenir et réduire les incidences négatives pouvant être liées directement à nos activités.

RBC interdit le harcèlement et la discrimination illégale fondés sur l'âge, l'origine nationale, la citoyenneté, l'origine ethnique, la couleur, la religion ou les convictions, la race et l'ascendance (y compris l'ascendance autochtone), les déficiences physiques ou psychologiques, le statut de vétéran, la situation familiale, les grossesses, l'état matrimonial, le statut de conjoint de fait ou de conjoint du même sexe, le sexe biologique (y compris l'intersexualité), l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre ou toute autre caractéristique protégée par la loi.

RBC s'est engagée à promouvoir la diversité et l'inclusion, ainsi qu'à respecter et à valoriser nos différences. RBC s'est engagée à promouvoir la diversité et l'inclusion, ainsi qu'à respecter et à valoriser nos différences.

4.3 Santé et sécurité au travail

RBC offre un milieu de travail sain et sécuritaire et se conforme aux lois applicables régissant la santé et la sécurité au travail. Maintenir un tel milieu de travail constitue une responsabilité partagée et assumée par RBC et par ses employés et ses contractuels.

Tout employé ou travailleur contractuel doit prendre toutes les précautions raisonnables et nécessaires pour assurer sa sécurité et sa santé ainsi que celles de ses collègues. Par « milieu de travail », on entend tous les locaux de RBC et tout autre endroit où a lieu une activité liée au travail, y compris une activité sociale liée au travail et un déplacement d'affaires.

Pour assurer la santé et la sécurité dans nos milieux de travail, nous veillons à comprendre et à suivre les politiques et procédures de RBC sur la santé et la sécurité. De plus :

- il est interdit d'avoir en sa possession toute arme sur les lieux de RBC ;
- il faut obtenir l'approbation de la direction et tous les permis requis avant d'organiser des événements ou de servir de l'alcool sur les lieux de RBC.

Intégrité dans notre façon de faire des affaires

- 5.1 Gestion des activités à caractère commercial
- 5.2 Prévention et gestion des situations de conflits d'intérêts
- 5.3 Prévention des crimes financiers
- 5.4 Conformité aux sanctions économiques mondiales
- 5.5 Saine concurrence

5 Intégrité dans notre façon de faire des affaires

Toutes les facettes de notre entreprise reposent sur les comportements éthiques, que ce soit dans le cadre des opérations quotidiennes ou de projets spéciaux.

5.1 Gestion des activités à caractère commercial

En tant que représentants de RBC, il nous incombe de ne jamais tromper autrui, même par omission, au sujet de produits et services que nous offrons. Dans nos communications, nous devons porter une attention particulière à la clarté et à la simplicité des renseignements et nous assurer qu'ils n'induisent nullement en erreur. Nous devons tout mettre en œuvre pour fournir une information complète et juste, et corriger les erreurs ou ambiguïtés dans les déclarations faites au nom de RBC. Cela est particulièrement important dans nos activités de vente, de marketing et de publicité.

Pour nous assurer que nos pratiques de vente sont justes et n'induisent pas en erreur, nous veillons à :

- connaître les produits et services que nous recommandons aux clients ;
- recommander les produits et services selon notre compréhension des besoins et de la situation du client, et jamais pour notre bénéfice personnel ou dans le but d'obtenir des primes d'encouragement ou d'atteindre d'autres objectifs de rendement ;
- expliquer avec clarté et exactitude les conditions applicables et transmettre l'information appropriée relativement à un produit ou service, dans une langue claire et simple qui n'induit pas en erreur ;
- ne pas exercer de pression sur les clients ni les contraindre à agir pour quelque raison que ce soit ;
- obtenir le consentement valide et éclairé des clients conformément aux politiques de RBC.

5.2 Prévention et gestion des situations de conflits d'intérêts

En faisant passer les intérêts de RBC et de ses clients avant les nôtres, nous assurons les partenaires de RBC de notre intégrité. Ainsi, les décisions que nous prenons dans le cadre de notre travail à RBC doivent être indépendantes de nos propres intérêts.

Les obligations découlant de toute relation commerciale, familiale ou sociale personnelle ne doivent jouer aucun rôle dans notre travail à RBC. Un conflit d'intérêts (réel, potentiel ou apparent) survient lorsqu'une situation peut susciter le doute sur notre capacité à réaliser notre travail de manière impartiale. Un conflit d'intérêts peut survenir même lorsque nous avons agi de manière appropriée et éthique. Même la simple impression d'un conflit d'intérêts peut nuire à la réputation de RBC et à la vôtre. Nous devons penser à la perception qu'auraient les gens de nos actions. Une situation donnée pourrait ne pas constituer un conflit d'intérêts, mais elle pourrait néanmoins en donner l'apparence.

Il y a possibilité de conflit non seulement lorsqu'un intérêt personnel pourrait influer sur notre capacité à prendre des décisions impartiales (conflit personnel), mais aussi lorsque les intérêts de RBC diffèrent de ceux d'un tiers (conflit organisationnel). Même si une situation n'offre aucune possibilité de gain personnel, elle peut néanmoins donner lieu à un conflit entre les intérêts de RBC et ceux d'un client. Peu importe le type de conflit, nous avons la responsabilité permanente de repérer, de divulguer, de gérer et, au besoin, d'éliminer les conflits d'intérêts concernant RBC, ses employés, ses contractuels, ses clients et ses tiers.

Voici quelques situations qui constituent un conflit d'intérêts réel, possible ou apparent :

- emprunter ou prêter de l'argent à d'autres employés, à des contractuels ou à des clients de RBC (y compris faire office de cosignataire ou se porter garant d'un prêt) ;
- se servir de son poste à RBC pour promouvoir une autre organisation ou entreprise ;
- se servir de son poste à RBC pour influencer indûment un employé, un contractuel ou une opération ;
- prendre part au nom de RBC à une opération ou à une relation d'affaires dans laquelle vous, votre famille ou un proche avez un intérêt personnel ou financier ;
- traiter une opération pour un autre employé ou contractuel sans effectuer le même contrôle diligent que pour tout autre client de RBC ;
- participer de façon excessive ou irresponsable à des jeux de hasard de manière à nuire à sa capacité, en tant qu'employé ou contractuel, à s'acquitter de ses obligations envers RBC.

Voici des exemples de conflit organisationnel :

- un analyste de RBC effectue une recherche sur les titres d'une société dans le but d'en fournir une évaluation objective, tout en détenant de l'information privilégiée qui pourrait influer sur cette évaluation ;
- un employé ou un contractuel de RBC offre un divertissement à une personne influente d'une autorité de réglementation des banques.

5 Intégrité dans notre façon de faire des affaires

Certains conflits découlent de relations que nous entretenons, d'autres de notre participation à certaines activités. Les conflits d'intérêts les plus courants sont décrits dans les parties suivantes. Voici des exemples de membre de la « famille » (liste non exhaustive) :

- conjoint, conjoint de fait, partenaire d'union civile ;
- enfants et enfants du conjoint ;
- parents, frères et sœurs ;
- grands-parents et petits-enfants ;
- autres membres de la famille liés par le sang ou le mariage.

Il nous incombe de lire et de comprendre la Politique des conflits d'intérêts RBC et les normes de contrôle qui s'y rapportent, ainsi que la Politique de prévention de la corruption RBC. Ces documents de référence expliquent également comment déclarer les conflits réels, possibles et apparents. En cas de doute concernant un conflit d'intérêts potentiel ou pour en savoir davantage à ce sujet, nous devons nous adresser au Groupe de la conformité à la réglementation local. Lorsque le conflit concerne un autre employé ou un contractuel de RBC, nous devons en parler avec notre supérieur ou communiquer avec le Service des ressources humaines pour obtenir des conseils. Les administrateurs de la Banque Royale du Canada doivent s'adresser au Secrétariat général. Pour leur part, les administrateurs non employés de filiales doivent vérifier auprès du Bureau de la gouvernance des filiales.

5.2.1 Gestion des liens personnels étroits dans le cadre du travail à RBC

Il est important que nous traitions nos affaires financières de façon responsable et avec intégrité, dans le respect des politiques de RBC.

Nous utilisons souvent nous-mêmes des produits et services de RBC, comme bon nombre de nos amis et des membres de notre famille. Il est important que nos relations d'affaires personnelles avec RBC, ainsi que celles de nos amis et des membres de notre famille, soient traitées sur une base purement commerciale, peu importe leur lien avec nous et notre lien avec RBC, en suivant les procédures qui s'imposent dans notre secteur.

Pareillement, la loyauté que nous pouvons manifester peut devenir conflictuelle si des amis ou des membres de la famille travaillent pour une entreprise qui fait affaire, ou cherche à faire affaire, avec RBC à titre de client ou de tiers. Cela peut être particulièrement problématique si nous participons aux processus d'approbation ou de sélection, à la négociation de contrats ou à la gestion des relations avec les clients ou tiers de RBC. Nous devons alors en informer notre supérieur ou le Groupe de la conformité à la réglementation local, qui pourra évaluer la situation.

5.2.2 Gestion des liens personnels étroits au travail

Il est possible que nos liens personnels étroits aient une incidence sur notre travail à RBC. Il est important d'être conscients des conséquences réelles ou apparentes de ces liens afin d'éviter les situations qui ont un impact négatif sur RBC.

Il est important de repérer et de divulguer sur-le-champ tout conflit d'intérêts pouvant découler de notre relation de travail avec des membres de la famille ou d'autres personnes avec lesquelles nous entretenons des liens personnels étroits, de façon à ce que le conflit soit évité ou géré adéquatement.

Souvenez-vous que rien ne peut remplacer le discernement et le bon sens. Si nous avons un doute sur une relation pouvant nous mettre dans une situation de conflit d'intérêts, il est important d'en discuter avec notre supérieur ou le Service des ressources humaines.

Voici quelques exemples de « liens personnels étroits » :

- les liens avec les membres de la famille ;
- les relations romantiques ou intimes ;
- les liens avec les membres de la maisonnée (p. ex. colocataires) ;
- les liens avec les amis proches ;
- les liens avec les personnes avec lesquelles nous entretenons une relation financière importante (p. ex. partenaire commercial, client ou co-investisseur).

Quels types de liens personnels étroits peuvent engendrer un conflit d'intérêts et doivent être divulgués de façon à ce que le conflit soit évité ou géré adéquatement ?

- Une relation de supervision avec un membre de la famille ou une personne avec laquelle nous entretenons des liens personnels étroits.
- Toute relation de travail avec un membre de la famille ou une personne avec laquelle nous entretenons des liens personnels étroits où nous pouvons avoir une incidence, réelle ou apparente, sur la rémunération, le travail ou les possibilités de promotion de cette personne.

5 Intégrité dans notre façon de faire des affaires

5.2.3 Gestion des activités externes et des fonctions d'administrateur externe

Il peut nous arriver d'entreprendre des activités ou d'assumer un autre rôle à l'extérieur de notre travail à RBC. Par exemple, nous pouvons travailler à temps partiel pour une autre entreprise, exploiter notre propre entreprise à la maison ou occuper un poste d'administrateur ou de dirigeant ou un rôle semblable pour une autre entreprise, un organisme, un club, une association ou une fondation. Quelle que soit leur nature, une telle activité ne peut être effectuée et un tel rôle exercé auprès de concurrents de RBC. De plus, notre capacité à réaliser le meilleur travail possible et à nous acquitter de nos responsabilités pour RBC ou ses clients ne doit pas être compromise.

Nous devons être conscients de ce qui peut constituer un conflit d'intérêts réel, possible ou apparent et un risque réputationnel lié à nos activités à l'extérieur et à nos fonctions d'administrateur externe, et nous devons nous conformer au code et aux politiques de RBC sur la divulgation et l'approbation. Ainsi, nous respectons notre engagement à l'égard de l'intégrité tout en maximisant nos affaires et nos relations.

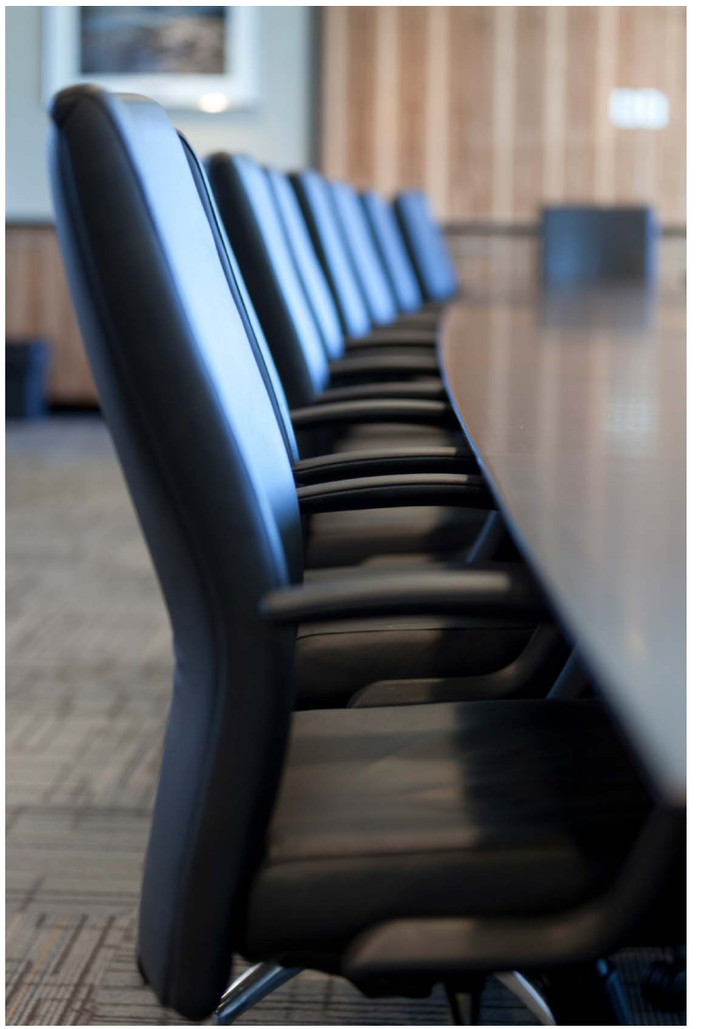
Les entités qui suivent peuvent être considérées comme des concurrents de RBC :

- banques,
- caisses populaires,
- sociétés de gestion d'actifs,
- compagnies d'assurance,
- sociétés de prêt hypothécaire,
- sociétés de fiducie,
- certaines entreprises de technologie financière,
- d'autres entreprises qui offrent des services financiers.

Même si l'activité externe ou les fonctions d'administrateur externe ne concernent pas un concurrent direct de RBC, un conflit d'intérêts peut survenir si l'activité ou le rôle est directement lié à notre travail à RBC, l'affecte ou le recoupe (par exemple, fonction ou expertise, notamment technique, ou utilisation du temps, des systèmes ou des ressources de RBC).

Pour en savoir plus sur la gestion des activités ou du travail à l'extérieur et la gestion des fonctions d'administrateur externe, consultez la Politique des conflits d'intérêts RBC et la Norme de contrôle des conflits d'intérêts relatifs aux activités professionnelles externes et aux fonctions d'administrateur externe RBC pour connaître les procédures et les approbations requises.

- Les administrateurs de la Banque Royale du Canada doivent consulter la section Politiques et procédures – Conflits d'intérêts du *Guide de l'administrateur de la Banque Royale du Canada* et consulter le Secrétariat général.
- Les administrateurs non employés de filiales de RBC doivent se reporter à la Politique de gouvernance juridique des filiales RBC et consulter le Secrétariat général de la filiale concernée.



5 Intégrité dans notre façon de faire des affaires

5.2.4 Gestion des cadeaux et des divertissements

Il arrive souvent, dans les affaires, que l'on entretienne des relations et exprime sa gratitude sous forme de l'offre de repas, de cadeaux et de divertissements. Nous devons cependant nous assurer que ces cadeaux et divertissements que nous acceptons ne sont pas destinés à influencer notre jugement professionnel exercé au nom de RBC. De même, nous ne devons jamais offrir des cadeaux ou des divertissements visant à exercer une influence indue sur les personnes avec qui nous entretenons une relation d'affaires ou à leur donner l'impression d'une forme d'obligation. Pour que nos motifs soient clairs, tous les cadeaux et divertissements que nous acceptons ou offrons doivent être conformes aux politiques de RBC, aux coutumes et aux pratiques commerciales.

Conformément aux politiques et aux pratiques commerciales de RBC, tous les cadeaux et divertissements donnés ou reçus doivent être portés à la connaissance de l'autorité approbatrice appropriée et approuvés, le cas échéant, par cette autorité (à quelques exceptions près, comme les cadeaux et divertissements dont la valeur est minime et les articles promotionnels). Il faut être d'autant plus vigilant lorsque le cadeau ou le divertissement est destiné à un fonctionnaire.

Un **cadeau** désigne toute chose de valeur donnée ou reçue en lien avec les activités de RBC. Il est uniquement permis de donner ou d'accepter des cadeaux qui sont conformes aux coutumes, modestes, et qui tiennent compte de toute différence culturelle. Nous ne devons jamais accepter ni donner de l'argent en espèces, des équivalents de trésorerie, des obligations ou des titres négociables ; les chèques-cadeaux et cartes-cadeaux sont toutefois permis (à l'exception des cartes de crédit et de débit prépayées), tant qu'ils visent expressément l'achat auprès d'un détaillant précis de ce qui serait autrement considéré comme un cadeau.

Un **divertissement** désigne tout événement auquel nous invitons une personne ou auquel nous participons pour des raisons professionnelles. Les exemples les plus fréquents sont les repas, les événements sportifs, les pièces de théâtre et les activités de formation. Un divertissement doit toujours être de bon goût et conforme aux pratiques commerciales. Comme c'est le cas avec les cadeaux, il faut éviter les divertissements extravagants ou trop chers, car ils peuvent être perçus comme un moyen d'influencer notre jugement.

Si seulement une partie assiste à l'événement, cela est considéré comme un cadeau plutôt qu'un divertissement. Par exemple, si un tiers nous offre des billets pour un événement, mais qu'il n'y assiste pas, nous devons suivre la procédure relative aux cadeaux de tiers. C'est également le cas si RBC offre une activité de divertissement à un tiers, mais qu'aucun représentant de RBC n'y assiste. Les employés invités par un fournisseur à un événement commandité par RBC à titre de cadeau peuvent être assujettis à des exigences et procédés d'approbation différents. Consultez la Norme de contrôle des conflits d'intérêts relatifs aux cadeaux et à la représentation RBC ou adressez-vous au Groupe de la conformité à la réglementation local.

Il existe des restrictions concernant le paiement et l'acceptation du paiement de frais de déplacement et d'hébergement. Celles-ci s'appliquent aux situations dans lesquelles RBC fournit le divertissement ou lorsque nous acceptons les frais de déplacement ou de logement engagés par une tierce partie.

Dans tous les cas, nous devons nous conformer à la Politique des conflits d'intérêts RBC, à la Norme de contrôle des conflits d'intérêts relatifs aux cadeaux et à la représentation RBC, ainsi qu'à la Politique de prévention de la corruption RBC. Votre unité de RBC pourrait prévoir des règles plus précises. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le Groupe de la conformité à la réglementation local.

Points essentiels en matière de cadeaux et de divertissements :

- Les espèces, les obligations et les titres négociables ne constituent jamais des cadeaux acceptables, quel qu'en soit le montant.
- La Norme de contrôle des conflits d'intérêts relatifs aux cadeaux et à la représentation RBC prévoit les limites indiquées ci-dessous pour les cadeaux. Veuillez noter que la valeur cumulative annuelle des cadeaux qu'un employé peut offrir au même client ou tiers bénéficiaire (ou recevoir de la part de ce dernier) ne doit pas excéder :
  - 100 $ CA au Canada ;
  - 100 $ US aux États-Unis ;
  - 100 £ au Royaume-Uni ;
  - 100 € en Europe ;
  - l'équivalent de 100 $ CA en monnaie locale dans tous les autres territoires.
- Un divertissement ne doit pas paraître excessif ou inapproprié ; en cas d'incertitude, demandez conseil auprès de votre directeur ou de l'équipe Conformité avant d'adresser une invitation ou si vous recevez une invitation.
- Vous devez demander conseil à l'agent du signalement, LAB, local ou au chargé de la conformité désigné avant d'offrir un cadeau ou un divertissement à un fonctionnaire ou au moment de recevoir un cadeau ou un divertissement d'un fonctionnaire.
- Les cadeaux et divertissements ne doivent pas créer d'obligation de part et d'autre. Il est toujours pertinent de remettre en question les motifs qui sous-tendent les cadeaux et les divertissements d'affaires.
- Consultez les politiques et pratiques commerciales de RBC concernant les cadeaux et les divertissements, et notamment leur consignation.
- Les cadeaux ou les divertissements offerts entre employés ne doivent jamais viser à obtenir une recommandation, à exercer une influence ou à profiter de toute autre forme d'avantage professionnel, maintenant ou plus tard.

5 Intégrité dans notre façon de faire des affaires

5.2.5 Gestion de l'information privilégiée et des opérations sur titres

De temps à autre, nous pouvons avoir accès à des renseignements importants à diffusion restreinte (« information privilégiée ») au sujet d'une entreprise, de RBC ou de ses clients. En règle générale, nous pouvons raisonnablement considérer qu'une information privilégiée pourrait influer sur la valeur marchande ou le cours du titre d'une société ou pourrait être considérée comme importante pour un investisseur raisonnable. La détention d'une information privilégiée procure un avantage indu quand vient le temps de décider d'acheter, de vendre ou de conserver des titres. C'est pourquoi les lois dans bon nombre de pays où nous exerçons nos activités régissent les opérations sur titres.

Lorsque nous acquérons de l'information privilégiée au sujet d'une entreprise, nous devons en aviser sans délai l'équipe Conformité à la réglementation afin qu'elle puisse gérer le conflit potentiel de façon appropriée. De plus, nous ne devons pas négocier les titres de cette entreprise. Il s'agirait autrement de « délit d'initié », acte illégal assujetti à des amendes et à des sanctions. Il est également illégal de fournir de l'information privilégiée à une autre personne (c'est-à-dire la mettre en garde), à moins que cela soit nécessaire pour des raisons professionnelles légitimes. Les employés et les contractuels devraient connaître les outils de cloisonnement de l'information et les autres outils décrits dans les politiques de RBC qui sont utilisés pour gérer les conflits.

Bon nombre de nos activités de placement, même lorsqu'elles ne sont pas illégales, peuvent donner lieu à des conflits personnels qui doivent être gérés ou éliminés conformément aux politiques de RBC. Que nous ayons accès à de l'information privilégiée ou que nous en détenions, nous sommes tous assujettis aux politiques de RBC relatives aux opérations personnelles. Avant d'effectuer des opérations sur les titres de RBC, de ses clients ou de toute autre entreprise, nous devons nous familiariser avec ces exigences et être conscients des effets que toute perception de faute pourrait avoir.

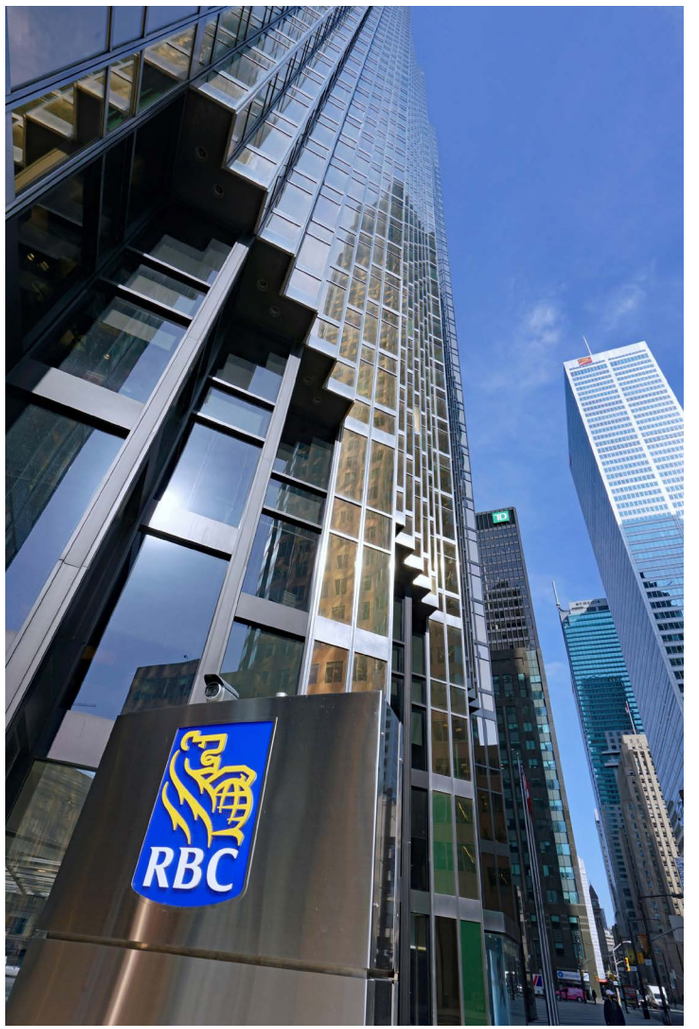
Points essentiels en matière d'opérations sur titres :

- Tous les employés doivent obtenir une autorisation préalable pour investir dans une société fermée, qu'il s'agisse d'une petite entreprise familiale ou d'une grande entreprise.
- N'acceptez jamais d'attribution privilégiée d'actions de sociétés qui effectuent un premier appel public à l'épargne par suite d'une relation que vous entretenez avec l'émetteur par l'intermédiaire de RBC.
- Peu importe la raison pour laquelle vous détenez de l'information privilégiée, vous avez l'obligation de la protéger conformément aux politiques de RBC et aux lois applicables.
- Assurez-vous de bien connaître les règles applicables aux opérations sur titres de RBC, car elles peuvent être assorties de restrictions supplémentaires.

Pour en savoir plus, consultez la Norme de contrôle des conflits d'intérêts relatifs aux opérations personnelles RBC et la Norme de contrôle des conflits d'intérêts relatifs à l'information privilégiée et au cloisonnement de l'information RBC, ainsi que les politiques générales ou locales applicables.

Les administrateurs de la Banque Royale du Canada doivent consulter la *politique et les procédures en matière d'opérations d'initié et de déclaration à l'intention des administrateurs de la Banque Royale du Canada*.

Les administrateurs indépendants des filiales de la Banque Royale du Canada qui ne sont pas des dirigeants, des employés ou des administrateurs de la Banque Royale du Canada doivent consulter la Politique de gouvernance juridique des filiales RBC.



5 Intégrité dans notre façon de faire des affaires

5.2.6 Acceptation de nominations ou de legs

Les clients de RBC attendent de nous des conseils sur leurs finances. Ils peuvent nous demander de les représenter ou de représenter leurs intérêts dans diverses situations, ou nous nommer à une telle fonction. Ces nominations sont notamment à titre d'avocat, de mandataire, de fiduciaire, d'exécuteur, d'administrateur, de liquidateur, de protecteur, et tout autre type de nomination ou de rôle fiduciaire. Dans certains cas, un client souhaite témoigner sa reconnaissance pour la valeur de nos services en nous offrant un cadeau suivant son décès. Cela peut figurer dans le testament du client, dans la désignation en tant que bénéficiaire de la police d'assurance, du régime ou du compte du client, ou par la propriété conjointe d'un actif.

Pour nous assurer qu'il n'y a aucun conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent, nous ne devons pas, de même que notre famille, accepter des demandes, nominations, cadeaux ou avantages de cette nature, à moins qu'ils ne découlent d'une relation tout à fait indépendante de notre relation avec le client. Si une demande, une nomination, un cadeau ou un avantage découle de notre relation avec le client, mais que nous croyons qu'il s'agit d'un cas spécial, nous devons suivre la procédure établie avant que notre famille ou nous l'acceptions. Il faut obtenir les approbations de la direction et de l'équipe Conformité à la réglementation locale, en fonction de l'unité où nous travaillons. Lorsque l'acceptation de certaines nominations fait partie de notre rôle (comme celui de gestionnaire discrétionnaire de placements), nous devons également suivre les politiques de RBC.

5.3 Prévention des crimes financiers

Le blanchiment d'argent, le financement d'activité terroriste, la corruption, le contournement de sanctions économiques et l'évasion fiscale sont des crimes graves qui ont des effets néfastes sur l'économie mondiale, les pays, les collectivités et les entreprises. Les efforts déployés dans le monde pour prévenir ces crimes attirent beaucoup d'attention de la part des organismes de réglementation, des gouvernements, des organisations internationales et des organismes chargés de l'application de la loi.

RBC est déterminée à faire des affaires qui reposent sur la qualité de sa réputation et des services qu'elle procure, et non pas parce qu'elle acquiert un avantage de façon malhonnête ou déloyale. RBC appuie les efforts visant à détecter et à prévenir ces crimes financiers par sa détermination à agir avec intégrité. Il est très important de connaître toutes les lois applicables et les politiques de RBC visant à prévenir et à déceler de tels crimes, et de s'y conformer.

Signalement des crimes financiers

Nous devons être vigilants et faire appel à notre jugement lorsque nous avons connaissance d'activités ou d'opérations anormales ou douteuses. Si nous savons ou soupçonnons que du blanchiment d'argent, du financement d'activité terroriste, de la corruption, du contournement de sanctions économiques, de l'évasion fiscale ou des activités criminelles ont lieu, nous devons nous exprimer et le signaler le plus tôt possible à notre directeur ou à l'une des ressources clés. Il ne faut jamais faire savoir à une personne que nous la soupçonnons de commettre ce genre de crimes.

Pour de plus amples renseignements, consultez la Norme de contrôle de la lutte antiblanchiment et de la lutte contre le financement d'activité terroriste RBC – Crimes financiers et la Politique de prévention de la corruption RBC.

Comment puis-je repérer et prévenir le blanchiment d'argent ou le financement d'activité terroriste ?

- Obtenez des renseignements d'identification du client suffisants et à jour pour toutes les relations clientèle.
- Portez attention aux risques LAB et signalez toute opération suspecte ou inhabituelle.
- Ne contribuez jamais sciemment à transférer le produit de la criminalité ou à modifier, à supprimer ou à maquiller des renseignements en vue de faciliter une opération qui autrement serait interdite par la loi.

Comment puis-je prévenir la corruption ?

- Ne traitez jamais sciemment des opérations liées au produit de la corruption.
- Ne sollicitez, ne donnez, ne recevez et ne promettez jamais, directement ou indirectement, quelque chose ayant une valeur avec l'intention d'obtenir un avantage indu pour RBC. Cela comprend l'offre, la prestation et la réception de cadeaux et de divertissements excessifs ou inappropriés.
- Ne faites jamais de paiements de facilitation. Il s'agit généralement de paiements de faible valeur versés à des fonctionnaires afin d'obtenir ou d'accélérer certains services courants, comme la délivrance d'un permis.

Comment puis-je prévenir l'évasion fiscale ?

- Suivez les procédures d'identification du client de RBC pour déterminer la source et l'utilisation des fonds et des affaires d'un client. Si vous soupçonnez de l'évasion fiscale ou des déclarations fiscales inexactes, informez-en votre directeur et votre représentant de Conformité à la réglementation LAB. Pour en savoir plus sur les situations où un recours hiérarchique est approprié et sur les méthodes pour le faire, consultez la Norme de contrôle de la lutte antiblanchiment et de la lutte contre le financement d'activité terroriste RBC – Crimes financiers.
- Ne traitez ni n'ignorez pas sciemment les opérations visant l'évasion fiscale, qu'il s'agisse de celles de RBC ou de ses clients. Si vous avez connaissance d'un tel comportement à RBC, signalez-le au moyen de l'une des options de communication de la page Web S'exprimer ! de RBC.

5 Intégrité dans notre façon de faire des affaires

5.4 Conformité aux sanctions économiques mondiales

En tant qu'institution financière sous réglementation, RBC doit se conformer aux sanctions économiques au Canada et dans les autres territoires où elle exerce des activités. Il nous incombe de connaître les sanctions économiques qui peuvent s'appliquer, ainsi que leur incidence sur RBC et ses clients. De plus, nous ne devons pas éviter sciemment la réglementation imposant des sanctions, que ce soit à titre personnel ou relativement aux affaires de nos clients. Vous devez demander conseil au Groupe juridique RBC ou à l'équipe Sanctions économiques mondiales si vous n'êtes pas sûr de la manière d'agir.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la Politique sur les sanctions économiques mondiales RBC.

5.5 Saine concurrence

RBC veille à assurer le respect de pratiques commerciales justes partout où nous exerçons nos activités. Bon nombre de pays où nous sommes présents visent à favoriser la saine concurrence et à réduire les pratiques monopolistiques (ou anticoncurrentielles).

À RBC, il nous incombe de connaître et de respecter la législation sur la concurrence et les activités antitrust. Nous devons être capables de reconnaître et d'éviter les situations pouvant contrevenir à ces lois. Pour assurer notre conformité aux lois, nous devons faire particulièrement attention lorsque nous traitons avec des concurrents de RBC ou d'autres tiers. Certains types d'ententes conclues avec des concurrents peuvent contrevenir au droit pénal. Nous ne devons jamais, directement ou indirectement, nous entendre ou nous organiser avec un concurrent pour :

- fixer, maintenir, augmenter ou essayer de contrôler le prix d'un produit ou service ;
- fixer, maintenir, diminuer ou contrôler les salaires ;
- diviser ou répartir les ventes, les clients, les fournisseurs ou les marchés pour l'offre ou l'acquisition de produits ou de services ;
- fixer, maintenir, augmenter, diminuer, prévenir, empêcher ou essayer autrement de contrôler l'offre d'un produit ou d'un service.

Nous devons éviter l'apparence même de la participation de RBC à des pratiques commerciales déloyales ou manipulatrices, voire de l'approbation de telles pratiques. En particulier, un risque lié à la loi sur la concurrence peut survenir au sein d'associations sectorielles et lors d'autres prises de contact avec des tiers et des concurrents. Une attention particulière doit être exercée lors de situations où nous pourrions rencontrer des concurrents ou d'autres tiers. Si une discussion semble s'orienter vers des activités interdites, nous devons exprimer notre désaccord, nous retirer de la discussion et avertir immédiatement l'équipe Conformité à la réglementation locale ou le Groupe juridique RBC.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la Politique de conformité aux lois sur la concurrence et antitrust RBC et la Norme de contrôle de la conformité aux lois sur la concurrence et antitrust RBC (en anglais seulement),

Autres exemples d'activités ayant une incidence sur la concurrence :

- le truquage d'offres ou la conclusion secrète d'ententes avec d'autres soumissionnaires en ce qui a trait aux offres ;
- la vente liée, qui consiste à rendre la disponibilité d'un produit ou d'un service conditionnelle à l'achat d'un autre produit ou service ;
- les communications pouvant dénoter une intention ou un comportement anticoncurrentiel, comme des publicités trompeuses, déloyales et inexactes lorsqu'elles comparent les produits de RBC à ceux de la concurrence ;
- la comparaison ou l'échange d'information avec des concurrents, surtout si l'information peut soulever des préoccupations en matière de conspiration, de truquage d'offres, de pratiques commerciales illégales ou d'accords anticoncurrentiels ;
- la conclusion d'ententes avec une autre entreprise en vue d'établir ou de fixer la rémunération ou les avantages sociaux des employés (p. ex. ententes de fixation des salaires) ;
- la conclusion d'ententes inappropriées de non-embauche ou de non-sollicitation des employés d'une autre entreprise ;
- tout autre acte pouvant en toute vraisemblance nuire sensiblement à la concurrence s'il est entrepris dans des circonstances où RBC a une participation importante sur un marché ou dans une catégorie d'activité.

Intégrité dans la protection des actifs confiés

- 6.1 Protection des biens des clients de RBC
- 6.2 Protection des biens de RBC
- 6.3 Bonne tenue des registres et dossiers

6 Intégrité dans la protection des actifs confiés

En tant qu'institution financière, nous assumons la gestion des actifs de manière responsable et éthique afin de mériter et de conserver la confiance de nos partenaires.

6.1 Protection des biens des clients de RBC

Pour gagner la confiance des clients de RBC, nous devons protéger leurs biens. Ces biens doivent uniquement être utilisés selon les directives des clients, la politique de RBC et les lois pertinentes. Tout usage des biens des clients qui est fait de manière inappropriée ou pour son bénéfice personnel constitue une violation de cette confiance.

6.2 Protection des biens de RBC

Fraude, détournement et usage impropre

Nous avons bien souvent accès à des lieux, des systèmes et des renseignements au sujet des processus de RBC, auxquels les clients de RBC et le grand public n'ont pas accès. Nous ne devons jamais utiliser cet accès ou ces renseignements pour notre propre bénéfice, celui des membres de notre famille ou de nos amis, ni à d'autres fins sans rapport avec l'exécution de nos tâches. La fraude, le détournement de biens, l'utilisation à mauvais escient d'occasions commerciales et tout autre type d'usage impropre ne sont jamais tolérés.

La fraude peut comprendre la dissimulation intentionnelle ou la fausse déclaration en vue d'inciter, de tromper ou d'induire en erreur.

Voici quelques exemples de fraude :

- faire une déclaration d'information financière erronée (p. ex. comptabilisation erronée des produits, surévaluation ou sous-évaluation des actifs ou des passifs) ;
- manquer de manière délibérée aux obligations de divulgation ;
- falsifier des dossiers (p. ex. contrefaçon de la signature d'un client ou d'un membre de la direction).

Le détournement comprend le vol ou tout usage impropre et intentionnel d'actifs de RBC, de systèmes, de processus ou de fonds de clients de RBC. Un usage impropre peut inclure toute fin non liée à l'exercice de nos fonctions.

Voici quelques exemples de détournement et d'usage impropre :

- utiliser intentionnellement à des fins personnelles des comptes de frais de RBC ou des cartes de crédit d'entreprise (les comptes de frais et cartes de crédit d'entreprise doivent uniquement servir aux dépenses admissibles à un remboursement selon les lignes directrices de RBC en matière de dépenses) ;
- faire des emprunts non autorisés et de la « fraude par tirage à découvert » (profiter des délais de traitement des opérations dans le système bancaire) ;
- obtenir des fonds par des moyens frauduleux tels que le dépôt d'un chèque que l'on sait sans provision suffisante ou le dépôt d'une enveloppe vide dans un guichet automatique bancaire ;
- permettre à d'autres personnes de bénéficier d'avantages réservés aux employés de RBC ;
- apporter des changements non autorisés au profil d'un client ;
- soumettre des demandes de règlement fallacieuses.

Renseignements privatifs

Les renseignements privatifs de RBC comprennent les renseignements non publics ou non divulgués que nous ne communiquons pas au grand public. Ces renseignements sont d'une importance capitale pour notre entreprise, et ils pourraient être utiles à nos concurrents ou nuire à RBC en cas de divulgation.

Voici quelques exemples de renseignements privatifs :

- listes de clients de RBC et secrets commerciaux ;
- données techniques et statistiques ;
- code source de programme développé par RBC ;
- documents ou renseignements financiers ;
- documentation relative aux contrats ;
- affaires juridiques, réglementaires ou commerciales ;
- procédés commerciaux ;
- stratégies et plans généraux.

6 Intégrité dans la protection des actifs confiés

La protection des données et la prévention contre leur usage impropre sont des responsabilités communes, et nous devons tous y contribuer. Nous devons faire preuve de diligence en tout temps, particulièrement lors de l'envoi de renseignements à l'extérieur de RBC, de la réception de renseignements provenant de l'extérieur de RBC ou même lors de l'échange de données à l'interne, entre entités juridiques et territoires. Il faut se rappeler que toute perte ou tout usage impropre de données pourrait nuire à la réputation de RBC et ébranler la confiance des clients, et avoir une incidence juridique, réglementaire et financière. Pour obtenir plus de détails sur la façon de protéger les renseignements privatifs, veuillez consulter la section 3.2 ci-dessus intitulée « Protection des renseignements commerciaux de RBC ».

Rappels :

- N'envoyez jamais de matériel lié au travail (notamment des renseignements commerciaux, de l'information privative ou des renseignements sur les clients de RBC ou des renseignements personnels sur les employés RBC) à votre adresse courriel personnelle.
- Assurez-vous d'avoir entré les bonnes adresses courriel avant d'envoyer des renseignements RBC par messagerie électronique.
- Ne téléversez jamais de renseignements commerciaux de RBC dans un site de partage de fichiers externe, un outil d'IA générative ou un site de stockage en ligne sans avoir préalablement obtenu l'autorisation des parties concernées.
- Assurez-vous d'avoir des raisons commerciales légitimes d'échanger des renseignements avec une autre partie (interne ou externe) ou d'avoir été autrement autorisé à le faire.
- Respectez le principe du bureau vide dans tous vos milieux de travail.
- Consultez la section 3.2, qui présente d'autres exemples illustrant la manière de protéger les renseignements commerciaux ou les renseignements des clients de RBC.

Les renseignements privatifs de RBC peuvent être divulgués à des tiers uniquement en vertu de la loi ou si l'autorisation appropriée est obtenue. L'autorisation peut souvent être obtenue moyennant une entente de confidentialité. Il nous incombe de continuer à protéger les renseignements privatifs de RBC, même lorsque nous ne sommes plus au service de RBC. Notre politique prévoit notamment le retour à RBC, à notre départ, de tous les renseignements client privatifs en format papier et numérique que nous possédons.

Marques de commerce, droits d'auteur et autres propriétés intellectuelles

La propriété intellectuelle de RBC possède une valeur commerciale importante et constitue un élément crucial de l'avantage concurrentiel de RBC sur le marché. Cela peut comprendre les éléments ci-dessous que nous créons dans le cadre de notre travail à RBC :

- inventions, améliorations, textes rédigés, développements, concepts ou idées ;
- données, processus, sites Web ou applications, logiciels ou découvertes ;
- secrets commerciaux, marques de commerce, marques descriptives, droits d'auteur ou logos.

Toute propriété intellectuelle que nous produisons dans le cadre de notre travail à RBC appartient à RBC et demeure à RBC après notre départ de RBC. Nous devons utiliser la propriété intellectuelle de RBC conformément à ce qui est permis dans le présent code et dans les politiques de RBC.

La propriété intellectuelle de RBC ne doit pas être utilisée par un tiers sans l'approbation préalable de RBC. Pareillement, nous pouvons uniquement utiliser la propriété intellectuelle d'un tiers suivant son approbation préalable. À titre d'exemple, la musique ou les œuvres artistiques ou littéraires originales, les logiciels, les performances et enregistrements sonores sont protégés par les lois sur les droits d'auteur. Nous ne devons pas télécharger, installer ou copier ce type de matériel dans les ordinateurs ou les appareils qui nous sont fournis par RBC sans en obtenir au préalable la permission.

Il faut chercher conseil auprès du Groupe juridique si nous soupçonnons qu'il y a eu violation ou mauvaise utilisation de la propriété intellectuelle de RBC, ou en cas de questions concernant l'utilisation de la propriété intellectuelle.

Utilisation appropriée des réseaux, logiciels, appareils et applications de RBC et d'Internet

Nous devons nous conformer au code, aux politiques de RBC et à toutes conditions régissant l'utilisation de l'équipement, des systèmes, des réseaux informatiques, des applications, des logiciels, des ordinateurs et des appareils portatifs de RBC, ainsi que les messages qui y sont transmis. Lorsque les politiques de RBC nous permettent d'utiliser notre équipement personnel pour effectuer du travail de RBC, nous devons nous conformer aux dispositions des politiques régissant cette utilisation.

Tout communiqué diffusé au moyen des réseaux de RBC doit être rédigé de façon professionnelle et conforme au code et aux politiques de RBC, y compris à la Politique de respect en milieu de travail. Nous ne devons pas faire un usage excessif des systèmes de RBC pour des raisons non professionnelles. Nous devons en respecter les exigences, que nous utilisions l'équipement de RBC ou notre propre équipement.

De plus, lorsque nous accomplissons du travail pour RBC sur un appareil ou un réseau, nous devons uniquement utiliser les voies de messagerie électronique approuvées et fournies par RBC pour transmettre des communications professionnelles. Cela comprend l'interdiction d'utiliser des outils d'IA générative non approuvés.

6 Intégrité dans la protection des actifs confiés

Une communication commerciale, selon la définition figurant dans la Norme de messagerie électronique, s'entend de toute communication, y compris celles envoyées à des clients ou à des prospects ou reçues d'eux et celles qui sont échangées entre employés, qui concernent RBC, ses activités, ses employés, ses produits ou ses services, toute question en matière de finance ou de placement, ou visant l'exécution des opérations et les activités de banque d'investissement.

Agir à bon escient

Mon client, qui est aussi un ami, m'envoie souvent des courriels d'affaires à mon adresse courriel personnelle ou des textos sur mon appareil personnel. Est-ce acceptable, si l'on tient compte du fait que c'est lui qui amorce la conversation et que nous entretenons des liens personnels ?

Si un client ou un partenaire d'affaires communique avec vous par un mode de communication électronique non approuvé, il est important de lui dire d'utiliser un mode de communication électronique approuvé par RBC (p. ex., adresse de courriel RBC) pour toute communication à caractère professionnel et de répondre au message dans un mode de communication électronique approuvé par RBC afin qu'il y ait des traces de la communication dans les systèmes de RBC. Il est interdit d'utiliser des modes de communication électroniques non approuvés à des fins professionnelles.

RBC se réserve le droit de surveiller, de vérifier et d'inspecter notre utilisation de ses systèmes et technologies, notamment l'usage d'Internet, l'enregistrement audio de conversations téléphoniques et les messages électroniques échangés par courriel, messagerie instantanée ou d'autres moyens électroniques. Pour mieux comprendre les façons dont RBC surveille l'utilisation de ses systèmes et technologies et les fins de cette pratique, veuillez consulter l'annexe de l'Avis de protection des renseignements personnels des employés de RBC.

Bien que nous puissions utiliser de l'équipement, des systèmes et des technologies de RBC à des fins personnelles, nous devons toujours nous conformer au code et aux politiques de RBC, y compris à la Politique de respect en milieu de travail, et notre utilisation personnelle doit être raisonnable. Conformément à cette politique, il est interdit de consulter et de communiquer du matériel dont le contenu est inapproprié. Par ailleurs, ces systèmes ne doivent pas servir à faire du travail au nom d'une autre entreprise ou organisation, à moins qu'une autorisation n'ait été obtenue de RBC.

Voici quelques exemples de matériel ou de contenu inapproprié :

- matériel sexuellement explicite ;
- sites Web de jeu ;
- blagues désobligeantes ;
- déclarations ou images choquantes ou dégradantes à propos d'une personne ou d'un groupe, notamment en ce qui concerne la race, la religion, l'invalidité, l'orientation sexuelle, le sexe ou toute autre caractéristique protégée par la loi.

Voici quelques voies de messagerie électronique qui doivent être approuvées et fournies par RBC avant d'être utilisées pour le travail de RBC :

- courriel ;
- messagerie instantanée/clavardage, y compris le clavardage dans les salles des marchés ou les applications de tiers ;
- messagerie texto ;
- toute application pouvant être téléchargée et installée à partir d'une boutique d'applications ;
- outils de communications dans les médias sociaux comme LinkedIn, Facebook ou YouTube.

6.3 Bonne tenue des registres et dossiers

La crédibilité de RBC repose sur l'intégrité de ses registres et dossiers, et de sa comptabilité. Les clients comptent sur nous pour conserver et fournir des dossiers précis sur leurs opérations avec nous, une tâche que RBC prend au sérieux. Nous devons nous assurer que les registres et dossiers sont ponctuels et complets, que les renseignements qu'ils contiennent sont exacts, et qu'ils sont le reflet fidèle des affaires, des opérations, des revenus et de la situation financière de RBC.

Pour assurer l'exactitude des registres et dossiers, nous respectons les processus et procédures internes. Cela comprend notamment la saisie des données dans les systèmes pertinents et leur bonne désignation afin que les renseignements soient complets et exacts.

Il est attendu de nous que nous agissions en tout temps de manière honnête et intègre dans le traitement des comptes de RBC. Par exemple, la surestimation d'un montant dans un rapport de frais ou la falsification de rapports de ventes en vue de dépasser un objectif constitueraient une violation grave du code et de la confiance qui nous est accordée par RBC. De plus, nous ne devons jamais assortir un paiement d'une fausse description pour en cacher l'objectif réel (p. ex. désigner un pot-de-vin comme des « frais de vente » ou une dépense légitime). Les fausses déclarations de cette nature ne sont jamais tolérées, aussi peu élevé soit le montant ou aussi valable soit la justification de l'acte.

Nous fournissons tous des renseignements dont RBC se sert pour préparer des états financiers, des rapports d'information réglementaire et des documents publics. Cela veut dire que nous jouons tous un rôle dans la conformité des renseignements consignés par RBC aux normes comptables généralement acceptées et aux activités de contrôle internes de RBC.

Sachez qu'il est contraire à la loi de falsifier des dossiers financiers ou commerciaux (y compris la documentation client) et de faire de fausses déclarations à nos auditeurs. De même, nous ne devons pas faire de paiements ni établir de comptes au nom de RBC sous des prétextes mensongers.

Conclusion

- 7. Conclusion

7. Conclusion

Notre Code de déontologie est intégré aux pratiques commerciales de RBC. En tant qu'employé, contractuel et membre du Conseil d'administration de RBC ou de l'une de ses filiales, nous avons le devoir de lire et de comprendre le code. Cela dit, il peut arriver que des questions complexes et sensibles causent de la confusion. N'hésitez pas à poser des questions et à demander de l'aide.

« Il nous incombe à tous de protéger et de consolider la réputation de RBC en respectant le Code de déontologie. Il faut également que nous nous entraidions pour agir à bon escient, notamment en nous sentant habilités à remettre en cause les situations qui, selon nous, sont répréhensibles. »

David McKay, président et chef de la direction, RBC