

Banque Royale du Canada

Déclaration de responsabilité publique 2024



Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Introduction | 3 |
| Entités du Groupe | 3 |
| Déclarants | 3 |
| Soutien à la collectivité | 4 |
| Dons et investissements dans la collectivité | 4 |
| Innovation | 6 |
| Bénévolat des employés | 6 |
| Petites entreprises et microcrédit | 7 |
| Financement par emprunt des entreprises au Canada | 8 |
| Accès aux services financiers | 10 |
| Logement abordable | 15 |
| Codes et engagements de RBC | 15 |
| Consultation de la clientèle et du public | 16 |
| Ouvertures, déménagements et fermetures de succursales bancaires au Canada | 17 |
| Employés au Canada | 25 |
| Impôts | 26 |
| Déclarations de responsabilité publique des déclarants | 27 |
| Société d'hypothèques de la Banque Royale | 27 |
| Fiducie RBC Services aux investisseurs | 27 |
| Compagnie d'assurance vie RBC | 27 |
| Compagnie Trust Royal | 28 |
| Annexe 1 : Notes de fin | 29 |
| Annexe 2 : Glossaire | 31 |
| Annexe 3 : Mise en garde concernant les déclarations prospectives .. | 33 |
| Annexe 4 : Avis important concernant le présent rapport | 35 |

Introduction

Les renseignements que contient la présente *Déclaration de responsabilité publique* englobent les activités pertinentes menées pendant l'exercice terminé le 31 octobre 2024 qui se rapportent à la Banque Royale du Canada ainsi qu'aux entités du Groupe précisées par règlement et aux déclarants (décrits ci-dessous et collectivement désignés comme « RBC », « nous », « notre », « nos » ou « la banque » dans l'ensemble du présent document), conformément à la réglementation fédérale canadienne et aux termes du paragraphe 627.996 de la *Loi sur les banques* et du *Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière*, du paragraphe 444.2 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et 489.1 de la *Loi sur les sociétés d'assurance*. La présente *Déclaration de responsabilité publique* comprend notre déclaration relative au *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés* sous [Accès aux services financiers](#) à la section *Soutien à la collectivité*. Elle s'ajoute à l'information sur la durabilité produite de façon annuelle et continue par RBC. Pour en savoir plus sur nos programmes, nos plans, nos objectifs et les faits saillants de notre rendement en matière de durabilité, allez à <https://www.rbc.com/notre-impact/index.html>.

Le 28 mars 2024, nous avons effectué l'acquisition de la Banque HSBC Canada (HSBC Canada), une banque canadienne de premier ordre qui offre des services aux particuliers et aux entreprises branchés sur le monde. Les renseignements se rapportant à HSBC Canada sont compris à compter de la date d'acquisition.

Tous les montants figurant dans le présent document sont exprimés en dollars canadiens.

Entités du Groupe

Les entités suivantes sont les membres du Groupe¹ précisés par règlement dont les activités sont incluses dans la présente *Déclaration de responsabilité publique* (les « entités du Groupe »). Ces entités du Groupe, à l'exception de notre courtier en valeurs mobilières, RBC Dominion valeurs mobilières Inc., sont des filiales de la Banque Royale du Canada qui exercent leurs activités en tant qu'institutions financières ou qu'entités s'occupant de financement au sens du paragraphe 2 des *règlements relatifs aux Déclarations de responsabilité publique (sociétés d'assurances et sociétés de fiducie et de prêt)*.

- RBC Placements en Direct Inc.
- RBC Dominion valeurs mobilières Inc.
- RBC Gestion mondiale d'actifs Inc.
- RBC Gestion d'actifs Indigo Inc.²
- Compagnie d'assurance RBC du Canada
- RBC Phillips, Hager & North Services-conseils en placements Inc.
- Société Trust Royal du Canada
- RBC InvestiVite Inc.

Déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2024 sont présentées à la section [Déclarations de responsabilité publique des déclarants](#) pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale, Fiducie RBC Services aux investisseurs, la Compagnie d'assurance vie RBC, et la Compagnie Trust Royal (les « déclarants »), sociétés, comme définies aux termes de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et de la *Loi sur les sociétés d'assurances*, comptant plus de 1 milliard de dollars de capitaux propres qui sont tenues, en vertu du paragraphe 444.2 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et du paragraphe 489.1 de la *Loi sur les sociétés d'assurance*, respectivement, de présenter des Déclarations de responsabilité publique.

Soutien à la collectivité

Dons et investissements dans la collectivité

Les dons et investissements dans la collectivité de RBC visent à appuyer notre ambition d'aider les collectivités à prospérer en tirant parti de nos ressources et de nos capacités, ainsi qu'en collaborant avec des experts multisectoriels afin de créer des solutions conjointement avec ceux qui ont une vaste compréhension de l'impact sur la collectivité et la société.

En 2024, RBC et RBC Fondation® ont fait don de plus de 96 millions de dollars en espèces et investi plus de 44 millions de dollars dans les collectivités du Canada³. Ces dons et investissements ont été rendus possibles par un réseau de plus de 2 000 organismes de bienfaisance partenaires. Une partie importante des dons en espèces, soit plus de 86 millions de dollars, provient de RBC Fondation, une entité juridique distincte qui transmet de l'information financière à l'Agence du revenu du Canada.

Ayant reçu la certification Imagine Canada⁴, RBC investit au moins 1 % de son bénéfice intérieur net avant impôt sur le revenu pour appuyer les activités d'organismes de bienfaisance ou sans but lucratif au Canada, notamment par l'entremise de RBC Fondation⁵. Nous excédons la cible de 1 % depuis 2020.

RBC et RBC Fondation soutiennent les collectivités de nombreuses façons :

- **Dons** à des organismes de bienfaisance enregistrés
- **Soutien** à des organismes sans but lucratif ou autres qui fournissent d'importants services à la collectivité
- **Commandites communautaires** en phase avec notre image de marque ou nos objectifs commerciaux et ayant des retombées positives sur le plan sociétal, environnemental ou économique
- **Activités bénévoles** des employés et des retraités, assorties d'un appui financier de RBC à l'organisme de bienfaisance bénéficiaire
- **Autres investissements dans la collectivité**, notamment les dons en nature et les activités de soutien à la collectivité que mènent les employés pendant leurs heures de travail

Dons en espèces et investissements dans la collectivité fournis par RBC et RBC Fondation au Canada pour l'année se terminant le 31 octobre ⁽¹⁾

| En millions de dollars canadiens | 2024 | 2023 | 2022 |
|---|-------|-------|-------|
| Dons en espèces | 96 \$ | 89 \$ | 80 \$ |
| Investissements dans la collectivité ⁽²⁾ | 44 \$ | 39 \$ | 40 \$ |
| Montant total versé en dons par les employés dans le cadre de la Célébration des retombées RBC (anciennement Campagne de dons des employés) | 18 \$ | 18 \$ | 21 \$ |

(1) Ce montant comprend les dons et investissements dans la collectivité faits par RBC et RBC Fondation, les subventions associées au programme de bénévolat des employés, les dons en nature et les contributions aux organismes de bienfaisance non enregistrés. Les chiffres comprennent les commandites communautaires et les investissements dans la collectivité faits au titre du Fonds de rapprochement des collectivités et des programmes *Artistes émergents RBC*, *Objectif avenir RBC®* et *Techno nature RBC®*.

(2) En complément des calculs de RBC et de RBC Fondation, nous avons fait appel à London Benchmarking Group (LBG) Canada pour évaluer nos données et de calculer nos investissements dans la collectivité selon le cadre de mesure LBG afin d'établir l'incidence générale de notre contribution financière. LBG rassemble un réseau de professionnels des investissements dans la collectivité qui appliquent et améliorent le cadre de mesure LBG. Comme il n'existe pas de principes comptables généralement reconnus pour la déclaration des investissements dans la collectivité, les sociétés ont toujours fait leurs calculs selon des méthodes différentes. Le cadre de mesure LBG fournit une méthode pour mesurer la valeur et l'incidence réelles, pour l'entreprise et pour la société, des investissements dans la collectivité. En tant que tiers externe, LBG Canada propose une approche normalisée pour évaluer les investissements dans la collectivité et examine les déclarations de chaque entreprise participante afin de déterminer si l'approche a été suivie.

Priorités

RBC a déterminé les enjeux sociaux ayant une incidence sur nos clients et nos collectivités ainsi que ceux sur lesquels elle pourrait avoir une incidence positive, et les investissements dans la collectivité jouent un rôle clé à cet égard. Pour contribuer à libérer le talent et l'esprit entrepreneurial de nos partenaires communautaires et pour mieux répondre aux besoins des collectivités, nous avons donc axé la majorité de nos investissements dans la collectivité sur les trois ambitions énoncées dans le *Cadre de la raison d'être RBC – Générer des idées pour les gens et la planète^{MC}*.

Doter les gens des aptitudes nécessaires pour réussir

Si les nouvelles technologies créent des millions d'emplois lucratifs, elles entraînent aussi des bouleversements majeurs dans nombre de localités et de secteurs du fait de la nécessaire requalification de la main-d'œuvre.

Nous souhaitons appuyer les partenaires dans la collectivité qui offrent aux gens des occasions de perfectionner leurs aptitudes, de les mettre à niveau et de les rehausser, ou de bénéficier d'un mentorat, d'un stage, d'une expérience de travail ou d'un rayonnement pertinent.

Pour aider les jeunes Canadiens à décrocher des emplois enrichissants par l'acquisition d'expérience de travail, le perfectionnement des aptitudes, le réseautage, et l'accès à du soutien et à des services favorisant le [bien-être](#) mental, RBC s'est engagée à fournir 500 millions de dollars d'ici le 31 octobre 2025 par l'intermédiaire d'Objectif avenir RBC. En 2024, RBC et RBC Fondation ont versé 59 millions de dollars sous forme de dons en espèces et d'investissements dans la collectivité, portant l'investissement total par l'intermédiaire d'Objectif avenir RBC à 451 millions de dollars. Par ailleurs, depuis son lancement en 2017, Objectif avenir RBC nous a permis de joindre plus de 8,4 millions de jeunes Canadiens grâce à plus de 960 programmes offerts en partenariat. Lorsqu'on les a interrogés, environ 78 % des jeunes qui participent aux programmes et bénéficient des services d'Objectif avenir RBC ont affirmé se sentir mieux préparés aux emplois de demain.

RBC appuie des organismes qui offrent aux artistes une chance de se perfectionner et de faire avancer leur carrière dans des domaines comme les arts visuels, la musique, le théâtre, la danse, la littérature et le cinéma. En 2024, dans le cadre d'Artistes émergents RBC, RBC et RBC Fondation ont fait don de plus de 10 millions de dollars à quelque 200 organismes de bienfaisance et organismes sans but lucratif pour contribuer à doter la prochaine génération de créateurs des compétences qui leur assureront un avenir prospère en créant des occasions d'exposition, de réseautage et de formation. Depuis 2004, nos investissements dans les organismes du domaine des arts ont dépassé les 140 millions de dollars et ont permis d'appuyer plus de 51 500 artistes. Le programme permet aux étudiants, aux enseignants et aux artistes émergents de mieux comprendre les occasions commerciales dans leur domaine. Il fait aussi en sorte qu'en tant qu'entrepreneurs, ils bénéficient d'un ensemble de services offerts par RBC pour les aider à prospérer.

Soutenir la transition⁶ vers une économie à zéro émission nette⁷

Les changements climatiques et la perte de biodiversité sont deux des plus importants enjeux environnementaux menaçant notre planète, et l'empreinte environnementale des populations nous mène sur une voie non durable. Nous voulons aider les partenaires d'investissement dans la collectivité à favoriser des changements environnementaux positifs.

Techno nature RBC, financé par RBC et RBC Fondation, est notre engagement pluriannuel à accélérer la conception de solutions écologiques et à préserver la plus grande richesse du monde : les écosystèmes naturels. En collaboration avec nos partenaires d'investissements dans la collectivité, nous nous employons à résoudre les problèmes environnementaux pressants grâce à la technologie et à l'innovation. En 2024, Techno nature RBC a soutenu plus de 100 partenaires d'investissements dans la collectivité dans des secteurs comme l'agriculture, l'énergie et les solutions climatiques fondées sur la nature en investissant plus de 27 millions de dollars dans la collectivité au Canada.

Favoriser une prospérité plus équitable

Les écarts se creusent et les préoccupations concernant l'accessibilité influent sur la [résilience](#) de nos collectivités. Nous visons à appuyer les partenaires dans la collectivité qui s'attaquent aux inégalités, qui répondent aux besoins locaux ou qui règlent les problèmes au niveau systémique, en traitant les causes profondes au moyen de solutions à long terme.

En 2024, nous avons soutenu des organismes dont l'objectif est d'augmenter le [bien-être financier](#) en aidant les gens à accroître leur confiance financière et à gérer leur situation financière actuelle et future. Au Canada, cela comprend le LEAP Pecaut Centre for Social Impact, la Momentum Community Economic Development Society et Windmill Microlending. Nous avons également appuyé des organisations qui contribuent à lever les obstacles à la [prospérité](#), notamment Egale Canada, le National Circle for Indigenous Agriculture and Food, la Fondation Rick Hansen et Jack.Org.

RBC collabore depuis longtemps avec des organismes autochtones du Canada. En 2024, nous avons continué d'appuyer les domaines qui, selon nous, auront le plus d'incidence sur les collectivités autochtones. Cela comprend le Fonds Gord Downie et Chanie Wenjack, Indspire, Focus Forward for Indigenous Youth, Taking It Global – Connexions Nord, Outside Looking In – Future Leaders, Bourse d'études Objectif avenir RBC pour jeunes Autochtones, et Jack.org – Présentations Jack pour les jeunes autochtones.

Autres investissements dans la collectivité

En plus de ce qui précède, nous nous efforçons de répondre à d'autres besoins urgents des collectivités par le biais d'investissements dans la collectivité, notamment :

- Plusieurs crises humanitaires et environnementales ont nécessité une aide d'urgence en 2024. RBC et RBC Fondation ont joint leurs forces et versé plus de 0,5 million de dollars à des aides humanitaires et d'urgence au Canada.
- RBC Fondation a établi le Fonds d'infrastructure communautaire dans le but de contribuer à accroître la durabilité environnementale et l'accessibilité des bâtiments dans nos collectivités. En 2024, RBC Fondation a fourni plus de 6 millions de dollars à 35 projets au Canada pour soutenir la rénovation, la réparation et la modernisation des espaces communautaires existants, de même que la construction de nouveaux espaces.

Innovation

Nous croyons que l'innovation permet d'offrir aux gens des occasions d'améliorer leur vie et contribue à un meilleur niveau de vie.

RBCx^{MC} soutient plus de 3 500 clients du secteur de la technologie et de l'innovation ainsi que des initiatives internes comme Mydoh[®] (utilisé par plus de 230 000 Canadiens depuis 2021), Ownr[®] (plus de 185 000 entreprises canadiennes inscrites depuis 2017), Houseful^{MC} (soutient plus de 12 millions de consommateurs au Canada en leur offrant un accès à des ressources immobilières) et Dr.Bill[®] (dessert plus de 17 000 médecins en activité depuis 2020).

Par l'intermédiaire de Techno nature RBC, nous poursuivons notre collaboration pluriannuel lancé en 2021 avec l'organisme District de la découverte MaRS en vue d'appuyer deux programmes axés sur l'écotechnologie : l'accélérateur UnCarbon Corporate Adoption Accelerator de Mission from MaRS (MfM) et l'accélérateur Femmes du secteur des technologies propres RBC.

MfM est une initiative qui aide à lever les obstacles à la croissance commerciale de certaines solutions en matière de technologies propres afin d'accélérer leur adoption. Quant à l'accélérateur Femmes du secteur des technologies propres RBC, il s'agit d'un programme intensif de 24 mois qui soutient de jeunes pousses en technologies propres dirigées par des membres se déclarant femmes. RBC soutient également des entreprises et des participants du secteur canadien de l'écotechnologie par l'entremise de l'équipe Technologies propres de RBCx.

Bénévolat des employés

RBC s'efforce de fournir des occasions à ses employés pour soutenir leurs collectivités sous une forme qui correspond à leurs intérêts personnels.

En 2024, près de 14 000 employés et retraités canadiens ont consacré plus de 262 000 heures à des activités de bénévolat, individuellement ou en équipe. En voici les piliers :

- Le Fonds de rapprochement des collectivités RBC est un programme mené par les employés et conçu pour aider les membres du personnel, ainsi que les organismes communautaires, à répondre aux besoins pressants dans leur région, grâce à de l'argent et à du bénévolat. Des équipes d'au moins trois employés choisissent une organisation caritative locale, présentent une demande de subvention de 1 500 dollars pour répondre à un besoin identifié par cette organisation et effectuent ensuite une activité bénévole de deux heures pour soutenir la cause. En 2024, plus de 5 600 employés du Canada ont pris part à plus de 2 400 projets bénévoles pour un total de 3,6 millions de dollars en subventions et près de 36 000 heures de bénévolat.

- Le programme de leadership d'impact social RBC, qui attribue aux nouveaux leaders de RBC des occasions de bénévolat en fonction de leurs aptitudes pour contribuer à résoudre les défis auxquels font face les organismes communautaires. Le programme de 12 semaines vise à intégrer les activités d'entreprise à des activités communautaires et contribue à constituer un bassin de futurs dirigeants qui pensent au-delà de leur rôle immédiat au sein de notre organisation, pour faire la différence dans les collectivités où nous vivons et travaillons. En 2024, 71 employés canadiens ont participé au programme de leadership d'impact social, dans le cadre duquel ils ont offert gratuitement leurs services à 10 partenaires d'investissement dans la collectivité, générant une valeur de 0,5 million de dollars⁸ pour les organismes communautaires.

De plus, les employés de RBC au Canada ont recueilli plus de 18 millions de dollars en 2024 dans le cadre de la Célébration des retombées RBC (auparavant la Campagne de dons des employés RBC).

La Course pour les enfants RBC a conservé un modèle hybride en 2024, amassant plus de 7 millions de dollars pour contribuer à assurer un avenir prospère aux jeunes dans nos collectivités et comptant plus de 27 000 participants au Canada.

Petites entreprises et microcrédit

Nous fournissons à de petites entreprises clientes canadiennes du crédit, des conseils, des produits spécialisés et des services afin qu'elles puissent prospérer. En les soutenant, nous les aidons à créer des emplois, à acheter des produits ou services, à payer leurs impôts et à contribuer à l'essor et à la productivité du Canada.

Soutien aux petites entreprises

En 2024, RBC est demeurée déterminée à soutenir les petites entreprises en offrant des ressources, des collaborations et des conseils personnalisés pour aider les entrepreneurs à prospérer :

- Notre série Conférences pour petite entreprise a continué de fournir des informations opportunes et des conseils d'expert aux propriétaires d'entreprise. Nous avons publié plus de 50 articles *Mes finances d'abord*^{MC} qui présentent des témoignages de réussite en affaire, des conseils pratiques et des meilleures pratiques pour gérer et faire croître une entreprise.
- Nous avons commandité le magazine *CanadianSME*, qui célèbre l'innovation et la croissance des entreprises canadiennes. À titre de commanditaire principal de sa remise de prix annuelle, RBC a reconnu et célébré les incroyables réalisations d'entrepreneurs de partout au pays. Les employés de RBC ont également participé en agissant comme juges et en contribuant à la sélection des lauréats.
- En 2024, RBC a continué de fournir du soutien au programme Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (CUEC) alors qu'il entamait la période de remboursement. En faisant appel à la technologie, nous avons donné aux clients l'option de refinancer les soldes impayés de prêts CUEC afin d'aider les propriétaires de petite entreprise à optimiser le privilège d'exonération des prêts CUEC.
- RBC a collaboré avec Futurpreneur[‡] dans le cadre des *prix Cap sur ma nouvelle entreprise RBC* en vue d'aider les entrepreneurs en devenir à concrétiser leurs idées. Les finalistes ont reçu des prix en argent pour lancer leur entreprise et les employés de RBC ont agi comme juges bénévoles, offrant de l'expertise et des conseils à la prochaine génération de dirigeants d'entreprise.
- En vue de célébrer le Mois de la petite entreprise, RBC a soigneusement regroupé les 50 conseils les plus avisés pour les entrepreneurs dans un guide présentant des renseignements pratiques, des conseils et des histoires inspirantes tirés de vrais défis et réussites partagés par des entrepreneurs chevronnés. Ce guide habilite les entrepreneurs en devenir et établis à atteindre leurs objectifs commerciaux avec assurance.
- L'étude de marché a permis à RBC de comprendre que les menaces liées à la cybersécurité représentent l'une des principales préoccupations des petites entreprises. Nous avons offert des conseils à ce sujet par l'entremise d'articles que nous communiquons aux clients. Dans le cadre de l'initiative Au-delà des services bancaires RBC en 2024, nous avons collaboré avec *1Password*[‡] afin de contribuer à mieux protéger nos entreprises clientes. 1Password procure une plateforme conviviale qui soutient la création, le stockage et la récupération de mots de passe sécurisés.

RBC appuie également un vaste éventail d'entrepreneurs et de petites entreprises au moyen de divers programmes, notamment :

- Notre engagement initial de 100 millions de dollars sur cinq ans (2020-2025)⁹ pour soutenir des entrepreneurs noirs canadiens dans le lancement et l'expansion de leur entreprise au moyen de solutions de financement, de ressources éducatives et de réseaux professionnels ciblés. Depuis son lancement en 2021, RBC s'est engagée à verser près de 49 millions de dollars des 100 millions de dollars promis. Bien que nous continuions de progresser vers notre objectif, une combinaison de facteurs⁹ fait en sorte que nous ne prévoyons pas être en mesure de remplir notre engagement initial de 100 millions de dollars d'ici 2025. Nous comptons donc prolonger la période d'engagement après 2025.
- Notre engagement, en 2024, de 2 millions de dollars à Sandpiper Ventures, un fonds de capital de risque qui investit exclusivement dans les entreprises canadiennes en démarrage dirigées par des femmes. Le fonds offre aux fondatrices l'accès à une expérience approfondie du secteur, à des réseaux utiles, à des partenaires de croissance et de développement et à de nouvelles occasions de marché.
- Notre programme de financement des producteurs émergents NAPC, qui finance des projets admissibles, y compris ceux qui font l'objet d'un accord avec un diffuseur détenteur d'une licence du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et dont le budget se situe entre 500 000 dollars et 2 millions de dollars, de producteurs de films et de médias qui s'identifient comme membres de la communauté [NAPC](#) du Canada.

Microcrédit

Le microcrédit consiste à accorder de très petits prêts à des personnes autrement incapables d'obtenir du crédit. Ces personnes peuvent être sans emploi ou sous-employées, ou encore ne pas être en mesure de présenter aux prêteurs traditionnels les garanties ou antécédents de solvabilité acceptables.

Depuis 2016, RBC appuie Moulin Microcrédits, un organisme de bienfaisance national qui offre des prêts abordables aux immigrants et réfugiés qualifiés. En plus de fournir des facilités de crédit au Moulin, qui peut ainsi consentir des prêts à ses clients,

Nous pouvons diriger les jeunes entrepreneurs et les propriétaires d'entreprise en démarrage vers Futurpreneur Canada pour les premières étapes de financement lorsqu'ils ne sont pas admissibles aux solutions de financement standard de RBC. Futurpreneur Canada fournit du soutien à la conception, à la planification d'entreprise et au mentorat afin de favoriser la viabilité de l'entreprise et la création de valeur.

RBC s'est également associée à divers organismes qui soutiennent le développement économique [des populations traditionnellement mal desservies](#). En plus du crédit, ces organismes fournissent des services de formation et de réseautage.

Financement par emprunt des entreprises au Canada

Nous voulons soutenir la prospérité des petites et grandes entreprises, qu'elles en soient à l'étape du lancement, du maintien ou de l'expansion de leurs activités. Le financement par emprunt est l'un des moyens par lesquels nous aidons les entreprises canadiennes à croître et à prospérer. En date du 31 octobre 2024, nous avons 451,5 milliards de dollars en prêts consentis aux petites entreprises, aux entreprises commerciales et aux grandes entreprises canadiennes.

Montant autorisé du financement par emprunt (en millions de dollars canadiens) et nombre de clients

| | 0 à 24 999 \$ ⁽¹⁾ | 25 000 à 99 999 \$ ⁽¹⁾ | 100 000 à 249 999 \$ ⁽¹⁾ | 250 000 à 499 999 \$ ⁽¹⁾ | 500 000 à 999 999 \$ ⁽¹⁾ | 1 000 000 à 4 999 999 \$ ⁽¹⁾ | 5 000 000 \$ ou plus ⁽¹⁾ | Total |
|--|---------------------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|--|-------------------|
| Terre-Neuve-et-Labrador | | | | | | | | |
| Nombre de clients | 2 967 | 2 146 | 413 | 201 | 137 | 165 | 70 | 6 099 |
| Montant autorisé ⁽²⁾ | 29 \$ | 104 \$ | 63 \$ | 70 \$ | 98 \$ | 358 \$ | 2 066 \$ | 2 789 \$ |
| Île-du-Prince-Édouard | | | | | | | | |
| Nombre de clients | 1 543 | 754 | 124 | 71 | 56 | 81 | 35 | 2 664 |
| Montant autorisé ⁽²⁾ | 15 \$ | 35 \$ | 19 \$ | 25 \$ | 40 \$ | 171 \$ | 608 \$ | 912 \$ |
| Nouvelle-Écosse | | | | | | | | |
| Nombre de clients | 11 141 | 5 878 | 1 125 | 511 | 348 | 493 | 209 | 19 705 |
| Montant autorisé ⁽²⁾ | 109 \$ | 275 \$ | 169 \$ | 183 \$ | 244 \$ | 1 078 \$ | 8 083 \$ | 10 141 \$ |
| Nouveau-Brunswick | | | | | | | | |
| Nombre de clients | 6 821 | 3 788 | 740 | 370 | 269 | 301 | 133 | 12 422 |
| Montant autorisé ⁽²⁾ | 68 \$ | 184 \$ | 110 \$ | 131 \$ | 191 \$ | 649 \$ | 3 470 \$ | 4 803 \$ |
| Québec | | | | | | | | |
| Nombre de clients | 60 124 | 25 914 | 5 277 | 2 586 | 1 920 | 3 295 | 1 365 | 100 481 |
| Montant autorisé ⁽²⁾ | 519 \$ | 1 237 \$ | 797 \$ | 911 \$ | 1 335 \$ | 7 425 \$ | 48 529 \$ | 60 753 \$ |
| Ontario | | | | | | | | |
| Nombre de clients | 222 600 | 85 688 | 16 092 | 8 139 | 5 764 | 7 911 | 3 916 | 350 110 |
| Montant autorisé ⁽²⁾ | 2 081 \$ | 3 955 \$ | 2 464 \$ | 2 853 \$ | 3 976 \$ | 17 535 \$ | 180 072 \$ | 212 936 \$ |
| Manitoba | | | | | | | | |
| Nombre de clients | 14 191 | 6 319 | 1 145 | 424 | 271 | 606 | 285 | 23 241 |
| Montant autorisé ⁽²⁾ | 137 \$ | 292 \$ | 175 \$ | 145 \$ | 186 \$ | 1 392 \$ | 8 512 \$ | 10 839 \$ |
| Saskatchewan | | | | | | | | |
| Nombre de clients | 11 921 | 6 655 | 1 368 | 535 | 319 | 746 | 256 | 21 800 |
| Montant autorisé ⁽²⁾ | 116 \$ | 319 \$ | 205 \$ | 186 \$ | 223 \$ | 1 700 \$ | 8 269 \$ | 11 019 \$ |
| Alberta | | | | | | | | |
| Nombre de clients | 68 319 | 29 968 | 4 906 | 2 354 | 1 437 | 2 198 | 1 088 | 110 270 |
| Montant autorisé ⁽²⁾ | 652 \$ | 1 399 \$ | 739 \$ | 814 \$ | 985 \$ | 4 971 \$ | 55 316 \$ | 64 876 \$ |
| Colombie-Britannique | | | | | | | | |
| Nombre de clients | 75 814 | 36 809 | 6 656 | 2 994 | 2 215 | 3 366 | 1 510 | 129 364 |
| Montant autorisé ⁽²⁾ | 753 \$ | 1 701 \$ | 1 005 \$ | 1 037 \$ | 1 539 \$ | 7 510 \$ | 57 590 \$ | 71 135 \$ |
| Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut⁽³⁾ | | | | | | | | |
| Nombre de clients | 1 099 | 603 | 114 | 60 | 51 | 60 | 23 | 2 010 |
| Montant autorisé ⁽²⁾ | 11 \$ | 27 \$ | 17 \$ | 21 \$ | 34 \$ | 129 \$ | 1 108 \$ | 1 347 \$ |
| Total | | | | | | | | |
| Nombre de clients | 476 540 | 204 522 | 37 960 | 18 245 | 12 787 | 19 222 | 8 890 | 778 166 |
| Montant autorisé ⁽²⁾ | 4 490 \$ | 9 527 \$ | 5 760 \$ | 6 376 \$ | 8 852 \$ | 42 918 \$ | 373 625 \$ | 451 549 \$ |

(1) Les fourchettes de montants sont libellées en dollars canadiens.

(2) Le montant autorisé (en millions de dollars canadiens) est le montant maximal qu'un client peut retirer. Il ne peut pas être comparé à l'encours, qui correspond au montant qui a été retiré. Pour plus de détails sur les encours des prêts, se reporter aux sections *Risque de crédit* et *Renseignements supplémentaires* de notre [Rapport annuel 2024](#).

(3) Les données relatives au Yukon, aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut ont été groupées, à défaut de quoi l'identité des emprunteurs aurait pu être dévoilée.

Accès aux services financiers

Nous nous efforçons d'améliorer l'accès aux services bancaires, y compris pour les personnes à faible revenu, les jeunes et les jeunes adultes, les **personnes handicapées** (y compris celles confrontées à des difficultés en lien avec l'accessibilité, la langue ou la lecture et l'écriture), les **peuples autochtones**, les nouveaux arrivants au Canada et les aînés.

Personnes à faible revenu

RBC demeure déterminée à aider les clients à faible revenu en leur offrant des options bancaires abordables et en appuyant des organismes partenaires qui ont pour mission de répondre aux besoins des Canadiens à faible revenu. RBC offre ces produits et services à ses clients à faible revenu :

- Compte de dépôt en dollars canadiens à frais mensuels fixes peu élevés offrant 12 opérations de débit par mois et un nombre illimité d'opérations Virement Interac[‡] et d'achats de titres de transport en commun sans frais.
- Financement contribuant à améliorer l'accès à un logement convenable et abordable dans le cadre de l'Initiative en matière de logement abordable du gouvernement fédéral, présentée par la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL) en partenariat avec les provinces et les territoires.

Jeunes et jeunes adultes

RBC a à cœur de soutenir la réussite des jeunes et de leurs parents en leur offrant des ressources qui les aident à obtenir facilement des conseils, des services bancaires et des produits financiers adaptés aux besoins et aux objectifs correspondant à cette étape de la vie. RBC offre les produits et services suivants aux jeunes et aux jeunes adultes :

- Le Forfait bancaire avantage RBC pour étudiant est un compte sans frais mensuels à l'intention des étudiants à temps plein qui offre un nombre illimité d'opérations de débit et d'opérations Virement Interac sans frais, la capacité d'utiliser sans frais les guichets automatiques bancaires (GAB) d'autres banques au Canada et l'accumulation de points en effectuant des opérations de débit. Les clients détenant un compte Forfait bancaire avantage RBC pour étudiants sont également admissibles à une remise complète des frais mensuels de la carte de crédit ION+^{MC}, qui donne aux clients accès à du crédit lorsqu'ils en ont besoin et les aide à accumuler des points Avion Récompenses^{MC} et à réaliser des économies.
- Le Compte Épargne jeunesse Léo RBC[®] est un compte sans frais mensuels destiné aux enfants de 12 ans et moins qui aide les parents à enseigner les rudiments de l'argent à leurs enfants et à leur montrer l'importance de commencer à épargner jeune. Le compte permet d'effectuer gratuitement des opérations de débit et des opérations Virement Interac illimitées.

Personnes handicapées, y compris personnes confrontées à des problèmes d'accessibilité, de langue ou de lecture et d'écriture

RBC met tout en œuvre pour que les personnes handicapées aient accès à ses produits et services. Elle veut que ces personnes puissent bénéficier des mêmes services que ses autres clients, avec la même facilité, dans un environnement exempt d'obstacles, comme stipulé par la législation applicable.

Le 1er juin 2023, nous avons lancé notre [Plan d'accessibilité](https://www.rbc.com/accessibilite), qui peut être consulté au <https://www.rbc.com/accessibilite>. L'objectif est de présenter les mesures que prendra RBC pour repérer, lever et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées et répondre aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA).

En outre, RBC a créé un Bureau de l'accessibilité centralisé au sein du Centre mondial d'excellence Diversité et inclusion. Le Bureau de l'accessibilité coordonne les améliorations apportées dans tous les secteurs de RBC. Les commentaires que nous recevons des clients, des partenaires des collectivités et des employés orientent nos efforts en matière d'accessibilité.

Accessibilité physique

Nous avons pour objectif d'assurer une accessibilité sans obstacles là où nous exerçons nos activités. En plus de satisfaire aux exigences minimales prescrites par les lois locales, RBC a élaboré des directives d'accessibilité améliorées applicables au groupe Services immobiliers afin de mieux servir les personnes handicapées. Nous tenons compte de nos directives d'accessibilité pour concevoir nos nouvelles succursales et rénover nos succursales existantes.

Nous faisons régulièrement appel à des vérificateurs internes et externes pour déterminer les obstacles potentiels et nous permettre de les éliminer. Nous continuons également de collaborer avec nos propriétaires en vue d'améliorer l'accessibilité des bâtiments que nous louons. Voici quelques exemples de ce que nous faisons pour favoriser l'accessibilité :

- Concevoir les GAB de nos succursales afin qu'ils soient accessibles en fauteuil roulant et les doter de l'option guide audio-voix et d'un grand écran offrant une meilleure lisibilité.
- Mettre en œuvre BlindSquare[‡] dans environ 300 succursales, en partenariat avec l'Institut national canadien pour les aveugles. BlindSquare aide les personnes atteintes de cécité totale ou partielle à se déplacer en milieu urbain ou ailleurs au moyen d'indications vocales. Notre collaboration avec BlindSquare aide les gens à trouver nos succursales et fournit des panneaux d'orientation à l'intérieur des bâtiments.

Accessibilité numérique

Nous tâchons de rendre nos produits numériques accessibles et faciles d'utilisation pour nos clients. Voici certains de nos efforts :

- Veiller à respecter les directives d'accessibilité au contenu Web 2.1 (niveau AA) sur nos sites Web publics et sécurisés ainsi que dans notre appli Mobile RBC.
- Développer des produits numériques compatibles avec les navigateurs et les technologies adaptées qu'utilisent couramment les personnes handicapées.
- Développer l'appli Mobile RBC pour qu'elle réponde aux modes de saisie accessibles et est compatible avec des fonctions d'accessibilité comme VoiceOver[‡] et Zoom[‡] (appareils iOS[‡]), et avec TalkBack[‡] et les logiciels de grossissement (appareils Android[‡]).

Accessibilité des communications

Nous offrons des points de contact pratiques et accessibles donnant accès à un large éventail de solutions pour particuliers et pour entreprises. Exemples :

- La messagerie asynchrone est offerte à nos clients dans l'appli Mobile RBC et dans les Services bancaires en ligne.
- Nous sommes fiers de servir nos clients dans plus de 35 langues par l'entremise de nos succursales et de nos centres de conseils, y compris la langue des signes américaine et la langue des signes britannique.
- Notre assistant virtuel téléphonique permet aux clients d'effectuer des demandes bancaires à distance au moyen de commandes vocales plutôt qu'à l'écran – ce qui facilite la vie des personnes atteintes d'une déficience visuelle.
- Nous offrons également des services de télécopieur aux personnes sourdes ou malentendantes. Par exemple, une personne ayant un trouble de la parole ou de l'ouïe peut utiliser un service de relais pour faire et recevoir des appels téléphoniques sous forme de texte. Les clients peuvent utiliser ce type de service pour correspondre avec un représentant de leurs besoins bancaires, notamment si ces besoins sont complexes.
- Les renseignements bancaires des clients ayant une déficience visuelle sont offerts en divers formats, y compris différentes versions de documents imprimés (p. ex., texte en gros caractères), des cassettes audio ou des CD-ROM, des textes en braille et des textes électroniques.
- De plus, nous offrons des autocollants en braille pour nos cartes de crédit afin que les clients puissent les retrouver plus facilement dans leur portefeuille.

Pour en savoir plus, allez à <https://www.rbc.com/accessibilite>.

Peuples autochtones

RBC est déterminée à fournir des [occasions équitables et inclusives](#) pour les clients, les communautés, les entreprises, les organismes sans but lucratif et les gouvernements autochtones en fournissant des conseils et des solutions spécialisés dans le cadre de services financiers personnalisés, y compris des services bancaires et des services de gestion des capitaux et des placements. En voici quelques exemples :

- RBC a des équipes spécialisées qui offrent du soutien adapté, notamment l'équipe Services bancaires commerciaux aux Autochtones et l'équipe Services de fiducie et de placement aux Autochtones, de même que RBC Trust Royal®. RBC offre également du financement immobilier par l'entremise de programmes spécialisés conçus pour répondre aux besoins des clients et des communautés autochtones.
- Pour servir les collectivités riches et diversifiées du Canada, RBC dispose de neuf succursales dans les réserves en Colombie-Britannique, au Manitoba, au Québec, en Ontario et en Alberta, de même que de trois centres bancaires commerciaux dans les réserves en Ontario, en Saskatchewan et au Manitoba. Pour permettre aux collectivités éloignées d'accéder à des services financiers, RBC compte également six agences, qui offrent des services bancaires de base au nom de RBC, par exemple des dépôts, des retraits et paiements de factures.

Nouveaux arrivants au Canada

RBC s'efforce de répondre aux besoins uniques des Nouveaux arrivants au Canada en leur fournissant des conseils et des solutions, y compris :

- Le programme RBC Privilège Plus pour nouvel arrivant®, un forfait bancaire sans frais mensuels d'un an comprenant un compte chèques admissible et une carte de crédit assortie d'un plafond pouvant aller jusqu'à 15 000 dollars, sans exiger d'antécédents de crédit, ainsi que des conseils spécialisés.
- Les étudiants étrangers à temps plein au Canada peuvent ouvrir un Forfait bancaire étudiant sans frais mensuels. RBC offre également une gamme de cartes de crédit assorties de programmes d'incitation et de limites pouvant aller jusqu'à 2 000 dollars, sans exiger d'antécédents de crédit, afin que les étudiants étrangers puissent commencer à établir un historique de solvabilité dès leur arrivée.
- En 2024, RBC a annoncé le lancement de Global Credit Connect avec Nova Credit, une agence d'évaluation du crédit transfrontière, pour aider les nouveaux arrivants admissibles faisant affaire avec RBC à tirer parti de leurs antécédents de crédit internationaux au Canada, qui peuvent ensuite être utilisés dans les demandes de produits et solutions de crédit de RBC.
- RBC a établi des collaborations stratégiques avec des entités comme la Banque ICICI du Canada et avec des organismes au service des nouveaux arrivants, comme Applyboard‡ et BorderPass‡, qui offrent des produits de RBC pour répondre aux besoins bancaires uniques des personnes qui s'établiront au Canada et ainsi faciliter leur parcours financier au pays.
- En 2024, le programme certificat de placement garanti pour étudiant étranger RBC, qui satisfait à l'obligation de preuve de soutien financier exigée pour obtenir un permis d'études, a été élargi pour inclure de nouveaux pays.
- RBC offre des prêts hypothécaires et des prêts automobiles aux nouveaux arrivants qui ont peu ou pas d'antécédents de crédit au Canada.

Aînés

Nous sommes depuis longtemps déterminés à aider les aînés canadiens à vivre une vie active et confortable en misant sur une sensibilisation continue, sur des conseils orientés client, ainsi que sur des produits et services qui répondent à leurs besoins.

Notre engagement à respecter le Code de conduite pour la prestation des services bancaires aux aînés (le « code ») de l'Association des banquiers canadiens (ABC) est décrit ci-après. Ces efforts sont dirigés par un responsable désigné des Services aux aînés. Nous avons à cœur d'aider notre clientèle aînée à gérer et à protéger son argent, et la sensibilisons à des enjeux importants. Nos pratiques courantes reposent sur les principes énoncés dans le code, et nos conseillers s'appliquent à offrir aux aînés des conseils et des services financiers adaptés à leurs besoins.

Politiques, procédures et processus

Nous avons des politiques et des procédures internes qui guident nos employés pour qu'ils aident les aînés dans leurs opérations bancaires en leur procurant la protection et les services voulus. Ces politiques et procédures internes comportent des protocoles de recours hiérarchique clairs et contribuent à assurer des services bancaires sécuritaires, sécurisés et pratiques pour les aînés.

Notre Politique du Code de conduite envers les aînés couvre des sujets comme l'exploitation financière, la fraude et les escroqueries, les procurations et d'autres situations dans lesquelles les aînés peuvent avoir besoin d'aide pour leurs activités bancaires. Nous avons inclus les sept principes du code dans notre Cadre de gestion de la conformité à la réglementation et avons mis au point des mécanismes de contrôle de la conformité à ces principes – de la mise en œuvre de la Politique du Code de conduite envers les aînés aux initiatives décrites dans la présente section.

Communication efficace

Nous avons mis en œuvre des mesures visant à faciliter des communications efficaces avec les aînés :

- Des brochures disponibles en succursale, traitant de divers sujets pertinents (p. ex., prévention de la fraude, encaissement des chèques du gouvernement du Canada, investissements, planification en cas d'imprévu, service d'exécuteur testamentaire et protection des dépôts)
- Le site <https://www.rbcroyalbank.com/fr/centre-ressources-aines.html>, un site Web qui regroupe toute l'information utile et permet d'obtenir les ressources dans un format non numérique
- Des outils favorisant l'accessibilité, par exemple des documents imprimés en formats différents et des services de téléimprimeur, afin que la clientèle aînée puisse recevoir de l'information de notre part et nous en envoyer
- La plateforme de planification financière exclusive MonConseiller^{MC} qui aide nos clients à prendre leurs finances en main depuis le confort de leur foyer ou en succursale avec le soutien de conseillers RBC – avant et pendant la retraite
- Des conseillers en succursale équipés pour la vidéoconférence, ce qui leur permet d'organiser des rencontres virtuelles pour plus de commodité
- Dans la plupart de nos succursales, les aînés et les personnes ayant des besoins particuliers en matière d'accessibilité bénéficient d'un accueil privilégié.

RBC a établi un groupe directeur global qui supervise et oriente les mesures qu'elle prend en matière d'accessibilité. Son rôle comprend également la réception de la rétroaction de nos clients, de nos partenaires de la collectivité et de nos employés, conformément au Plan d'accessibilité RBC. Nous continuons d'améliorer les communications avec nos clients afin de les rendre plus accessibles. À cette fin, nous faisons en sorte d'accroître la disponibilité de l'information en différents formats (gros caractères, braille, etc.). Nous avons regroupé le contenu pertinent destiné aux clients et les renseignements sur les formats accessibles et les canaux de distribution sur un site intranet que les employés de RBC peuvent consulter lorsqu'ils s'adressent à la clientèle aînée.

Formation

Les employés et les représentants en contact avec la clientèle suivent une formation obligatoire sur la prévention des fraudes et les procurations. Elle porte notamment sur l'exploitation financière, la fraude et les escroqueries, ainsi que sur la manière d'aborder ces sujets avec les aînés et de soumettre les problèmes à l'échelon supérieur.

Les objectifs sont notamment les suivants :

- Reconnaître les formes courantes de fraude et les indices à surveiller (exemples pertinents à l'appui)
- Favoriser le recours approprié à la Procuration et au compte de dépôt conjoint conformément à l'Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints de l'ABC
- Déceler et contribuer à prévenir l'exploitation financière
- Comprendre les considérations relatives à la procuration, à l'aptitude mentale et à la nomination de mandataires
- Formation sur la retraite axée sur les mises en situation offerte à nos conseillers pour leur permettre de formuler des conseils appropriés aux aînés.

Nous révisons régulièrement les documents de formation et les mettons à jour avec l'aide d'experts internes en matière de fraude, des services d'enquête, des équipes de produits et des services bancaires régionaux. Nous avons également prévu une procédure de recours hiérarchique pour les employés de première ligne concernant les questions et les préoccupations liées à la clientèle aînée. Nous avons regroupé l'information voulue (liens vers les politiques, les procédures, les sujets pertinents et d'autres ressources) sur un site interne ad hoc que les conseillers peuvent consulter lorsqu'ils s'adressent à la clientèle aînée.

Ressources spécialisées

Nous continuons d'ajouter du contenu au site Web interne susmentionné. Ce site est régulièrement passé en revue et mis à jour. On y trouve des ressources consolidées concernant les sujets suivants (liste non exhaustive) :

- Notre Politique du Code de conduite envers les aînés
- Le code
- La compréhension de la fraude et de l'exploitation financière
- Les types courants de fraude et d'escroquerie
- Les procédures de recours hiérarchique
- Les options d'accessibilité de RBC
- Politiques et procédures en matière de procuration

En plus de fournir aux employés des documents informatifs sur les types d'escroqueries et d'exploitation financière auxquels les aînés sont le plus vulnérables, nous avons amélioré la disponibilité de ressources expliquant comment devenir plus cyberfuté à l'égard des escroqueries ciblant les aînés.

Nous avons établi des protocoles de recours hiérarchique que les employés en contact avec la clientèle peuvent suivre pour obtenir l'aide d'experts à propos des aînés, de l'exploitation financière, de la fraude, des escroqueries, des incapacités et de l'Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints de l'ABC.

Lutte contre la fraude et les escroqueries

Dans le cadre de nos efforts soutenus pour combattre l'exploitation financière des aînés, nous continuons d'améliorer nos protocoles de surveillance des opérations afin de prévenir la fraude, les stratagèmes financiers et le blanchiment d'argent, tout en assurant la protection des renseignements personnels, la sécurité et l'autonomie des clients. Pour permettre la tenue de discussions confidentielles, nos succursales offrant des services complets disposent d'espaces tranquilles et privés. Compte tenu de l'augmentation du nombre d'escroqueries ciblant les aînés, nous continuons d'améliorer les capacités de détection des escroqueries et de faire appel à des experts de la détection de la fraude et à des services d'enquêtes.

Nous avons inclus des messages de sensibilisation à la fraude et aux escroqueries à l'intention des clients dans leurs relevés de compte numériques et papier ainsi que dans les bannières des Services bancaires mobiles afin de renseigner et de joindre les clients de plusieurs façons.

La [Garantie de sécurité des Services bancaires numériques RBC](#) protège entièrement les clients contre les opérations frauduleuses par appli Mobile RBC ou RBC Banque en direct.

Fermetures de succursale

Nous examinons avec soin les caractéristiques démographiques du marché lorsque nous fermons une succursale, et nous tenons compte des besoins des aînés des collectivités concernées. L'intégration des processus suivants à la reconfiguration de notre réseau de succursales nous permet de respecter et, dans certains cas, de dépasser nos engagements législatifs et réglementaires :

- Mener un programme de contact proactif et prioriser les appels aux aînés afin de les aviser de la fermeture de telle succursale, de leur proposer les options qui s'offrent alors à eux et de répondre à leurs questions ou besoins.
- Envoyer une lettre aux clients et à leurs personnes-ressources autorisées les avisant de la fermeture de telle succursale et précisant les coordonnées des personnes ou services à contacter en cas de besoin, de même que les solutions de rechange.

- Organiser des événements conseils et des séances d'information afin de donner à tous les membres de la collectivité concernée, y compris les aînés, la possibilité de s'exprimer.

Responsabilité publique

Nous continuons de divulguer, chaque année, les mesures que nous prenons pour soutenir les principes du code dans notre *Déclaration de responsabilité publique*.

Ce document est également accessible sur notre site Web destiné aux aînés, à l'adresse <https://www.rbcroyalbank.com/fr/centre-ressources-aines.html>.

Logement abordable

RBC soutient ses clients commerciaux en leur offrant des prêts conventionnels et assurés, y compris du financement à la construction et des prêts à terme pour la construction et la rénovation de logements. Afin de soutenir des logements abordables, RBC participe aux programmes de prêts assurés de la SCHL pour les immeubles à logement multiples¹⁰. Du 1er avril au 31 octobre 2024, nous avons fourni 832 millions de dollars au total en financement direct et indirect pour la construction d'immeubles à logements multiples abordables¹¹ destinés à la location par l'intermédiaire des programmes de la SCHL. Parmi les propriétés financées, on compte 867 logements abordables¹² évalués à 223 millions de dollars¹³.

Codes et engagements de RBC

Le secteur bancaire canadien a élaboré des codes et pris des engagements volontaires dans le but de contribuer à protéger les consommateurs et de mieux les servir. RBC se conforme à plusieurs de ces codes et engagements. Ceux-ci sont accessibles à l'adresse <https://www.rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments.html>. On y retrouve notamment ce qui suit :

| Titre | Émetteur | Description |
|--|--|---|
| <i>Code de conduite portant sur les activités d'assurance autorisées – Association des banquiers canadiens</i> | Association des banquiers canadiens | Code de conduite qui énonce les règles minimales que doivent respecter les représentants bancaires qui font la promotion de produits d'assurance autorisés au Canada. |
| <i>Code de pratique canadien des services de cartes de débit</i> | Agence de la consommation en matière financière du Canada (Gouvernement du Canada) | Code de procédure qui expose les pratiques et obligations incombant aux consommateurs et au secteur en matière de cartes de débit. |
| <i>Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale : Information sur le remboursement anticipé des hypothèques</i> | Agence de la consommation en matière financière du Canada (Gouvernement du Canada) | Code de conduite qui a pour objectif d'assurer que les emprunteurs disposent d'une information qui leur permet de prendre des décisions concernant le paiement anticipé de leur hypothèque. |
| <i>Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés</i> | Association des banquiers canadiens | Code de conduite qui énonce les principes qui s'appliquent aux banques pour les guider lorsqu'elles offrent, au Canada, des produits et des services bancaires aux aînés. |
| <i>Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada</i> | Agence de la consommation en matière financière du Canada (Gouvernement du Canada) | Code qui définit des principes pour les pratiques commerciales portant sur l'émission et l'acceptation des cartes de paiement et le fonctionnement des réseaux de cartes de paiement. |
| <i>Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants</i> | Association des banquiers canadiens | Engagement établissant les responsabilités des banques membres de l'Association des banquiers canadiens en ce qui concerne la modification ou le remplacement de produits existants. |
| <i>Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints</i> | Association des banquiers canadiens | Engagement des banques à fournir des renseignements plus généraux sur les procurations et les comptes de dépôt conjoints, en succursale et en ligne. |

| Titre | Émetteur | Description |
|--|---|---|
| <i>Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire</i> | Association des banquiers canadiens | Engagement à fournir aux consommateurs des renseignements sur la garantie hypothécaire, de sorte qu'ils aient suffisamment d'information pour comprendre les conséquences de leur choix, avant de choisir définitivement leur produit. |
| <i>Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré</i> | Association des banquiers canadiens | Guide indiquant à quoi s'attendre et où obtenir de l'aide au moment de transférer un régime d'épargne enregistré d'une institution financière à une autre. |
| <i>Politique zéro responsabilité Interac</i> | Interac [‡] | Engagement à protéger les consommateurs contre les opérations frauduleuses. |
| <i>Politique Responsabilité zéro de Mastercard</i> | Mastercard [‡] | Document qui expose l'exonération de responsabilité des clients victimes de certaines utilisations frauduleuses de leur carte Mastercard. |
| <i>Paiements en ligne</i> | Association des banquiers canadiens | Document qui décrit les responsabilités incombant aux consommateurs et au secteur pour ce qui est de l'utilisation des systèmes de paiement en ligne au Canada. |
| <i>Engagement en matière de lisibilité des documents hypothécaires</i> | Association des banquiers canadiens | Engagement à rendre les documents hypothécaires résidentiels plus faciles à comprendre. |
| <i>Engagement envers la petite et moyenne entreprise</i> | Banque Royale du Canada | Engagement touchant la transparence, la responsabilité, le processus de crédit et le traitement des plaintes pour les petites et moyennes entreprises. |
| <i>Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique – Le cadre canadien</i> | Groupe de travail sur la consommation et le commerce électronique (coordonné par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada) | Guide visant à protéger les clients qui effectuent des opérations en ligne. |
| <i>Protocole d'entente – Compte bancaire sans frais ou à frais modiques</i> | Ministère des Finances Canada (Gouvernement du Canada) | Engagement à offrir aux clients un compte standard sans frais ou à frais modiques. |
| <i>Souscription – Règlements concernant les billets à capital protégé</i> | Banque Royale du Canada | Engagement qui s'applique à un contrat d'émission de billet à capital protégé conclu par voie électronique ou par téléphone et qui décrit les échéances relatives au dépôt de déclarations écrites et aux droits d'annulation dont les clients disposent. |
| <i>Visa e-Promesse</i> | Visa [‡] | Document sur la protection des titulaires de carte Visa qui font des achats en ligne, par la poste ou par téléphone. |
| <i>Politique Responsabilité zéro de Visa</i> | Visa | Document qui expose l'exonération de responsabilité des clients victimes de certaines utilisations frauduleuses de leur carte Visa. |
| <i>Ce qu'il faut savoir sur les comportements interdits</i> | Banque Royale du Canada | Document qui explique en quoi consistent les comportements interdits et qui indique comment joindre la banque pour toute question, plainte ou inquiétude à ce sujet. |

Consultation de la clientèle et du public

Produits et services actuels

Nous consultons nos clients et les membres du public au sujet de notre offre de produits et de services et de nos modes de prestation. L'équipe Connaissance et information clientèle effectue un suivi de l'opinion des clients à l'égard de nos produits et services, ainsi que de l'expérience client relative aux modes de prestation.

Lorsque nous devons recueillir des renseignements, nous déterminons les techniques de recherche qualitative ou quantitative appropriées et les appliquons au cas par cas. Il peut s'agir de sondages, d'entretiens ou de séances en groupes de discussion.

L'équipe transmet ensuite l'information aux groupes sectoriels afin qu'ils puissent prendre le pouls de la situation et discuter de plans, comme la poursuite des consultations.

Conception de nouveaux produits ou services

L'équipe Connaissance et information clientèle aide RBC à prendre des décisions éclairées en ce qui a trait à la conception des produits ou services, à la tarification, au marketing et à la distribution en cernant et analysant les besoins financiers de la clientèle et du public, et en évaluant les répercussions à court et à long terme de ces besoins sur l'entreprise. Pour consulter le public, ses clients et ses employés, RBC effectue des études de marché qui font appel à de multiples méthodes. Des études de marché ont lieu avant, pendant et après le processus de conception d'un produit ou d'un service.

Tendances et problèmes émergents touchant la clientèle et le public

RBC effectue des consultations sur les tendances et problèmes émergents touchant la clientèle et le public au moyen d'une combinaison de techniques d'étude de marché, notamment des manières indiquées sous *Produits et services actuels* ci-dessus. L'information est recueillie, analysée et communiquée aux unités opérationnelles pertinentes, qui peuvent prendre des décisions plus éclairées concernant nos produits, nos services et leur mode de prestation.

Plaintes reçues

À RBC, nous accordons beaucoup d'importance aux commentaires de nos clients et nous nous efforçons de continuellement améliorer nos produits et nos services. Dans cette optique, nous invitons les clients admissibles à participer à nos sondages sur l'Expérience client. Ces sondages donnent aux clients l'occasion de faire part de leurs expériences et de leur satisfaction à l'égard de nos offres. Les commentaires reçus nous aident à surveiller notre rendement et à cerner les points à améliorer. De plus, les clients peuvent utiliser le sondage pour partager leurs préoccupations ou soumettre leurs plaintes, ce qui leur permet d'exprimer leur point de vue et d'obtenir des réponses.

Nous recueillons également leurs commentaires dans le cadre de notre processus de traitement des plaintes sur notre site Web *Adresser une plainte*, à l'adresse <https://www.rbc.com/servicealaclientele/>. Cette page contient également d'autres ressources, comme notre brochure *Comment adresser une plainte*. Les employés des succursales et du Centre de contact reçoivent les plaintes et s'efforcent de remédier au problème. Des sondages sont envoyés à certains clients dont la plainte a récemment été résolue afin de mieux comprendre leur expérience et de déterminer ce qui pourrait être amélioré.

Ouvertures, déménagements et fermetures de succursales bancaires au Canada

Succursales bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2024, nous avons ouvert, fermé ou déménagé les succursales suivantes :

Succursales ouvertes

| Province | Ville | Succursale | Adresse |
|----------|---------|-------------------|---------------------------------------|
| AB | Calgary | Cornerstone | Unit 1260 - 1155 Cornerstone Blvd. NE |
| C.-B. | Burnaby | Metrotown | 100-4789 Kingsway |
| ON | Toronto | The Well On Front | 486 Front St. W - Unit Sf 16 |

Succursales déplacées

| Province | Ville | De | Au |
|----------|---------------|-------------------------|---------------------------|
| C.-B. | White Rock | 1708 152 St. | Unit 1 - 1586 Johnston Rd |
| ON | Guelph | 117 Silvercreek Pkwy. N | 108 Silvercreek Pkwy. N |
| ON | Markham | 7481 Woodbine Ave. | 330 Denison St |
| ON | Richmond Hill | 9325 Yonge St. Unit 26 | 9335 Yonge St. |

Succursales fermées

| Province | Ville | Succursale | Adresse |
|----------|--------------------|-----------------------------|----------------------|
| AB | Calgary | 8th Ave. & 7th St. SW | 740 8th Ave. SW |
| C.-B. | Delta | Nordel | 11170 84th Ave. |
| ON | Callander | Callander | 5 Main St. N |
| QC | Chicoutimi | Chicoutimi | 106, rue Racine E |
| QC | Dolbeau-Mistassini | Les Promenades du boulevard | 1300, boul. Wallberg |

De plus, dans le cadre de l'opération visant HSBC Canada, RBC a acquis 127 succursales le 28 mars 2024, dont 50 étaient toujours ouvertes en date du 31 octobre 2024. Les 77 succursales suivantes ont fermé entre la date d'acquisition et le 31 octobre 2024 :

| Province | Ville | Succursale | Adresse |
|----------|----------------|-----------------------|--|
| AB | Calgary | 288 Aspen Landing | 288 Aspen Glen Landing SW Suite 110 |
| AB | Calgary | 407 8th Avenue SW | 407 8th Ave. SW |
| AB | Calgary | 4600 130th Ave. SE | 4600 130th Ave. SE, Unit 602 |
| AB | Calgary | Crowfoot Crescent | 95 Crowfoot Crescent NW |
| AB | Calgary | Harvest Hills | #409 - 9650 Harvest Hills Blvd. NE |
| AB | Calgary | Kensington | 1217 Kensington Rd. NW |
| AB | Calgary | Macleod Trail | 9253 Macleod Trail SW |
| AB | Edmonton | 4112 Calgary Trail | 4112 Calgary Trail S |
| AB | Edmonton | Windermere Blvd. | 5404 Windermere Blvd. |
| AB | Lethbridge | 4th Ave & 8th St | 817 4th Ave. |
| AB | Medicine Hat | 3rd St. SE | 602 3rd St. SE |
| AB | Red Deer | 49 & 49 St. | 108 4909-49 St. |
| C.-B. | Abbotsford | South Fraser Way | 32412 South Fraser Way |
| C.-B. | Burnaby | Kingsway & Royal Oak | 5210 Kingsway |
| C.-B. | Burnaby | Kingsway & Willingdon | Unit 2829 - 4500 Kingsway |
| C.-B. | Burnaby | Lougheed & Rosser | 3 - 4447 Lougheed Hwy. |
| C.-B. | Campbell River | Shoppers Row | 1000 Shoppers Row |
| C.-B. | Chilliwack | Yale Rd. | 100B - 45850 Yale Rd. |
| C.-B. | Coquitlam | Lougheed & North Rd. | #1-405 North Rd. |
| C.-B. | Kamloops | Victoria & 4th | 380 Victoria St. |
| C.-B. | Kelowna | Bernard & Pandosy | 384 Bernard Ave. |
| C.-B. | Maple Ridge | 20395 Lougheed Hwy | 20395 Lougheed Hwy. - Unit 410 |
| C.-B. | Nanaimo | Aulds & Metral | 101 - 6551 Aulds Rd. |

| Province | Ville | Succursale | Adresse |
|----------|-----------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| C.-B. | New Westminster | Sixth & Fifth | 504 6th St. |
| C.-B. | North Vancouver | Lonsdale & 16th | 1577 Lonsdale Ave. |
| C.-B. | Penticton | Main & Westminster | 201 Main St. |
| C.-B. | Port Coquitlam | Lougheed & Westwood | 41 2755 Lougheed Hwy. |
| C.-B. | Prince George | Victoria Street | 299 Victoria St. -Unit 110 |
| C.-B. | Richmond | River Green | Unit 155 - 6699 River Rd. |
| C.-B. | Surrey | City Pkwy. & 104 | 10388 City Pkwy. |
| C.-B. | Surrey | Scott Rd. & 75th | 101 - 7500 Scott Rd. |
| C.-B. | Surrey | South Point Exchange Shopping Ctr | Unit 410 - 3099 152nd St. South Point |
| C.-B. | Vancouver | 41st & Yew | 2164 West 41st Ave. |
| C.-B. | Vancouver | Broadway & Ash | 601 West Broadway |
| C.-B. | Vancouver | Denman & Comox | 1040 Denman St. |
| C.-B. | Vancouver | Fraser & 48th Ave | 6373 Fraser St. |
| C.-B. | Vancouver | Granville & 15 Ave | 3022 Granville St. |
| C.-B. | Vancouver | Marpole | 8118 Granville St. |
| C.-B. | Vancouver | Point Grey | 4498 West 10th Ave. |
| C.-B. | Vernon | 30th Ave. And 34 St. | 3321 30th Ave. |
| C.-B. | Victoria | Douglas & Courtney | 869 Douglas St. |
| C.-B. | Victoria | Oak Bay & Bank St. | 1831 Oak Bay Ave. Suite 102 |
| C.-B. | West Vancouver | Marine & 16th | 1550 Marine Dr. |
| MB | Winnipeg | 1560 Kenaston Blvd. | 1560 Kenaston Blvd. |
| MB | Winnipeg | St Mary Ave. And Hargrave | 110 - 330 Mary Ave. |
| N.-É. | Halifax | Hollis & Duke | 1801 Hollis St. |
| ON | Aurora | Bayview & Hollidge | 150 Hollidge Blvd., Units 9-12 |
| ON | Barrie | Bryne Dr And Caplan Ave | Unit 436, 406 Bryne Dr. |
| ON | Brampton | Financial Dr. And Miss Rd. | 8335 Financial Dr., Unit 1 |
| ON | Burlington | 2500 Appleby Line | 2500 Appleby Line |
| ON | Hamilton | King And James St. | 40 King St. E |
| ON | Kanata | 320 March Rd. | 320 March Rd.-Unit 101 |
| ON | Markham | Downtown Markham | 170 Enterprise Blvd. |
| ON | Markham | Markville Mall | 5000 Hwy 7 E |
| ON | Markham | Steeles & Warden | 3636 Steeles Ave. E -Unit 133 |
| ON | Mississauga | Dundas & Haines Rd. | 888 Dundas St. E, B7-4 |
| ON | North York | Don Mills & Barber Greene | 890 Don Mills Rd. Unit 125 |
| ON | North York | Yonge & 401 | 4806 Yonge St. -Unit 106 |
| ON | Oakville | Cornwall And Chartwell Rd. | 499 Cornwall Rd., Bldg H Unit 1 |
| ON | Ottawa | Strandherd & Maravista | 4245 Strandherd Dr. Unit 1 |
| ON | Scarborough | Warden & Comstock | 41 Lebovic Ave. |
| ON | Toronto | Avenue Rd. & Bloor | 150 Bloor St. W, M100 |
| ON | Toronto | Bayview & Scenic Mill | 300 York Mills Rd.-Unit 100 |
| ON | Toronto | Bloor & Royal York | 3014 Bloor St. W |

| Province | Ville | Succursale | Adresse |
|----------|---------------|----------------------------|---|
| ON | Toronto | Spadina & Dundas | 222 Spadina Ave. Unit N-101 |
| ON | Toronto | Spadina & Thelma Ave | 446 Spadina Rd. |
| ON | Toronto | Steeles Crossing Mall | 6025 Steeles Ave. E |
| ON | Toronto | Yonge & Empress Ave. | G8, 5160 Yonge St. |
| ON | Waterloo | King & William | 136 King St. S |
| QC | Brossard | Taschereau et des Prairies | 9155, boul. Taschereau |
| QC | Laval | 3055, boul. Saint-Martin | 3055, boul. Saint-Martin O., bureau T-150 |
| QC | Montréal | Sherbrooke et McGill | 160-2001, av. McGill College |
| QC | Pointe-Claire | 1000, boulevard Saint-Jean | 110-1000, boul. Saint-Jean |
| QC | Sainte-Foy | Boulevard Laurier | 2795, boul. Laurier |
| SK | Regina | Hamilton & 11th Ave | 1801 Hamilton St. |
| SK | Saskatoon | 21st St E & 4th Ave S | 321 21st St. E |
| T.-N.-L. | St. John's | Water Street | 205 Water St. |

Autres établissements bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2024, nous avons ouvert, déménagé ou fermé les établissements bancaires suivants :

Établissements ouverts

| Province | Ville | Nom | Adresse |
|----------|-------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| AB | Enoch | RBC Meeting Place Enoch Cree Nation | 21559 Chief Lapotac Blvd. - Suite 102 |
| ON | Scarborough | RBC Meeting Place Lawrence & Midland | 2680 Lawrence Ave. E-Suite 101 |

Établissements déménagés

| Province | Ville | De | Au |
|----------|------------|---|--|
| C.-B. | Abbotsford | 33844 King Road - Building A, Ground Floor Lounge | 33844 King Rd. - Building B, 2nd Floor |

Établissements fermés

| Province | Ville | Nom | Adresse |
|----------|-----------|---------------------------------|--------------------------------------|
| AB | Calgary | RBC Meeting Place - CCIS | 400 Crowfoot Crescent NW - Suite 501 |
| C.-B. | Kelowna | RBC On Campus- Okanagan College | 1000 KLO Rd. |
| C.-B. | Vancouver | RBC On Campus - Langara College | 100 W 49th Ave., A Building |
| ON | Etobicoke | Experience RBC Sherway Gardens | 25 The West Mall |

Guichets automatiques bancaires

Au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2024, nous avons installé ou retiré les guichets automatiques bancaires (GAB) suivants :

GAB installés

| Province | Ville | Adresse |
|----------|--------------------|---------------------------------------|
| AB | Calgary | 1260-1155 Cornerstone Blvd NE (2 GAB) |
| AB | Edmonton | 102 - 21559 Chief Lapotac Blvd |
| AB | Edmonton | 4905 Roper Road Nw |
| AB | Edmonton | 22903 97 Avenue Nw |
| AB | Lake Louise | 100 Village Road |
| AB | Sherwood Park | 110 Mitchell Street |
| AB | Slave Lake | 700 15Th Avenue Sw |
| C.-B. | Burnaby | 100 - 4789 Kingsway |
| C.-B. | Chilliwack | 45044 Commercial Court |
| C.-B. | Surrey | 19229 28 Avenue |
| C.-B. | White Rock | 1 - 586 Johnston Road (3 GAB) |
| MB | Winnipeg | 1399 Mcphillips St, Unit 11 |
| N.-B. | Edmundston | 2 - 180, boulevard Hébert |
| N.-É. | Inverness | 18 Cabot Lane |
| N.-É. | Inverness | 39 Whitman Way |
| ON | Brampton | 9575 Mississauga Road |
| ON | Brampton | 11705 Mcvean Drive |
| ON | Guelph | 108 Silvercreek Parkway North (3 GAB) |
| ON | Hamilton | 447 Concession Street |
| ON | London | 154 Clarke Road |
| ON | Markham | 330 Denison Street (2 GAB) |
| ON | Markham | 7750 Mccowan Road |
| ON | Mount Forest | 301 Main Street S |
| ON | Picton | 13544 Loyalist Parkway |
| ON | Richmond Hill | 9335 Yonge St (3 GAB) |
| ON | Scarborough | 101-2680 Lawrence Ave E |
| ON | Toronto | 202 Bloor Street West |
| ON | Toronto | 285 Cummer Avenue |
| ON | Toronto | 486 Front St W - Unit Sf 16 (2 GAB) |
| ON | Toronto | 695 Bay Street |
| ON | Toronto | 2075 Bayview Avenue (4 GAB) |
| ON | Toronto | 2500 Sheppard Avenue E |
| QC | Chicoutimi | 1444, boul. Talbot |
| QC | Dolbeau-Mistassini | 1300, boul. Wallberg, unité 12 |
| QC | La Dore | 4190, rue des Peupliers |
| QC | Laval | 3430, Autoroute 440 Est |
| QC | Repentigny | 225, rue Saint-Paul |

| Province | Ville | Adresse |
|----------|-------------------------|---------------------|
| QC | Saint-Jacques-le-Mineur | 801, rang du Coteau |
| T.-N.-L. | St. John's | 390 Torbay Road |

GAB retirés

| Province | Ville | Adresse |
|----------|---------------|---|
| AB | Brooks | 440-3 St E |
| AB | Calgary | 740 8th Ave SW (3 GAB) |
| AB | Calgary | 1441 29Th St NW |
| AB | Calgary | 1820 Richmond Rd SW |
| AB | Calgary | 2888 Shaganapi Trail NW |
| AB | Calgary | 4448 Front St E |
| AB | Calgary | 10101 Southprt Rd SW |
| AB | Edmonton | 11400 University Avenue |
| AB | Edmonton | 17480 Fort Road |
| AB | Edson | 3837 6th Avenue |
| AB | Fort McMurray | 7 Hospital Street |
| C.-B. | Delta | 11170 84th Ave (2 GAB) |
| C.-B. | Fort St. John | 9600 93rd Avenue |
| C.-B. | Kelowna | 1000 K.L.O Road, 2nd Floor (Student Centre) |
| C.-B. | Surrey | 1708 152 Street (2 GAB) |
| C.-B. | Vancouver | 100 W 49th Avenue |
| C.-B. | Williams Lake | 750 Oliver Street |
| N.-B. | Edmundston | 2 - 180, boulevard Hébert |
| N.-É. | Enfield | 1 Bell Boulevard (6 GAB) |
| ON | Brampton | 35 Cherrycree Drive |
| ON | Brantford | 236 King George Road |
| ON | Clifford | 19 Elora Street North |
| ON | Comber | 6306 Main Street |
| ON | Etobicoke | 25 The West Mall Unit 1939A |
| ON | Guelph | 117 Silvercreek Pkwy N (5 GAB) |
| ON | Hamilton | 555 Concession St (2 GAB) |
| ON | Markham | 7481 Woodbine Ave (2 GAB) |
| ON | Millgrove | 5-6th Concession Rd E |
| ON | North Bay | 133 Main St W |
| ON | Orillia | 281 Coldwater Road W |
| ON | Orillia | 5402 Hwy 11 South |
| ON | Ottawa | 47 Clarence St |
| ON | Picton | 96 Main St |
| ON | Port Hope | 156 Toronto Rd |
| ON | Richmond Hill | 9325 Yonge St (3 GAB) |
| ON | Scarborough | 1510 Markham Rd |

| Province | Ville | Adresse |
|----------|--------------------|-----------------------------|
| ON | Scarborough | 2867 Ellesmere Rd |
| ON | Sutton West | 20819 Dalton Road |
| ON | Toronto | 707 Kennedy Rd |
| ON | Toronto | 770 Don Mills Rd |
| ON | Toronto | 1554 Bayview Avenue |
| ON | Verona | 6834 Rd 38 |
| QC | Chicoutimi | 106, rue Racine E. (2 GAB) |
| QC | Dolbeau-Mistassini | 1300, boul. Wallberg |
| QC | Laval | 4347, boul. Sainte-Rose |
| QC | Longueuil | 695, rue Adoncour |
| QC | Montréal | 3600, boul. Saint-Joseph E. |
| QC | Montréal | 12055, rue Sherbrooke E. |
| QC | Québec | 2410, chemin Sainte-Foy |
| QC | Rigaud | 100, montée Lavigne |
| SK | Delisle | 401 3Rd Street East |
| SK | Lemberg | 332 Main Street |
| SK | Luseland | 501 Pacific Ave |
| SK | Regina | 1230 Broad St |
| T.-N.-L. | St. John's | 390 Torbay Road |

De plus, dans le cadre de l'opération visant HSBC Canada, RBC a acquis 168 GAB RBC le 28 mars 2024, dont 61 étaient toujours opérationnels en date du 31 octobre 2024. Les 107 GAB suivantes ont été retirés entre la date d'acquisition et le 31 octobre 2024 :

| Province | Ville | Adresse |
|----------|----------------|------------------------------------|
| AB | Calgary | 95 Crowfoot Cres NW (2 GAB) |
| AB | Calgary | 288 Aspen Glen Landng SW |
| AB | Calgary | 407 8 Ave SW (2 GAB) |
| AB | Calgary | 1217 Kensington Rd NW |
| AB | Calgary | 4600 130th Avenue SE |
| AB | Calgary | 9253 Macleod Trail SW (2 GAB) |
| AB | Calgary | 9650 Harvest Hills Blvd NE (2 GAB) |
| AB | Edmonton | 4112 Calgary Trail NW |
| AB | Edmonton | 5404 Windermere Blvd NW (2 GAB) |
| AB | Lethbridge | 817 4 Ave S |
| AB | Medicine Hat | 602 3 St SE |
| AB | Red Deer | 4909 49 St |
| C.-B. | Abbotsford | 32412 South Fraser Way (2 GAB) |
| C.-B. | Burnaby | 4447 Lougheed Hwy Unit 3 |
| C.-B. | Burnaby | 4500 Kingsway (2 GAB) |
| C.-B. | Burnaby | 5210 Kingsway |
| C.-B. | Campbell River | 1000 Shoppers Row |
| C.-B. | Chilliwack | 100B 45850 Yale Rd (2 GAB) |

| Province | Ville | Adresse |
|----------|-----------------|---------------------------------|
| C.-B. | Coquitlam | 405 North Rd Suite 1 |
| C.-B. | Kamloops | 380 Victoria St |
| C.-B. | Kelowna | 384 Bernard Ave |
| C.-B. | Langley | 20045 Langley Bypass |
| C.-B. | Maple Ridge | 410 20395 Lougheed Hwy (2 GAB) |
| C.-B. | Nanaimo | 6551 Aulds Rd Suite 101 |
| C.-B. | New Westminster | 504 Sixth St |
| C.-B. | North Vancouver | 1577 Lonsdale Ave (2 GAB) |
| C.-B. | Penticton | 201 Main St |
| C.-B. | Port Coquitlam | 2755 Lougheed Hwy (2 GAB) |
| C.-B. | Prince George | 299 Victoria St Suite 100 |
| C.-B. | Richmond | 6699 River Rd (2 GAB) |
| C.-B. | Surrey | 3099 152 St Suite 410 |
| C.-B. | Surrey | 7500 120 St Suite 101 |
| C.-B. | Surrey | 10388 City Parkway |
| C.-B. | Vancouver | 601 Broadway W |
| C.-B. | Vancouver | 1040 Denman St |
| C.-B. | Vancouver | 2164 41st Ave W |
| C.-B. | Vancouver | 3022 Granville St |
| C.-B. | Vancouver | 4498 10th Ave W |
| C.-B. | Vancouver | 6373 Fraser St |
| C.-B. | Vancouver | 8118 Granville St |
| C.-B. | Vernon | 3321 30 Ave |
| C.-B. | Victoria | 869 Douglas St |
| C.-B. | Victoria | 1831 Oak Bay Avenue Unit 102 |
| C.-B. | West Vancouver | 1550 Marine Dr |
| MB | Winnipeg | 330 St Mary Ave |
| MB | Winnipeg | 1560 Kenaston Blvd (2 GAB) |
| N.-É. | Halifax | 1801 Hollis St |
| ON | Aurora | 150 Hollidge Blvd |
| ON | Barrie | 406 Bryne Dr |
| ON | Brampton | 8255 Financial Drive (2 GAB) |
| ON | Burlington | 2500 Appleby Line |
| ON | Hamilton | 40 King St E |
| ON | Kanata | 320 March Rd |
| ON | Markham | 170 Enterprise Dr (2 GAB) |
| ON | Markham | 3636 Steeles Ave |
| ON | Markham | 5000 Hwy 7 (2 GAB) |
| ON | Mississauga | 888 Dundas St E |
| ON | Mississauga | 4550 Hurontario St |
| ON | Mississauga | 7205 Goreway Dr Unit 83 (2 GAB) |

| Province | Ville | Adresse |
|----------|---------------|----------------------------------|
| ON | North York | 300 York Mills Rd |
| ON | North York | 890 Don Mills Rd (2 GAB) |
| ON | North York | 4806 Yonge St (2 GAB) |
| ON | North York | 5160 Yonge St |
| ON | Oakville | 275 Hays Blvd |
| ON | Oakville | 499 Cornwall Rd Unit 1 |
| ON | Ottawa | 4245 Strandherd Drive (2 GAB) |
| ON | Scarborough | 41 Lebovic Ave |
| ON | Toronto | 16 York St (2 GAB) |
| ON | Toronto | 111 Yonge St |
| ON | Toronto | 150 Bloor St W |
| ON | Toronto | 222 Spadina Ave |
| ON | Toronto | 446 Spadina Rd |
| ON | Toronto | 3014 Bloor St W |
| ON | Toronto | 6025 Steeles Ave E |
| ON | Unionville | B5-8390 Kennedy Road |
| ON | Waterloo | 136 King St S |
| QC | Brossard | 9155, boul. Taschereau (2 GAB) |
| QC | Laval | 3055, boul. Saint-Martin O. |
| QC | Montréal | 2001, av. McGill College (2 GAB) |
| QC | Pointe-Claire | 1000, boul. Saint-Jean |
| QC | Sainte-Foy | 2795, boul. Laurier |
| SK | Regina | 115-1801 Hamilton St |
| SK | Saskatoon | 321 21st St E |
| T.-N.-L. | St. John's | 205 Water St |

Employés au Canada

Nous comptons plus de 72 000 employés à temps plein et à temps partiel au Canada, ce qui fait de nous l'un des plus importants employeurs du pays.

Au 31 octobre 2024 :

| Provinces et territoires | Tous types d'emploi | Temps plein | Temps partiel |
|--------------------------|---------------------|-------------|---------------|
| Alberta | 4 840 | 4 480 | 360 |
| Colombie-Britannique | 8 253 | 7 838 | 415 |
| Île-du-Prince-Édouard | 104 | 88 | 16 |
| Manitoba | 2 262 | 2 027 | 235 |
| Nouveau-Brunswick | 1 213 | 1 096 | 117 |
| Nouvelle-Écosse | 2 274 | 2 066 | 208 |
| Nunavut | 18 | 16 | 2 |
| Ontario | 44 688 | 43 286 | 1 402 |

| Provinces et territoires | Tous types d'emploi | Temps plein | Temps partiel |
|---------------------------|---------------------|---------------|---------------|
| Québec | 7 617 | 6 913 | 704 |
| Saskatchewan | 1 136 | 939 | 197 |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 316 | 261 | 55 |
| Territoires du Nord-Ouest | 26 | 25 | 1 |
| Yukon | 22 | 22 | — |
| Total | 72 769 | 69 057 | 3 712 |

Impôts

RBC est un important contribuable canadien ; les impôts et taxes qu'elle paie contribuent à l'offre de programmes par divers paliers du gouvernement afin de soutenir les résidents du Canada. En 2024, nous avons versé 3,5 milliards de dollars en impôts à divers paliers de gouvernement au Canada. Le tableau ci-dessous illustre nos charges fiscales au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2024, y compris les montants versés ou à verser au gouvernement fédéral ainsi qu'aux gouvernements provinciaux. Pour en savoir plus, reportez-vous à la page 121 du [Rapport annuel 2024](#).

| En millions de dollars canadiens | Impôt sur le capital | Impôts sur le revenu | Total |
|---|----------------------|----------------------|-----------------|
| Alberta | — \$ | 37 \$ | 37 \$ |
| Colombie-Britannique | — \$ | 114 \$ | 114 \$ |
| Île-du-Prince-Édouard | — \$ | 1 \$ | 1 \$ |
| Manitoba | 18 \$ | 12 \$ | 30 \$ |
| Nouveau-Brunswick | 2 \$ | 6 \$ | 8 \$ |
| Nouvelle-Écosse | 13 \$ | 11 \$ | 24 \$ |
| Nunavut | — \$ | — \$ | — \$ |
| Ontario | — \$ | 856 \$ | 856 \$ |
| Québec | — \$ | 86 \$ | 86 \$ |
| Saskatchewan | 10 \$ | 9 \$ | 19 \$ |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 4 \$ | 3 \$ | 7 \$ |
| Territoires du Nord-Ouest | — \$ | — \$ | — \$ |
| Yukon | — \$ | — \$ | — \$ |
| Gouvernement fédéral | — \$ | 1 154 \$ | 1 154 \$ |
| Impôts sur le capital et le bénéfice | 47 \$ | 2 289 \$ | 2 336 \$ |
| Autres taxes et impôts ⁽¹⁾ | — \$ | — \$ | 1 172 \$ |
| Total des taxes et impôts au Canada | | | 3 508 \$ |

(1) Les autres taxes et impôts comprennent l'impôt sur la masse salariale, les taxes sur la valeur ajoutée et les taxes de vente, les taxes foncières, les taxes sur les primes d'assurance, les taxes professionnelles présentés dans les états consolidés des revenus, ainsi que l'impôt sur le bénéfice (recouvrements) présenté dans les états consolidés du résultat étendu et des modifications survenues dans les capitaux propres.

Déclarations de responsabilité publique des déclarants

Des déclarations de responsabilité publique distinctes pour l'exercice terminé le 31 octobre 2024 sont présentées dans la présente section pour la Société d'hypothèques de la Banque Royale, Fiducie RBC Services aux investisseurs, la Compagnie d'assurance vie RBC et la Compagnie Trust Royal. En raison de la nature particulière de leurs activités, les déclarants n'exploitent pas de succursales ou d'autres installations dans lesquelles des comptes de dépôt sont ouverts par des personnes physiques et des clients en personne ; dans lesquelles des dépôts de clients sont acceptés ; ou dans lesquelles de l'argent liquide est distribué aux clients. De plus, les déclarants n'offrent pas de financement par emprunt à des sociétés au Canada et ne participent pas à des investissements ni à des partenariats dans des programmes de microcrédit. À titre de filiales intégrées de la Banque Royale du Canada, les déclarants et cette dernière ont des objectifs communs de soutien à la collectivité et participent à des activités connexes par l'intermédiaire notamment du bénévolat, de la philanthropie et des dons de bienfaisance. Des activités visant à améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes à faible revenu, les aînés, les [personnes handicapées](#) et les personnes confrontées à des difficultés en lien avec l'accessibilité, la langue ou la lecture et l'écriture sont entreprises par la Banque Royale du Canada au nom d'autres membres de RBC, y compris les entités du Groupe et les déclarants, et sont décrites dans les sections pertinentes de la présente *Déclaration de responsabilité publique*. Les impôts sur le bénéfice, les impôts sur le capital et les autres taxes et impôts payés ou payables par RBC, dont les déclarants sont membres, sont compris dans la section *Impôts* ci-dessus. En date du 31 octobre 2024, les déclarants n'avaient pas d'autres sociétés affiliées¹ que celles indiquées dans la section *Entités du Groupe* de la présente *Déclaration de responsabilité publique*.

Société d'hypothèques de la Banque Royale

La Société d'hypothèques de la Banque Royale (SHBR) est une société de prêts et de prêts hypothécaires constituée en vertu d'une loi fédérale et offrant des services de dépôt et des prêts hypothécaires par l'intermédiaire du réseau de succursales de la Banque Royale du Canada. La SHBR n'a pas d'employés qui lui sont propres, puisque toutes ses activités sont menées par des employés de la Banque Royale du Canada.

Fiducie RBC Services aux investisseurs

Fiducie RBC Services aux investisseurs est détenue en propriété exclusive indirecte par la Banque Royale du Canada. Sa société mère directe est Banque Royale Holding Inc., qui est constituée en société au Canada. Fiducie RBC Services aux investisseurs fournit des solutions d'administration des actifs aux gestionnaires d'actifs, aux propriétaires d'actifs, aux compagnies d'assurance et aux conseillers en placement au Canada, et offre des services de garde en sous-traitance aux institutions financières et aux courtiers à l'échelle mondiale. L'offre de produits et de services de Fiducie RBC Services aux investisseurs comprend des services de garde, l'administration de fonds, des services aux actionnaires, des services de retraite et d'avantages sociaux, et des services de marché (y compris les opérations de change, le financement sur titres et la gestion du numéraire et de la liquidité). Au 31 octobre 2024, Fiducie RBC Services aux investisseurs employait au Canada 1 501 personnes à temps plein (1 448 en Ontario, 31 au Québec, 21 en Nouvelle-Écosse et 1 en Alberta).

Compagnie d'assurance vie RBC

La Compagnie d'assurance vie RBC (RBC Vie) est une filiale en propriété exclusive de Gestion Assurances RBC Inc., qui est elle-même une filiale en propriété exclusive de la Banque Royale du Canada. RBC Vie est une société d'assurance vie et maladie de droit fédéral, habilitée à vendre des contrats d'assurance vie, accident et maladie dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. RBC Vie offre des assurances vie, accident et maladie individuelles sans participation, des assurances vie, maladie, soins médicaux et soins dentaires collectives, et des contrats de rente individuels ou collectifs. Ces produits et services sont offerts par l'intermédiaire de courtiers tiers, d'un effectif exclusif de vente et d'activités de marketing direct. En date du 31 octobre 2024, RBC Vie employait au Canada 1 577 personnes à temps plein (1 163 en Ontario, 141 au Québec, 114 en Colombie-Britannique, 79 en Nouvelle-Écosse, 44 en Alberta, 12 au Manitoba, 11 en Saskatchewan, 9 au Nouveau-Brunswick, 3 à Terre-Neuve-et-Labrador et 1 à l'Île-du-Prince-Édouard) et 19 personnes à temps partiel (15 en Ontario, 3 au Québec et 1 en Alberta).

Compagnie Trust Royal

La Compagnie Trust Royal, filiale en propriété exclusive de Banque Royale du Canada, est constituée en société et domiciliée au Canada. La Compagnie Trust Royal fournit des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, ainsi que des services de gestion de patrimoine, de garde, de planification successorale, de liquidation successorale, et de fiducie. Au 31 octobre 2024, la Compagnie Trust Royal employait au Canada 477 personnes à temps plein (262 en Ontario, 125 au Québec, 76 en Colombie-Britannique, 8 en Alberta, 2 au Manitoba, 2 en Nouvelle-Écosse, 1 à l'Île-du-Prince-Édouard et 1 au Nouveau-Brunswick) et 3 personnes à temps partiel (2 au Québec et 1 en Ontario).

Annexe 1 : Notes de fin

1. Au sens donné à cette expression dans les *règlements relatifs aux Déclarations de responsabilité publique (sociétés d'assurances et sociétés de fiducie et de prêt)*.
2. RBC Gestion d'actifs Indigo Inc. est devenue une filiale indirecte en propriété exclusive de RBC à la suite de l'acquisition de la Banque HSBC Canada le 28 mars 2024. Aux fins de la présente *Déclaration de responsabilité publique*, la période de déclaration utilisée par RBC Gestion d'actifs Indigo Inc. se situe du 28 mars au 31 octobre 2024.
3. Ce montant comprend les dons et investissements dans la collectivité faits par RBC ou RBC Fondation, les subventions associées au programme de bénévolat des employés, les dons en nature et les contributions aux organismes de bienfaisance non enregistrés. Les chiffres comprennent les commandites communautaires et les investissements dans la collectivité faits au titre du Fonds de rapprochement des collectivités et des programmes [Artistes émergents RBC](#), [Objectif avenir RBC](#) et [Techno nature RBC](#).
4. La certification Imagine (auparavant Entreprises généreuses) accorde un sceau de confiance aux entreprises qui redistribuent au moins 1 % de leurs bénéfices avant impôts dans les collectivités où leurs employés vivent et travaillent.
5. En complément des calculs de RBC et de RBC Fondation, nous faisons appel à London Benchmarking Group (LBG) Canada pour évaluer nos données et calculer nos investissements dans les collectivités canadiennes selon le cadre de mesure LBG, ce qui nous permet d'établir l'incidence générale de notre contribution financière. LBG rassemble un réseau de professionnels des investissements dans la collectivité qui appliquent et améliorent le cadre de mesure LBG. Comme il n'existe pas de principes comptables généralement reconnus pour la déclaration des investissements dans la collectivité, les sociétés ont toujours fait leurs calculs selon des méthodes différentes. Le cadre de mesure LBG fournit une méthode pour mesurer la valeur et l'incidence réelles, pour l'entreprise et pour la société, des investissements dans la collectivité. En tant que tiers externe, LBG Canada propose une approche normalisée pour évaluer les investissements dans la collectivité et examine les déclarations de chaque entreprise participante afin de déterminer si l'approche a été suivie.
6. S'entend de la transformation économique, énergétique, technologique et sociétale à opérer pour réaliser les importants objectifs de réduction d'émissions de gaz à effet de serre (GES) nécessaires pour parvenir à un monde à faibles émissions de carbone ou à zéro émission nette. La transition touchera tous les secteurs mais dépendra beaucoup de la réduction substantielle des émissions des secteurs particulièrement polluants (celui de l'énergie, par exemple).
7. Le terme « zéro émission nette » désigne un équilibre entre les émissions de GES anthropiques et le résultat de leur réduction. Il y a encore production de GES, mais une quantité égale de ces gaz est éliminée de l'atmosphère, d'où le terme « zéro émission nette », également utilisé.
8. Afin d'estimer la valeur des services fournis, les heures de bénévolat effectuées par chaque employé dans le cadre de ce programme sont suivies et multipliées par le taux de rémunération moyen.
9. Nous ne prévoyons pas être en mesure de respecter notre engagement initial de 100 millions de dollars d'ici 2025 en raison de plusieurs facteurs, y compris le temps requis pour mettre en œuvre les initiatives sous-jacentes, l'environnement macroéconomique difficile du financement, et la nécessité d'introduire d'autres initiatives d'éducation, de soutien et de conseils en matière de finances afin de mieux répondre aux besoins des clients. Nous poursuivons nos efforts en vue de comprendre les besoins changeants des entrepreneurs et d'y répondre tout en soutenant leur parcours par l'intermédiaire de ces programmes. Nous prolongeons donc la période d'engagement au-delà de 2025, de sorte que les programmes en cours puissent être menés à terme.
10. D'après les critères d'abordabilité, d'accessibilité et d'efficacité énergétique [APH Select](#) que la SCHL applique aux projets d'immeubles à logements locatifs multiples. Un projet portant sur des unités d'habitation abordables peut être admissible s'il comprend aussi des volets qui répondent à certains critères d'accessibilité ou d'efficacité énergétique.
11. D'après les critères [APH Select](#) de la SCHL, qui exige un pourcentage minimal d'unités abordables dans l'immeuble considéré.
12. Le nombre d'unités abordables financées correspond à l'engagement pris ; il comprend les unités en construction et les unités achevées, pour la période comprise entre le 1er avril et le 31 octobre 2024.

13. La valeur des unités abordables est la valeur estimative des immeubles (après achèvement des travaux), multipliée par le pourcentage d'unités abordables qu'ils contiennent.

Annexe 2 : Glossaire

Artistes émergents RBC

À RBC, le soutien des arts est une priorité de longue date. Nous appuyons des organismes qui offrent aux artistes les meilleures chances de faire avancer leur carrière dans des domaines comme les arts visuels, la musique, le théâtre, la danse, la littérature et le cinéma.

Autochtones

Désigne collectivement les premiers habitants de l'Amérique du Nord ainsi que leurs descendants. Au Canada, le terme « Autochtones » désigne également les personnes qui se considèrent comme des membres des Premières Nations, des Inuits ou des Métis.

Bien-être

Situation positive dans laquelle se trouve un individu ou la société toute entière. Il peut s'agir de bien-être psychologique, mental, physique, social ou financier ; le terme suppose aussi la capacité des individus et des sociétés à jouer dans le monde un rôle qu'ils savent réellement utile.

Bien-être financier

Capacité d'une personne à assumer ses obligations financières, à épargner suffisamment pour l'avenir et à prendre des décisions financières qui lui permettent de mener une vie épanouie. Afin d'encourager le bien-être financier, RBC s'efforce de simplifier les finances, d'aider les clients à atteindre leurs objectifs financiers, de favoriser de meilleures relations avec l'argent et de contribuer à offrir un accès équitable et inclusif aux services financiers.

Cadre de la raison d'être RBC – Des idées pour les gens et la planète

Le cadre de la raison d'être de RBC vise à relever les grands défis sociétaux susceptibles de compromettre notre réussite collective et notre prospérité (crises environnementales, évolution rapide du marché du travail, inégalités croissantes). En matière de durabilité, le cadre énonce trois objectifs à l'atteinte desquels nous pensons que RBC peut fortement contribuer : soutenir la transition vers une économie à zéro émission nette, doter les gens des aptitudes nécessaires pour réussir et accroître l'égalité des chances. Notre cadre de la raison d'être repose sur des stratégies qui vont en ce sens. Il permet à nos [parties prenantes](#) de mieux comprendre les enjeux ; la collaboration dans des domaines d'intérêt mutuel s'en trouvera renforcée.

NAPC

Acronyme de « Noirs, Autochtones ou personnes de couleur ». Désigne toute personne qui s'identifie comme appartenant à un groupe ethnique autre que « Blancs » ou qui a choisi « Je préfère ne pas répondre ». Au Canada, comprend les personnes qui s'identifient comme Autochtones. Le terme « Autochtones » désigne collectivement les premiers habitants de l'Amérique du Nord et leurs descendants. Au Canada, le terme « Autochtones » désigne également les personnes qui se considèrent comme des membres des Premières Nations, des Inuits ou des Métis.

Objectif avenir RBC

Il s'agit de notre engagement à verser d'ici 2025 500 millions de dollars afin d'aider les jeunes Canadiens à se préparer aux emplois de demain en acquérant une expérience de travail, en étoffant leurs aptitudes, en utilisant des moyens de réseautage et en profitant des aides ou services offerts en matière de bien-être mental.

Parties prenantes

Nos parties prenantes comprennent nos clients actuels et potentiels, nos investisseurs, nos employés, nos fournisseurs, les gouvernements, les autorités réglementaires, les organisations non gouvernementales et les organismes communautaires.

Personnes handicapées

Expression désignant des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. Un pays peut avoir sa propre définition réglementaire de « handicap ».

Au Canada, par exemple, la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* définit les personnes handicapées comme étant les personnes qui ont une déficience durable ou récurrente soit de leurs capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage et soit considèrent qu'elles ont des aptitudes réduites pour exercer un emploi, soit pensent qu'elles risquent d'être classées dans cette catégorie par leur employeur ou par d'éventuels employeurs en raison d'une telle déficience. Cette définition vise également les personnes dont les limitations fonctionnelles liées à leur déficience font l'objet de mesures d'adaptation pour leur emploi ou dans leur lieu de travail. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit le handicap comme étant une déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. Dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, le handicap est défini comme toute invalidité mentale ou physique actuelle ou antérieure ; cette définition inclut le défigurement et la dépendance (actuelle ou antérieure) à l'alcool ou à une drogue.

Populations mal desservies

Groupes auxquels est refusée une réelle possibilité de participer à certains pans de la vie économique, sociale ou citoyenne. Il peut s'agir notamment de personnes désavantagées sur le plan socioéconomique, géographiquement isolées, privées de leur droit à l'éducation, ou encore qui ont été traditionnellement exclues pour des questions de race, de genre, d'orientation sexuelle ou de handicap, ou en raison d'autres facteurs d'ordre identitaire.

Possibilités équitables et inclusives

Le fait de permettre aux personnes qui ont les mêmes talents, les mêmes aptitudes et la même volonté de les utiliser de participer à telle ou telle entreprise de façon à bénéficier des mêmes chances de succès. Cela suppose d'éliminer les obstacles et les préjugés qui rendent la tâche moins facile pour certains.

Prospérité

Matérialisation des possibilités de bien-être et d'avancement. Situation positive dans laquelle se trouve un individu ou la société toute entière. Il peut s'agir de bien-être psychologique, mental, physique, social ou financier ; le terme suppose aussi la capacité des individus et des sociétés à jouer dans le monde un rôle qu'ils savent réellement utile.

Résilience

Capacité à anticiper les chocs, les perturbations, le stress ou l'évolution des facteurs externes, à composer avec eux, à se remettre de leur impact ou à s'y adapter. Il peut s'agir par exemple de la résilience d'une économie qui subit les effets des changements climatiques. Sur le plan des aptitudes, il s'agit plutôt de la capacité de la personne à s'adapter aux changements survenant dans son secteur, à l'évolution de la technologie au travail, aux restructurations ou aux changements de carrière. On dira aussi d'une collectivité qu'elle est résiliente si, tout en courant des risques très divers, elle peut maintenir un niveau de service acceptable sans compromettre les chances qu'ont tous ses membres de bénéficier à long terme de conditions de développement durable, de paix, de sécurité, de respect des droits de la personne et de bien-être.

Techno nature RBC

L'engagement pluriannuel mondial de RBC visant à lutter contre les changements climatiques et la perte de biodiversité, financé par RBC et par RBC Fondation au Canada.

Annexe 3 : Mise en garde concernant les déclarations prospectives

À l'occasion, la Banque Royale du Canada et ses filiales (« RBC », « nous », « notre » ou « nos ») font, verbalement ou par écrit, des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les « règles d'exonération » de la Private Securities Litigation Reform Act of 1995 des États-Unis et de toute loi sur les valeurs mobilières applicable au Canada. Nous pouvons faire des déclarations prospectives dans le présent document intitulé « Déclaration de responsabilité publique 2024 » (le document) et dans des documents déposés auprès d'organismes de réglementation canadiens ou de la Commission des valeurs mobilières des États-Unis (Securities and Exchange Commission), ainsi que dans des rapports aux actionnaires et dans d'autres communications. En outre, nos représentants peuvent communiquer oralement des déclarations prospectives aux analystes, aux investisseurs, aux médias et à d'autres personnes. Les déclarations prospectives énoncées dans le présent document comprennent notamment les déclarations relatives à notre approche de gestion des questions de durabilité, aux objectifs, engagements, paramètres et cibles économiques et de durabilité, y compris ceux liés aux investissements dans la collectivité et aux dons, nos efforts pour améliorer l'accès aux services financiers et les ambitions décrites dans notre cadre de la raison d'être. L'information prospective contenue dans le présent document est présentée dans le but d'aider nos parties prenantes à comprendre notre vision de la finance durable, nos engagements, nos objectifs, nos paramètres et nos cibles, ainsi que nos répercussions et nos objectifs au chapitre de l'économie et de la durabilité, et pourrait ne pas convenir à d'autres fins.

Les mots « croire », « s'attendre à », « attente », « viser », « atteindre », « suggérer », « chercher », « prévoir », « prévision », « anticiper », « se proposer », « estimer », « s'engager », « but », « planifier », « s'efforcer de », « objectif », « cible », « perspective », « échéancier » et « projet », de même que l'emploi du futur ou du conditionnel ainsi que de mots et d'expressions semblables, y compris sous leur forme négative et toutes leurs variantes grammaticales, dénotent généralement des déclarations prospectives.

De par leur nature même, les déclarations prospectives nous obligent à formuler des hypothèses et font l'objet d'incertitudes et de risques intrinsèques, généraux et particuliers, qui donnent lieu à la possibilité que nos prédictions, prévisions, projections, attentes et conclusions se révèlent inexactes, que nos hypothèses soient incorrectes, que nous n'atteignons pas nos objectifs en matière de durabilité ou autre, que nous ne concrétisons pas notre vision et que nos résultats réels diffèrent de façon significative de ces prédictions, prévisions, projections, attentes et conclusions. De plus, bon nombre des hypothèses, estimations, normes, méthodologies, paramètres, mesures, résultats et engagements décrits dans le présent document continuent d'évoluer et sont fondés sur des hypothèses jugées raisonnables au moment de la rédaction, mais leur exactitude ne devrait pas être considérée comme garantie.

Le lecteur ne doit pas se fier indûment à ces déclarations prospectives, puisque nos résultats réels pourraient différer sensiblement des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives en raison d'un certain nombre de facteurs de risque. Ces facteurs, dont plusieurs sont indépendants de notre volonté et dont les effets sont difficiles à prédire, comprennent notamment, mais sans pour autant s'y limiter : la nécessité de disposer de données en matière de durabilité plus nombreuses et de meilleure qualité et d'une normalisation des méthodes de mesure liées à la durabilité, les conditions climatiques et les événements météorologiques, la nécessité d'une participation active et constante des parties prenantes (y compris les organisations gouvernementales et non gouvernementales, les autres institutions financières, les entreprises et les particuliers), les avancées technologiques, l'évolution du comportement des consommateurs, l'évolution des opinions sociales sur les questions liées aux critères ESG, les efforts de décarbonation variables selon les économies, la nécessité d'avoir des politiques climatiques pertinentes à l'échelle mondiale, les défis de l'équilibre entre les objectifs de réduction des émissions et une transition ordonnée et inclusive, les facteurs géopolitiques influant sur les besoins énergétiques mondiaux, notre capacité de recueillir, d'analyser et de vérifier les données, notre capacité de mettre en œuvre diverses initiatives dans l'ensemble de l'entreprise dans les délais prévus, le risque que les initiatives ne soient pas achevées dans le délai indiqué ou pas du tout, ou sans les résultats escomptés ou anticipés par RBC, la conformité de divers tiers par rapport à nos conventions, politiques et procédures, ainsi que leur engagement envers nous, les conditions sur les marchés financiers, nos activités commerciales, nos résultats financiers, notre situation et nos objectifs, la conformité réglementaire (qui pourrait nous exposer à des poursuites légales et réglementaires, dont les conséquences incluraient des restrictions réglementaires, des pénalités et des amendes), les cyberrisques et les risques stratégiques, d'atteinte à la réputation, liés à l'environnement juridique et réglementaire, concurrentiels, de modèle et systémiques, et d'autres risques

abordés dans les sections sur la gestion du risque de notre rapport annuel pour l'exercice terminé le 31 octobre 2024 ([Rapport annuel 2024](#)) et la section Gestion du risque de notre rapport trimestriel pour la période de trois mois terminée le 31 janvier 2025 ([Rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2025](#)). Les autres facteurs susceptibles d'entraîner des résultats réels sensiblement différents des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives sont exposés dans les sections du [Rapport annuel 2024](#) qui portent sur le risque, avec actualisation possible dans les rapports trimestriels suivants. Nous tenons à préciser que la liste susmentionnée de facteurs de risque n'est pas exhaustive et que d'autres facteurs pourraient également avoir une incidence défavorable sur nos résultats. Les investisseurs et autres personnes qui se fient à nos déclarations prospectives pour prendre des décisions à notre égard doivent bien tenir compte de ces facteurs et d'autres incertitudes et événements potentiels, ainsi que de l'incertitude inhérente aux déclarations prospectives.

Les principales hypothèses économiques qui sous-tendent les déclarations prospectives du présent document sont énoncées à la section *Examen de la conjoncture économique, des marchés et du contexte réglementaire et perspectives* et, pour chacun de nos secteurs d'exploitation, aux sections *Priorités stratégiques* et *Perspectives* de notre [Rapport annuel 2024](#), avec actualisation possible à la section « Examen de la conjoncture économique, des marchés et du contexte réglementaire et perspectives » de notre [Rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2025](#) ou des rapports trimestriels suivants.

Sauf si la loi l'exige, ni RBC ni ses sociétés affiliées ne s'engagent à mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, écrite ou verbale, qu'elles pourraient faire ou qui pourrait être faite à l'occasion pour leur compte. D'autres renseignements concernant ces facteurs ou d'autres facteurs se trouvent dans les sections portant sur les risques de notre [Rapport annuel 2024](#) et dans la section Gestion du risque de notre [Rapport aux actionnaires du premier trimestre de 2025](#), avec actualisation possible dans les rapports trimestriels suivants.

Annexe 4 : Avis important concernant le présent rapport

Ce document ne constitue pas une offre d'achat ou de vente ou la sollicitation d'achat ou de vente de titres, de produits ou de services, et ce, dans tous les territoires. Il n'a pas non plus pour objectif de fournir des conseils juridiques, comptables, fiscaux, financiers, liés aux placements ou autres, et ne doit pas servir de fondement à de tels conseils. Aucune partie du présent document ne doit servir de fondement à quelque contrat, engagement ou décision de placement que ce soit, ni être considérée à ce titre. Le destinataire est seul responsable de toute utilisation des renseignements contenus dans le présent document, et ni RBC, ni ses sociétés affiliées, ni leurs administrateurs, dirigeants, employés ou mandataires respectifs ne seront tenus responsables des dommages directs ou indirects découlant de l'utilisation du présent document par le destinataire.

Les activités, les ambitions, les stratégies et les approches de RBC décrites dans le présent document, y compris les paramètres liés à la durabilité, les données et les autres renseignements relatifs à ces activités, ambitions, stratégies et approches sont, ou peuvent être, fondés sur des hypothèses, des évaluations et des jugements. Les engagements, objectifs et cibles abordés dans ce document représentent un idéal. Nos engagements, objectifs et cibles liés à la durabilité ainsi que les renseignements sur les progrès réalisés par rapport à ces engagements, objectifs et cibles, ont été formulés, et pourraient devoir être reformulés, modifiés ou recalibrés ultérieurement, en fonction de l'amélioration des données disponibles et de l'évolution de la climatologie, des voies de transition et des pratiques du marché concernant les normes, les méthodologies, les mesures et les indicateurs, de sorte que nous pourrions nous retirer de certains cadres, principes et initiatives ou modifier notre adhésion à ceux-ci. La réalisation de nos engagements, de nos objectifs et de nos cibles évoqués dans le présent document dépendra des efforts et des actions collectifs d'un large éventail d'intervenants échappant à notre contrôle, et rien ne garantit qu'ils seront tenus. Consulter [Annexe 3 : Mise en garde concernant les déclarations prospectives](#).

Le présent document et les renseignements qu'il contient ne sont pas audités. Le présent document vise à fournir des renseignements d'un point de vue différent et plus détaillés que ceux devant être inclus dans les dépôts d'information réglementaires, y compris les dépôts d'information auprès des autorités de réglementation des valeurs mobilières du Canada et de la Securities and Exchange Commission des États-Unis. Bien que certaines questions abordées dans le présent document puissent être significatives pour nos parties prenantes, elles ne sont pas nécessairement suffisamment importantes pour affecter notre conformité aux lois et règlements sur les valeurs mobilières, même si nous utilisons le mot « important » ou d'autres mots ou expressions semblables. Toute référence aux termes « durabilité », « ESG », « zéro émission nette » ou à des termes similaires dans le présent document renvoie aux critères définis à l'interne par RBC et non à une définition réglementaire propre à un ressort qui pourrait exister. Le présent document reflète nos stratégies, positions, approches, politiques, procédures, critères, objectifs, visions et engagements en matière de durabilité en date du présent document, lesquels peuvent être modifiés en tout temps à notre entière discrétion et sans préavis. Nous n'avons aucune obligation de tenir à jour les renseignements ou données contenus dans le présent document.

Tous les renvois à des sites Web sont fournis à titre indicatif seulement. Le contenu des sites Web mentionnés dans le présent document, y compris ceux dont le lien est fourni, et de tout autre site Web auquel ces sites font référence n'est pas intégré par renvoi au présent document et n'en fait pas partie. Ce document n'est pas non plus destiné à faire des déclarations sur les initiatives liées à la durabilité de tiers, qu'ils soient nommés aux présentes ou autrement, qui peuvent impliquer des renseignements et des événements qui échappent à notre contrôle.



® / ^{MC} Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada. RBC et Trust Royal sont des marques déposées de Banque Royale du Canada,

‡ Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur propriétaire respectif. © Banque Royale du Canada 2025