

Là où notre vision nous mène

Banque Royale du Canada
Rapport annuel 2006



À l'heure actuelle

Profil de RBC

La Banque Royale du Canada (RY sur TSX et NYSE) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque principale RBC; dans le présent texte, elle est parfois désignée par l'acronyme RBC. La Banque Royale du Canada est la plus importante banque du Canada en fonction des actifs et de la capitalisation boursière, et elle est une des principales sociétés de services financiers diversifiés en Amérique du Nord. Nous offrons, à l'échelle mondiale, des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services de gestion de patrimoine, des services d'assurance, des services bancaires à la grande entreprise, des services de banque d'investissement et des services de traitement des opérations. Nos équipes Technologie et exploitation mondiales et Fonctions générales facilitent la croissance des activités grâce à leur expertise ainsi qu'à des procédés et technologies de pointe. Notre société compte environ 70 000 employés à temps plein et à temps partiel au service de plus de 14 millions de particuliers, d'entreprises, d'organismes du secteur public et d'institutions dans des bureaux répartis en Amérique du Nord et dans 34 pays.

Au Canada, nous détenons de solides parts de marché dans tous nos secteurs d'exploitation. Dans le secteur des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, nous occupons le premier ou le deuxième rang dans la plupart des produits de détail. Dans le secteur des services de gestion de patrimoine, nous détenons la première place (1) des banques canadiennes en ce qui a trait aux activités de courtage traditionnel, ainsi qu'à titre de fournisseur de fonds communs de placement, et la deuxième place (1) relativement aux activités de services de

courtage autogéré. Nos activités d'assurance sont les plus importantes de celles détenues par une banque canadienne, nous comptons parmi les dix premiers fournisseurs de produits d'assurance vie au Canada, et nous dominons le marché de l'assurance crédit, de l'assurance voyage, et de l'assurance invalidité individuelle. En ce qui a trait aux services bancaires à la grande entreprise et de banque d'investissement, nous demeurons le plus important preneur ferme et sommes les conseillers les plus sollicités en matière de regroupements d'entreprises. Au pays, notre réseau de prestation de services est un des plus vastes parmi ceux de l'ensemble des sociétés canadiennes de services financiers.

Aux États-Unis, nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, des services d'assurance, de courtage traditionnel, de même que des services bancaires à la grande entreprise et de banque d'investissement à environ 2 millions de clients.

À l'extérieur de l'Amérique du Nord, nous possédons un réseau de services bancaires de détail dans les Antilles, et nous avons une présence importante dans des marchés choisis. Nous offrons des services de banque d'investissement, de négociation, de correspondance bancaire et de réassurance aux grandes entreprises, aux organismes du secteur public de même qu'aux clients institutionnels et commerciaux. Nous offrons également des services de gestion privée et de gestion de patrimoine aux particuliers ayant un avoir net élevé ainsi qu'aux grandes entreprises et aux clients institutionnels.

(1) En fonction des biens administrés.

1	Sommaire des résultats	25	Rapport de gestion	99	États financiers consolidés	161	Glossaire
2	Message du président et chef de la direction	26	Résumé	100	Responsabilité de la direction dans la préparation des états financiers	163	Administrateurs et haute direction
5	Nos objectifs et notre rendement	33	Questions en matière de comptabilité et contrôles	100	Rapports des comptes agréés inscrits indépendants	164	Principales filiales
6	Être le chef de file incontesté du secteur des services financiers au Canada	38	Résultats consolidés liés aux activités poursuivies	101	Rapport de la direction concernant le contrôle interne à l'égard de l'information financière	165	Renseignements aux actionnaires
8	Tirer parti de la solidité de nos services bancaires, de nos services de gestion de patrimoine et de nos activités sur les marchés financiers aux États-Unis	43	Information financière trimestrielle	101	Rapport des comptes agréés inscrits indépendants		
10	Être un prestataire de choix de services financiers spécialisés à l'échelle mondiale	45	Résultats des secteurs d'exploitation liés aux activités poursuivies	102	Bilans consolidés		
12	Technologie et exploitation mondiales et Fonctions générales	63	Situation financière	103	États consolidés des résultats		
13	Message du président du Conseil	71	Gestion du risque	104	États consolidés de la variation des capitaux propres		
14	Gouvernance	90	Risques additionnels susceptibles d'influer sur les résultats futurs	105	États consolidés des flux de trésorerie		
17	Responsabilité d'entreprise	92	Information financière supplémentaire	106	Notes complémentaires		

Le présent rapport annuel contient des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les règles d'exonération de la *Private Securities Litigation Reform Act of 1995* des États-Unis et de toute loi sur les valeurs mobilières applicable au Canada. Les lecteurs sont priés de ne pas accorder une confiance sans réserve à ces déclarations prospectives, puisque de nombreux facteurs importants pourraient faire en sorte que nos résultats réels diffèrent de façon importante des attentes exprimées dans les déclarations prospectives. Des renseignements additionnels au sujet de ces facteurs sont fournis à la section intitulée « Mise en garde au sujet des déclarations prospectives », à la page 25.

Vision

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

Valeurs

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

Objectifs stratégiques

- Être le chef de file incontesté du secteur des services financiers au Canada
- Tirer parti de la solidité de nos services bancaires, de nos services de gestion de patrimoine et de nos activités sur les marchés financiers aux États Unis
- Être un prestataire de choix de services financiers spécialisés à l'échelle mondiale

Sommaire des résultats

(en millions de dollars canadiens, sauf les montants par action et les pourcentages)	2006	2005	2004	2006 par rapport à 2005 Augmentation (diminution)	
Rendement de l'exploitation					
Total des revenus	20 637 \$	19 184 \$	17 802 \$	1 453 \$	8 %
Dotation à la provision pour pertes sur créances	429	455	346	(26)	(6)%
Frais autres que d'intérêt	11 495	11 357	10 833	138	1 %
Bénéfice net	4 728	3 387	2 803	1 341	40 %
Rendement des capitaux propres					
attribuables aux actionnaires ordinaires	23,5 %	18,0 %	15,6 %	550 p.b.	n.s.
Bénéfice dilué par action	3,59 \$	2,57 \$	2,11 \$	1,02 \$	40 %

Capital					
Ratio du capital de première catégorie	9,6 %	9,6 %	8,9 %	- p.b.	n.s.
Ratio du capital total	11,9 %	13,1 %	12,4 %	(120)p.b.	n.s.
Actif ajusté en fonction des risques	223 709 \$	197 004 \$	183 409 \$	26 705 \$	14 %

Facteurs clés					
Total des prêts (avant la provision cumulative pour pertes sur prêts)	209 939 \$	191 914 \$	172 560 \$	18 025 \$	9 %
Dépôts	343 523	306 860	270 959	36 663	12 %
Total de l'actif	536 780	469 521	426 222	67 259	14 %
Biens sous gestion	143 100	118 800	102 900	24 300	21 %
Biens administrés ⁽¹⁾	525 800	417 100	391 000	108 700	26 %

Information sur les actions ordinaires					
Cours de l'action					
Haut	51,49 \$	43,34 \$	32,95 \$	8,15 \$	19 %
Bas	41,29	30,45	29,02	10,84	36 %
À la clôture	49,80	41,67	31,70	8,13	20 %
Dividendes déclarés par action	1,44	1,18	1,01	0,26	22 %
Valeur comptable par action	16,52	14,89	13,57	1,63	11 %
Capitalisation boursière (en millions de dollars)	63 788	53 894	40 877	9 894	18 %

(1) Compte non tenu des biens des Services aux investisseurs institutionnels qui ont été transférés à la coentreprise RBC Dexia Investor Services le 2 janvier 2006.
n.s. non significatif

RBC Particuliers et entreprises – Canada

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2006	2005	2004	2006 par rapport à 2005 Augmentation (diminution)	
Total des revenus	13 381 \$	12 499 \$	11 213 \$	882 \$	7 %
Bénéfice net	2 794	2 304	2 043	490	21 %
Rendement des capitaux propres	31,5 %	27,1 %	24,7 %	440 p.b.	n.s.
Moyenne des prêts et des acceptations	180 500	161 500	145 300	19 000	12 %
Moyenne des dépôts	145 700	138 800	133 700	6 900	5 %
Biens administrés	213 200	180 300	157 300	32 900	18 %
Biens sous gestion	89 700	72 100	58 700	17 600	24 %

Les activités de notre secteur RBC Particuliers et entreprises – Canada ont continué à renforcer notre position de chef de file dans la plupart des principales catégories de produits, en élargissant notre réseau de distribution, en améliorant nos produits et services, en répondant mieux aux besoins de nos clients et en consolidant nos relations avec les clients.

RBC Particuliers et entreprises – États-Unis et International

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2006	2005	2004	2006 par rapport à 2005 Augmentation (diminution)	
Total des revenus	2 872 \$	2 728 \$	2 702 \$	144 \$	5 %
Bénéfice net	444	387	214	57	15 %
Rendement des capitaux propres	13,6 %	11,8 %	5,4 %	180 p.b.	n.s.
(en millions de dollars américains, sauf les pourcentages)	2006	2005	2004	2006 par rapport à 2005 Augmentation (diminution)	
Total des revenus	2 537 \$	2 248 \$	2 057 \$	289 \$	13 %
Bénéfice net	393	320	162	73	23 %
Moyenne des prêts et des acceptations	18 300	16 900	14 400	1 400	8 %
Moyenne des dépôts	29 700	27 400	25 200	2 300	8 %
Biens administrés	274 200	198 400	191 800	75 800	38 %
Biens sous gestion	47 500	39 500	36 300	8 000	20 %

Les services de gestion de patrimoine et les services bancaires de notre secteur Particuliers et entreprises – États-Unis et International ont continué à contribuer à la croissance de notre clientèle et à améliorer nos capacités grâce à une combinaison d'initiatives de croissance interne et d'acquisitions. En 2006, nous avons élargi notre réseau de distribution ainsi que notre gamme de produits et services, et avons mis l'accent sur l'expansion de nos activités dans les marchés et régions à croissance rapide.

RBC Marchés des Capitaux

(en millions de dollars canadiens, sauf les pourcentages)	2006	2005	2004	2006 par rapport à 2005 Augmentation (diminution)	
Total des revenus (majoré au montant imposable équivalent)	4 693 \$	4 062 \$	3 933 \$	631 \$	16 %
Bénéfice net	1 407	760	827	647	85 %
Rendement des capitaux propres	29,3 %	18,1 %	19,5 %	1 120 p.b.	n.s.
Moyenne des prêts et des acceptations	23 500	17 600	18 600	5 900	34 %
Moyenne des dépôts	118 800	98 900	88 400	19 900	20 %

En menant à bien ses plans de croissance, le secteur RBC Marchés des Capitaux a contribué au maintien de notre position de chef de file incontesté du marché canadien, à l'expansion de nos activités dans le marché milieu de gamme aux États-Unis ainsi que de notre plateforme mondiale de financement des infrastructures.

Rendement total pour les actionnaires (1) (d'un placement de 100 \$ datant du 1^{er} novembre 2001)



Capitalisation boursière (en millions)



Rendement pour les actionnaires

	2006 par rapport à 2005	TCAC sur 5 ans (2)
Rendement total pour les actionnaires (1) \$ CA	23 %	20 %
Rendement total pour les actionnaires (1) \$ US	30 %	28 %

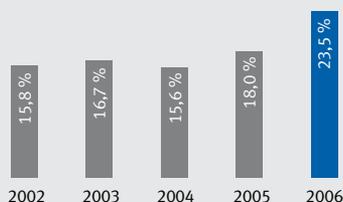
Capitalisation boursière

- Au premier rang parmi les banques canadiennes
- Au premier rang parmi les sociétés canadiennes
- Au septième rang parmi les banques nord-américaines

Bénéfice dilué par action



Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires



Rendement financier

	2006 par rapport à 2005	TCAC sur 5 ans (2)
Bénéfice dilué par action	40 %	15 %

Bénéfice net (en millions)



Total des revenus (en millions)



Rendement financier

	2006 par rapport à 2005	TCAC sur 5 ans (2)
Bénéfice net	40 %	15 %
Total des revenus	8 %	5 %

Total des prêts (en millions)



Total des dépôts (en millions)



Facteurs opérationnels clés

	2006 par rapport à 2005	TCAC sur 5 ans (2)
Total des prêts	9 %	5 %
Total des dépôts	12 %	8 %

Nota : Tous les montants sont en dollars canadiens, sauf indication contraire.

(1) Le rendement total pour les actionnaires correspond à la plus-value du cours des actions, plus les dividendes réinvestis, sur une base annualisée.

(2) Taux de croissance annuel composé (TCAC) sur cinq ans.

Là où notre vision nous mène

Message du président
et chef de la direction



Haute direction de la Banque Royale du Canada. (De gauche à droite) Elisabetta Bigsby, chef de groupe, Ressources humaines et transformation; Martin J. Lippert, chef de groupe, Technologie et exploitation mondiales; Barbara G. Stymiest, chef de l'exploitation; Gordon M. Nixon, président et chef de la direction; W. James Westlake, chef de groupe, RBC Particuliers et entreprises – Canada; Peter Armenio, chef de groupe, RBC Particuliers et entreprises – États-Unis et International; Charles M. Winograd, chef de groupe, RBC Marchés des Capitaux.

Depuis 2004, notre vision et notre philosophie directrice consistent à « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Nous croyons fermement que nous pouvons toujours en faire davantage pour nos clients, ce qui nous motive à continuellement améliorer la façon dont nous travaillons avec eux et les uns avec les autres au sein de l'entreprise. Notre vision nous a poussés à trouver les meilleures solutions pour répondre aux besoins de nos clients.

Notre réussite continue nous permet d'offrir constamment un rendement supérieur pour les actionnaires tout en finançant de nouvelles occasions d'affaires au sein de nos secteurs d'exploitation. En 2006, nous avons enregistré des résultats financiers records et avons franchi un jalon important en affichant un bénéfice de plus de 1 milliard de dollars pour chacun des trimestres. Ces résultats reflètent la forte croissance de chacun de nos secteurs d'exploitation, la mise en œuvre réussie de nos initiatives de croissance ainsi que la conjoncture favorable de nos marchés à l'échelle nationale et internationale. Au cours de l'exercice, nous avons continué à rembourser les capitaux propres de nos actionnaires au moyen de hausses des dividendes et de rachats d'actions, ce qui nous a permis d'obtenir un rendement total pour les actionnaires de près de 23 % (30 % en dollars américains), pour l'exercice terminé le 31 octobre. Nous avons payé un dividende en actions, ce qui a eu la même incidence qu'un fractionnement de nos actions ordinaires à raison de deux pour une, et avons ainsi permis à un plus grand nombre d'investisseurs d'acquiescer nos actions.

Notre réussite est stimulée par nos objectifs stratégiques

Lorsque nous avons lancé notre approche « Le client avant tout », tous les employés de RBC se sont engagés à dépasser les attentes de nos clients chaque fois qu'ils en auraient l'occasion et par tous les modes de prestation de services. Nous croyons que plus de clients feront plus souvent affaire avec nous si nous pouvons constamment respecter cet engagement. Pour ce faire, nous mettons l'accent sur trois objectifs stratégiques :

1. Être le chef de file incontesté du secteur des services financiers au Canada.
2. Tirer parti de la solidité de nos services bancaires, de nos services de gestion de patrimoine et de nos activités sur les marchés financiers aux États-Unis.
3. Être un prestataire de choix de services financiers spécialisés à l'échelle mondiale.

Nous avons fait des progrès en ce qui a trait à chacun de ces objectifs, grâce à diverses initiatives ayant toutes pour but de servir nos clients le mieux possible.

Au Canada, nous avons renforcé notre position de chef de file dans la plupart des principales catégories de produits de détail et de gros. Nous sommes le premier fournisseur au chapitre des principaux types de prêts à la consommation, en raison de notre importante part de marché dans les secteurs des prêts aux particuliers, des prêts sur cartes de crédit et des prêts hypothécaires résidentiels. Grâce à sa vaste gamme de produits ainsi qu'à la taille, à la diversité et à la

portée de son réseau de distribution, RBC est devenue la société de fonds communs de placement qui connaît la croissance la plus rapide au pays. Par ailleurs, notre position de chef de file dans les marchés financiers au Canada est reconnue par de nombreuses sources à l'échelle nationale et internationale.

La taille et la diversité de nos activités au Canada ont également été bénéfiques pour l'ensemble de l'entreprise et sont à la base de notre croissance durable. Grâce à la solidité de notre bilan, nos cotes de crédit sont élevées, de sorte que RBC a été nommée la banque la plus sûre du Canada et la quatrième banque la plus sûre en Amérique du Nord par le magazine *Global Finance*. La centralisation de l'exploitation et de la technologie continue de favoriser des économies d'échelle ainsi que l'innovation requise pour renforcer et mettre à profit notre position de chef de file à l'échelle mondiale. En outre, notre marque a une fois de plus été reconnue comme la marque ayant le plus de valeur au Canada, ce qui constitue un atout que nous cherchons continuellement à exploiter à l'échelle mondiale.

Pour ce qui est des progrès relatifs à notre deuxième objectif stratégique, je suis satisfait de la croissance de l'ensemble de nos activités aux États-Unis.

Cette année, nos activités bancaires aux États Unis ont affiché de meilleurs résultats, en fonction d'une stratégie claire axée sur la prestation de services aux entreprises, aux propriétaires d'entreprise et aux professionnels, tout en investissant dans l'infrastructure nécessaire à la croissance future. De plus, nous avons annoncé une entente visant l'acquisition de deux sociétés qui cadrent très bien, sur les plans stratégique, économique et culturel, avec nos activités dans le sud-est des États-Unis. L'acquisition de Flag Financial Corporation, qui exploite la plus importante banque à rayonnement local établie à Atlanta, nous permettra d'accroître notre clientèle dans un important marché en expansion. De plus, l'annonce, en novembre 2006, de notre intention d'acquiescer 39 succursales situées dans l'Alabama et appartenant à AmSouth Bancorporation nous portera immédiatement au septième rang des institutions financières dans cet État, en fonction des dépôts. Les deux acquisitions, qui devraient se conclure au début de 2007, s'ajoutent à nos ouvertures de nouvelles succursales dans des zones à forte croissance.

Les liens étroits entre nos secteurs d'exploitation nous permettent d'utiliser nos capacités en ce qui a trait aux marchés financiers pour mieux servir les épargnants américains en leur donnant accès à nos capacités en matière de montage de prêts à l'échelle mondiale et de placements structurés. Pendant l'exercice, nous avons continué d'accroître notre clientèle et notre capacité à la servir grâce à l'ouverture de 10 nouveaux bureaux de gestion de patrimoine dans des villes à forte croissance ainsi qu'au recrutement de conseillers financiers performants auprès de nos concurrents. Par conséquent, à la suite de notre acquisition d'American Guaranty & Trust Company, une société établie au Delaware, nous sommes en mesure d'offrir des produits et services de fiducie plus efficaces aux clients américains ayant un avoir net élevé.

Nos capacités en matière de services de banque d'investissement et de placements à revenu fixe destinés au marché américain augmentent en raison d'une combinaison de croissance interne et d'acquisitions, laquelle nous a permis de nous rapprocher de notre objectif qui consiste à être un fournisseur de premier rang de sociétés américaines du marché milieu de gamme aux États-Unis. Nous nous sommes classés parmi les meilleures banques d'investissement visant le marché milieu de gamme aux États-Unis et, pour les neuf premiers mois de 2006, nous nous sommes classés au premier rang au chapitre des grandes opérations gérées en ce qui concerne le nombre d'émissions d'obligations municipales (selon Thomson Financial). Vers la fin de l'exercice, nous avons annoncé une entente visant l'acquisition des activités de courtage et de certains autres actifs de Carlin Financial Group, de New York, ce qui fournira à nos clients une plateforme d'exécution électronique qui sera la meilleure de sa catégorie en Amérique du Nord. Enfin, en novembre 2006, nous avons annoncé une entente visant l'acquisition de Daniels & Associates, L.P., le conseiller en matière de fusions et d'acquisitions le plus actif aux États-Unis dans les secteurs de la câblodistribution, des télécommunications et de la radiodiffusion. Les opérations visant Carlin Financial Group et Daniels & Associates, L.P. devraient toutes les deux se conclure au début de 2007.

Pour atteindre notre troisième objectif stratégique, nous avons investi dans plusieurs secteurs d'exploitation internationaux nous permettant de mettre à profit nos avantages concurrentiels afin de répondre aux besoins grandissants de nos clients. Par exemple, nous avons élargi nos capacités en matière de financement des infrastructures et disposons maintenant d'une plateforme mondiale florissante en matière de financement des infrastructures, laquelle comprend des bureaux en Amérique du Nord, en Europe et en Australie. Nous avons aussi renforcé notre capacité à servir la clientèle des services de gestion de patrimoine lorsque nous avons fait l'acquisition d'Abacus Financial Services Group, une opération qui a fait de RBC le meilleur prestataire de services de fiducie internationaux au Royaume-Uni (selon le magazine *Euromoney*).

En 2006, nous avons également reconnu l'importance croissante de la Chine dans nos activités internationales et avons fait un certain nombre d'investissements de manière à profiter d'occasions existantes dans cet important marché en expansion. Comme nous l'avons fait avec succès ailleurs dans le monde, nous faisons des investissements ciblés dans des secteurs où nous jouissons d'avantages concurrentiels à l'échelle mondiale. De manière à accentuer notre présence en Chine, laquelle est déjà bien établie, nous avons fait passer notre bureau de représentation bancaire à Beijing au rang de succursale, ce qui nous permet d'offrir une plus vaste gamme de services aux clients institutionnels et aux particuliers. Notre rôle de co-chef de file de la tranche institutionnelle du premier appel public à l'épargne de l'Industrial and Commercial Bank of China témoigne de l'ampleur de nos activités liées aux marchés des capitaux.

Des précisions sur nos réalisations en ce qui concerne nos trois objectifs stratégiques ainsi que sur nos projets pour 2007 et les années suivantes sont fournies aux pages 6 à 11.

Nos résultats records

Je me réjouis du fait que nous avons atteint notre objectif à moyen terme consistant à procurer à nos actionnaires un rendement total se situant dans le quartile supérieur au cours de la période considérée. Nous avons procuré à nos actionnaires un rendement total de près de 23 % (30 % en dollars américains), pour l'exercice terminé le 31 octobre, et le rendement total de 20 % (28 % en dollars américains) et de 20 % (22 % en dollars américains), respectivement, que nous avons procuré à nos actionnaires sur 5 ans et 10 ans est l'un des plus élevés parmi l'ensemble des banques à l'échelle mondiale.

Notre bénéfice net a atteint 4,7 G\$, en hausse de 40 % par rapport à 2005, et notre rendement des capitaux propres s'est chiffré à 23,5 %, des résultats remarquables pour toute institution financière. À une exception près, nous avons atteint ou dépassé tous nos objectifs financiers pour 2006. Notre bénéfice dilué par action, notre rendement des capitaux propres, nos revenus et notre ratio de distribution se sont tous accrus conformément aux objectifs que nous avons fixés pour l'exercice, et nous avons dépassé notre objectif en matière de qualité du portefeuille grâce à la stabilité de l'environnement de crédit.

Notre solide position de capital est demeurée largement supérieure à notre objectif. Nous avons augmenté les dividendes deux fois en 2006, pour une augmentation totale de 0,26 \$ par action, ou 22 %. En excluant l'incidence de la provision au titre du litige relatif à Enron Corp., le bénéfice net et le bénéfice dilué par action ont tous deux augmenté de 27 %.

Bien que nous ayons enregistré de bons résultats en ce qui concerne les mesures précédentes, nous n'avons pas atteint notre objectif en matière de levier d'exploitation. Ce résultat tient à la composition de nos activités et à certains facteurs qui, même s'ils ont contribué à la croissance des revenus, ne sont pas reflétés de façon adéquate par la mesure du levier d'exploitation. Tel qu'il est mentionné ci-dessous et de façon plus détaillée à la page 32, nous avons ajusté notre méthode de calcul du levier d'exploitation pour 2007 afin de mieux tenir compte de ces facteurs à partir de maintenant et ainsi refléter plus précisément le rendement sous-jacent de nos activités.

La façon dont nous nous évaluerons en 2007

À moyen terme, nous demeurons résolus à procurer à nos actionnaires un rendement total se situant dans le quartile supérieur par rapport à celui de nos concurrents canadiens et américains.

À la page 5, nous présentons les objectifs financiers que nous nous sommes fixés pour 2007 en vue d'atteindre cet objectif à moyen terme. Ces objectifs financiers sont fondés sur notre prévision d'une économie canadienne vigoureuse caractérisée par le maintien de fortes dépenses de consommation ainsi que de solides investissements des entreprises. En ce qui concerne les États-Unis, nous prévoyons une économie un peu moins vigoureuse, en grande partie à cause de la croissance légèrement plus faible des dépenses de consommation ainsi que du ralentissement du marché de l'habitation. Nous prévoyons continuer à profiter des marchés boursiers relativement avantageux ainsi que des taux d'intérêt et du contexte fiscal stables.

Nos objectifs pour 2007 mettent l'accent sur des mesures qui, selon nous, sont nécessaires pour procurer un rendement élevé à nos actionnaires. Nos objectifs concernant le rendement des capitaux propres, le capital de première catégorie et le ratio de distribution demeurent inchangés. Pour 2007, notre objectif consistant à accroître d'au moins 10 % le bénéfice dilué par action est inférieur à notre objectif de 2006, car les résultats de 2005 reflétaient l'incidence de la provision liée à Enron et des sinistres nets estimatifs liés aux ouragans Katrina, Rita et Wilma. Notre objectif concernant le levier d'exploitation demeure supérieur à 3 %; cependant, nous avons ajusté notre méthode de calcul du levier d'exploitation pour qu'il reflète mieux le rendement de nos activités. Nous avons intégré notre objectif de croissance des revenus dans nos objectifs concernant le bénéfice par action et le levier d'exploitation ajusté; nous estimons par ailleurs que la qualité de notre portefeuille est maintenant prise en compte adéquatement dans nos autres objectifs concernant la rentabilité et le capital.

Notre réussite dépend de la capacité de nos employés à mettre l'accent sur le client avant tout

RBC a connu une croissance extraordinaire cette année. Notre rendement record en 2006 reflète le talent et l'engagement de l'ensemble de nos employés. Grâce à leur travail acharné, les clients ont fait plus souvent affaire avec nous et, surtout, nous ont accordé une plus grande confiance. Nous demeurons résolus à trouver de nouvelles façons novatrices de répondre aux besoins de nos clients tout en atteignant nos objectifs stratégiques et en continuant à procurer un rendement supérieur à nos actionnaires.

Je tiens à remercier sincèrement nos clients pour leur fidélité et nos employés partout dans le monde pour leur engagement à trouver de nouvelles façons de mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients.

Le président et chef de la direction,



Gordon M. Nixon

Examen du rendement de 2006

Le tableau ci-dessous compare notre rendement de 2006 avec nos objectifs fixés pour l'exercice :

	Objectifs de 2006 ⁽¹⁾	Rendement de 2006
1. Croissance du bénéfice dilué par action	20 %+ ⁽²⁾	40 % ⁽⁶⁾
2. Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires	20 %+	23,5 %
3. Croissance des revenus	6 % à 8 %	8 %
4. Levier d'exploitation	Plus de 3 % ⁽³⁾	1 % ⁽⁷⁾
5. Qualité du portefeuille ⁽⁴⁾	Entre 0,40 % et 0,50 %	0,23 %
6. Gestion du capital : ratio du capital de première catégorie ⁽⁵⁾	8 %+	9,6 %
7. Ratio de distribution	40 % à 50 %	40 %

- (1) Nous avons défini nos objectifs financiers pour 2006 à la fin de l'exercice 2005 en fonction de nos prévisions économiques et commerciales pour 2006. Nous avons défini des objectifs audacieux pour 2006 de manière à nous classer dans le quartile supérieur au chapitre du rendement total pour les actionnaires, par rapport à nos concurrents canadiens et américains. Au moment où nous avons défini ces objectifs, nous prévoyions une valeur moyenne du dollar canadien de 0,817 \$ US en 2006. Toutefois, la valeur moyenne réelle du dollar canadien s'est établie à 0,883 \$ US.
- (2) Objectif défini en fonction du bénéfice dilué par action total de 2005 de 5,13 \$, qui a été ajusté rétroactivement et établi à 2,57 \$ afin de tenir compte du versement, le 6 avril 2006, d'un dividende en actions à raison de une action ordinaire pour chaque action ordinaire émise et en circulation.
- (3) Le levier d'exploitation correspond à la différence entre le taux de croissance des revenus et le taux de croissance des frais autres que d'intérêt. Notre objectif pour 2006 à ce chapitre a été défini en fonction des frais autres que d'intérêt de 2005 exclusion faite de la provision au titre du litige relatif à Enron de 591 millions de dollars constituée au quatrième trimestre de 2005.
- (4) Correspond au ratio des provisions spécifiques pour pertes sur créances par rapport à la moyenne des prêts et des acceptations.
- (5) Calculé selon les directives publiées par le Bureau du surintendant des institutions financières Canada (BSIF).
- (6) En excluant l'incidence de la provision au titre du litige relatif à Enron Corp. de 2005, le bénéfice net et le bénéfice dilué par action ont augmenté de 27 %.
- (7) Nous avons ajusté notre méthode de calcul du levier d'exploitation pour 2007 afin de refléter plus adéquatement l'incidence de certains facteurs sur le rendement de nos secteurs à partir de maintenant. Si cette nouvelle méthode de calcul avait été appliquée à nos résultats de 2006, notre levier d'exploitation ajusté aurait été de 2,5 %. Pour plus de détails et un rapprochement, veuillez vous reporter à la section intitulée Principales mesures financières (hors PCGR) du rapport de gestion.

Objectifs pour 2007

	Objectifs
1. Croissance du bénéfice dilué par action	10 %+
2. Levier d'exploitation ajusté ⁽¹⁾	Plus de 3 %
3. Rendement des capitaux propres attribuables aux actionnaires ordinaires	20 %+
4. Ratio du capital de première catégorie ⁽²⁾	8 %+
5. Ratio de distribution	40 % à 50 %

- (1) Le levier d'exploitation ajusté correspond à la différence entre le taux de croissance des revenus (ajusté) et le taux de croissance des frais autres que d'intérêt (ajusté). Les revenus sont présentés en fonction de la majoration au montant imposable équivalent, compte non tenu des entités à détenteurs de droits variables (EDDV) consolidées, des ajustements comptables liés à la nouvelle norme concernant les instruments financiers et des revenus liés aux activités d'assurance, tandis que les frais autres que d'intérêt ne comprennent pas les frais liés aux activités d'assurance. Pour plus de détails, veuillez vous reporter à la section du rapport de gestion intitulée Principales mesures financières (hors PCGR).
- (2) Calculé selon les directives publiées par le BSIF.

Objectif à moyen terme

	Objectif	Rendement de 2006
1. Rendement total pour les actionnaires ⁽¹⁾	Quartile supérieur ⁽²⁾	Quartile supérieur ⁽²⁾

- (1) Le rendement total pour les actionnaires correspond à la somme de la plus-value des actions et du revenu de dividende réinvesti.
- (2) Comprend 7 grandes institutions financières canadiennes (Société Financière Manuvie, La Banque de Nouvelle-Écosse, Groupe Financier Banque TD, BMO Groupe financier, Financière Sun Life inc., Banque Canadienne Impériale de Commerce et Banque Nationale du Canada) et 13 principales institutions financières américaines (Bank of America, JP Morgan Chase & Co., Wells Fargo & Company, Wachovia Corporation, US Bancorp, Sun Trust Banks, Inc., The Bank of New York, BB&T Corporation, Fifth Third Bancorp, National City Corporation, The PNC Financial Services Group, KeyCorp et Northern Trust Corporation).

Un nombre croissant de Canadiens s'adressent à nous pour toutes leurs solutions financières



OBJECTIF STRATÉGIQUE

Être le chef de file
incontesté du secteur
des services financiers
au Canada

À L'HEURE ACTUELLE

Activités au Canada

Nous offrons des services bancaires aux particuliers et aux clients commerciaux, des services bancaires à la grande entreprise et des services de banque d'investissement, des services de gestion de patrimoine et des services d'assurance à plus de 13 millions de particuliers, d'entreprises et d'organismes du secteur public au Canada. Nous sommes un producteur et distributeur de produits et services financiers de premier plan. Nous offrons des services de gestion privée ainsi que notre expertise à des particuliers, à de grandes entreprises et à des institutions, ainsi qu'à des clients ayant un avoir net élevé et résidant à l'étranger qui ont une famille ou des intérêts commerciaux au Canada. Nous sommes un chef de file dans le marché canadien des services bancaires de gros, et nous offrons aux grandes entreprises, aux organismes du secteur public et aux clients institutionnels des conseils stratégiques et des solutions financières, y compris des services de banque d'investissement, ainsi que des services de recherche, de vente et de négociation.

Nos forces et nos capacités

Les Canadiens s'adressent à RBC pour obtenir des conseils et des solutions financières qui leur permettront d'atteindre leurs objectifs individuels. Grâce à l'étendue et à la diversité de nos activités, nous pouvons offrir à nos clients actuels et à nos nouveaux clients des produits et services concurrentiels, flexibles et innovateurs. Notre marque est l'une des marques les plus reconnues et les mieux établies au Canada. Nous occupons de solides positions sur les marchés dans presque tout le pays, et occupons notamment le premier rang au chapitre des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, de la gestion de patrimoine, des services bancaires de gros, ainsi que de l'assurance crédit et de l'assurance voyage.

Les particuliers faisant partie de notre clientèle bénéficient des connaissances approfondies, de l'engagement et de l'expertise de notre effectif composé de plus de 40 000 employés, de notre vaste gamme de produits et services intégrés, ainsi que de notre démarche visant à établir des relations solides. Ceux-ci

peuvent accéder à nos produits et services financiers par l'entremise de nos capacités de distribution, qui comprennent un réseau de 1 117 succursales, le nombre de guichets automatiques bancaires le plus élevé au pays, des services en ligne et des services bancaires par téléphone, la plus grande équipe de spécialistes des prêts hypothécaires au pays, ainsi que par l'entremise de nombreux conseillers en placements et d'un large réseau de distributeurs d'assurance indépendants.

Nous sommes la seule banque offrant des services bancaires de gros au Canada qui possède les capacités de distribution mondiales en matière de titres à revenu fixe pour les clients émetteurs. Nos clients ont accès à des marchés mondiaux clés par l'entremise de notre gamme complète de services de placement de titres de créance et de titres de participation, de services-conseils et d'actifs diversifiés. Nous continuons d'accroître l'étendue géographique de nos services ainsi que nos capacités au chapitre des produits, de manière à répondre aux besoins grandissants de nos clients.

PRINCIPAUX FAITS SAILLANTS

- Notre marque a été nommée la marque ayant le plus de valeur au Canada, soit 3,99 milliards de dollars, selon le premier classement annuel des meilleures marques canadiennes (Interbrand).
- Nous occupons le premier rang en importance au chapitre de l'équipe de vente, des réseaux de succursales et de guichets automatiques bancaires, des services de courtage traditionnel et des activités d'assurance détenues par une banque, et nous sommes la plus importante société de fonds communs de placement (pour ce qui est des biens administrés) au Canada.
- Nous sommes la principale banque de gros au Canada en ce qui concerne la plupart de nos secteurs d'activité (Thomson Financial, Bloomberg et *Financial Post*).

Réalisations en 2006

Services bancaires

- Nous avons élargi et modernisé notre réseau de succursales et nous avons restructuré nos services de vente au détail afin d'améliorer nos capacités de distribution, la prestation des services aux clients ainsi que l'expérience client.
- Nous avons amélioré la souplesse et la prestation de notre programme Marge Proprio RBC, qui fournit aux clients une marge de crédit garantie pour acheter une résidence, de manière à mieux répondre aux besoins des clients.
- Nous avons lancé le Compte sans limite RBC, un compte à volume d'opérations élevé qui permettra aux clients qui utilisent fréquemment leur carte de débit de réaliser des économies substantielles.
- Nous avons lancé le programme en ligne « Bienvenue au Canada », afin d'attirer et de fidéliser les nouveaux immigrants ainsi que les néo-Canadiens faisant partie des communautés sud asiatique et chinoise à forte croissance du Canada, et d'accroître cette clientèle.

Gestion de patrimoine

- Nous avons mis sur pied un programme de dons de bienfaisance, afin de permettre aux particuliers de faire leur marque d'une manière pratique et fiscalement efficiente.
- Nous avons institué une nouvelle structure de commissions pour les investisseurs qui sont titulaires de comptes autogérés, laquelle comprend une réduction des frais pour les opérateurs actifs faisant partie d'une stratégie dynamique visant à offrir une valeur supérieure et plus de commodité aux investisseurs qui sont titulaires de comptes autogérés.
- Nous avons lancé des produits spécialisés à l'intention du marché canadien des baby-boomers qui sont à l'âge de la retraite, dont les portefeuilles de trésorerie RBC et le programme Gestion de portefeuilles RBC.

Services d'assurance

- Nous avons continué de faciliter l'accès à nos produits et services et d'élargir notre gamme de produits et services, grâce au lancement du premier service en ligne national de soumission et de souscription d'assurances habitation et automobile au Canada.

- Nous avons été nommés le fournisseur d'assurance voyage favori des agents de voyage canadiens pour une quatrième année d'affilée (*Canadian Travel Press*).

Marchés financiers

- Nous avons été nommés négociateur de l'année (Dealmaker of the Year) par le *Financial Post*, nous sommes demeurés le chef de file dans le marché des fusions et acquisitions et des titres à revenu fixe et nous détenons la plus grande part de marché dans le secteur des obligations Feuilles d'érable (émission d'obligations libellées en dollars canadiens par des institutions étrangères) (Thomson Financial et Bloomberg) qui connaît une croissance marquée.
- Nous avons joué un rôle clé dans la conclusion des plus importantes opérations effectuées au Canada, y compris le premier appel public à l'épargne de Tim Hortons ainsi que l'acquisition d'Inco Limitée par Companhia Vale do Rio Doce et l'acquisition de Dofasco Inc. par Arcelor S.A.

DANS L'AVENIR

En 2007 et par la suite

- Nous comptons attirer de nouveaux clients, particuliers et entreprises, et renforcer nos relations existantes.
- Nous comptons mettre l'accent sur la croissance rentable dans les marchés de détail présentant une valeur élevée.
- Nous comptons canaliser nos efforts sur l'excellence au chapitre des services et des conseils fournis à nos clients (particuliers et entreprises), sur l'amélioration de notre productivité et sur notre compétitivité au sein des marchés locaux.
- Nous comptons tirer parti de nos forces traditionnelles au chapitre de la distribution, de l'étendue de notre gamme de produits, de la gestion des relations-clients, de l'intégration et de la gestion des risques, de manière à assurer la réussite de nos clients (particuliers et entreprises).
- Nous comptons établir des relations plus solides de même que de nouvelles relations avec les entreprises du marché milieu de gamme au Canada.
- Nous comptons demeurer un chef de file en ce qui concerne la prestation aux grandes entreprises et clients institutionnels grâce à l'ensemble des capacités mondiales du secteur RBC Marchés des Capitaux.

« Le succès d'un nombre croissant de clients aux États-Unis repose sur nos services ciblés et davantage intégrés »



OBJECTIF STRATÉGIQUE

Tirer parti de la solidité de nos services bancaires, de nos services de gestion de patrimoine et de nos activités sur les marchés financiers aux États-Unis

À L'HEURE ACTUELLE

Activités aux États-Unis

Nous désirons offrir des services bancaires et des services de gestion de patrimoine à un nombre croissant de particuliers et de clients commerciaux et devenir un important fournisseur de services bancaires de gros dans le marché milieu de gamme des États-Unis.

Nous offrons des solutions bancaires aux particuliers, aux entreprises, aux propriétaires d'entreprises et aux professionnels par l'entremise de notre réseau bancaire régional dans le sud-est des États-Unis. Nos 1 680 conseillers financiers offrent leur expertise en matière de services de gestion de patrimoine traditionnels ainsi que des services financiers personnalisés à 310 000 ménages dans 40 États. Nous offrons des services de compensation et d'exécution aux courtiers en valeurs mobilières et aux institutions, ainsi que des couvertures d'assurance et des solutions d'accumulation d'actifs à l'échelle nationale.

Nous offrons aux entreprises des marchés émergents et du marché milieu de gamme un éventail complet de services liés aux marchés financiers. Ces services

touchent sept secteurs d'activité et ils sont offerts dans les plus grandes villes américaines. Les grandes entreprises, les organismes du secteur public et les clients institutionnels de toute taille ont accès à nos capacités de montage de prêts et de distribution mondiales, ainsi qu'à des services de financement public et de financement d'infrastructures.

Nos forces et nos capacités

Notre clientèle aux États-Unis bénéficie des ressources mondiales de RBC ainsi que des connaissances et de l'expertise de nos employés, qui s'efforcent de fournir de façon constante des solutions et services financiers de première qualité. Plus important encore, les liens solides établis entre nos activités sur les marchés financiers et nos activités de détail aux États-Unis nous permettent de tirer parti de notre réseau de détail étendu, de manière à assurer la distribution efficace de nos services à revenu fixe et de nos produits structurés.

Les particuliers et les entreprises qui font partie de notre clientèle bénéficient de notre démarche ciblée. Nos services

bancaires aux États-Unis sont axés sur la prestation de services aux entreprises, aux propriétaires d'entreprises et aux professionnels. Nous cherchons à connaître nos clients et nous nous différencions au sein d'un marché hautement concurrentiel par le soin que nous prenons à personnaliser nos produits et services financiers de manière qu'ils répondent aux besoins précis de nos clients. Les particuliers et les entreprises tirent parti de notre capacité à leur offrir des solutions de gestion de patrimoine personnalisées élaborées dans le cadre de nos relations à long terme avec des conseillers financiers chevronnés.

Les grandes entreprises et les clients institutionnels du marché milieu de gamme aux États-Unis ont accès à un éventail complet de produits et services conçus de manière à soutenir leur croissance et leurs stratégies financières. Nous avons établi de solides bases dans le secteur des finances municipales, et nos capacités mondiales en matière de titrisation, de financement d'infrastructures et de financement public nous aident à accroître notre présence dans ce marché clé.

PRINCIPAUX FAITS SAILLANTS

- Nous nous sommes classés au 8^e rang des plus grandes maisons de courtage traditionnel aux États-Unis, pour ce qui est du nombre de conseillers financiers.
- Nous avons ouvert 10 succursales dans des banques *de novo* afin d'accroître notre présence et notre clientèle dans les marchés à croissance rapide du sud-est des États-Unis.
- Nous sommes l'une des principales banques d'investissement qui ciblent le marché milieu de gamme, et nous nous sommes classés au 16^e rang au chapitre des premiers appels publics à l'épargne, et au 14^e rang pour les actions aux États-Unis (Dealogic).
- Nous nous sommes classés au premier rang des gestionnaires principaux de petites émissions visant le financement municipal au cours des trois premiers trimestres de l'année civile 2006 (Thomson Financial).

Réalisations en 2006

Services bancaires

- Nous avons annoncé la conclusion d'ententes visant l'acquisition de Flag Financial Corporation (Flag), une société dont le siège se trouve à Atlanta, et de ses 17 succursales, puis, en novembre 2006, de 39 succursales situées en Alabama appartenant à AmSouth Bank. Lorsqu'elles auront été menées à terme, ces opérations porteront à 338 le nombre total de nos succursales dans le sud-est américain. Les deux opérations sont assujetties aux approbations réglementaires et aux autres conditions usuelles, et elles devraient être conclues aux premier et deuxième trimestres de 2007, respectivement.
- Nous avons accru de 37 % le nombre de nouveaux comptes personnels et de 20 % le nombre de nouveaux comptes d'entreprise à la suite du lancement, au premier trimestre de 2006, d'une nouvelle gamme rationalisée de comptes de chèques pour particuliers et entreprises conjuguant des caractéristiques uniques de manière à mieux répondre aux besoins de nos clients.

Gestion de patrimoine

- Nos biens administrés se sont chiffrés à 132 milliards de dollars US, soit un résultat record en hausse de 14 % par

rapport à 2005, qui tient au recrutement de conseillers financiers chevronnés et à l'exécution de notre stratégie visant à devenir le principal conseiller d'un nombre accru d'épargnants en comprenant mieux leurs besoins et en y répondant.

- Nous avons enregistré une croissance solide au chapitre de nos services de compensation et d'exécution, 160 opérations de correspondance bancaire ayant généré des biens administrés totalisant 34 milliards de dollars US, en hausse de 27 % par rapport à 2005.
- Nous avons acquis American Guaranty & Trust Company, une société de fiducie du Delaware. Cette opération nous permettra d'offrir des solutions fiduciaires aux clients disposant d'un avoir net élevé aux États-Unis.

Services d'assurance

- Nous avons enregistré un chiffre d'affaires record aux États-Unis au chapitre des ventes d'assurance vie temporaire, soit un résultat en hausse de 63 % par rapport à l'an dernier.
- Nous avons élargi notre réseau de vente interne en Floride, de manière à accroître nos capacités en matière de ventes s'inscrivant dans le cadre de nos services bancaires de détail.

Marchés financiers

- Nous avons fourni des conseils dans le cadre d'un des premiers partenariats public-privé conclus en Floride.
- Nous avons triplé la distribution d'obligations structurées par l'entremise de notre réseau de services de gestion de patrimoine.
- Nous avons annoncé la conclusion d'une entente visant l'acquisition des activités de courtage et de certains autres actifs de Carlin Financial Group, une société dont le siège se trouve à New York. Cette acquisition nous donnera une plateforme d'exécution électronique qui est l'une des meilleures de sa catégorie en Amérique du Nord. Nous avons également annoncé, en novembre 2006, la conclusion d'une entente visant l'acquisition de Daniels & Associates, L.P., le conseiller en matière de fusions et d'acquisitions le plus actif aux États-Unis dans les secteurs de la câblodistribution, des télécommunications et de la radiodiffusion. Les deux opérations sont assujetties aux approbations réglementaires et aux autres conditions usuelles et devraient être conclues au premier trimestre de 2007.

DANS L'AVENIR

En 2007 et par la suite

- Nous comptons poursuivre nos efforts visant à devenir la banque de premier choix des entreprises, des propriétaires d'entreprise et des professionnels dans le sud-est des États-Unis, en élargissant notre gamme de produits et services de manière à répondre aux besoins de ce secteur d'activité en pleine croissance.
- Nous comptons devenir le conseiller de premier choix d'un nombre accru de clients au chapitre des services de gestion de patrimoine, grâce à nos forces en matière de crédit et de prêts, de services fiduciaires et de prestation de produits structurés et de placements diversifiés.
- Nous comptons poursuivre l'expansion de nos services d'assurance aux États-Unis et prévoyons à cette fin améliorer nos produits et services.
- Nous comptons accroître notre clientèle des services de banque d'investissement en tirant parti de notre vaste plateforme de produits, de nos capacités au chapitre des services-conseils et de notre réseau mondial de distribution de titres de créance.
- Nous comptons accroître davantage nos relations dans le marché du financement municipal et nous positionner à titre d'intervenant clé du marché du financement d'infrastructures.

« Des clients dans le monde entier s'adressent à nous pour obtenir des produits spécialisés et des services de confiance »



OBJECTIF STRATÉGIQUE

Être un prestataire de choix de services financiers spécialisés à l'échelle mondiale

À L'HEURE ACTUELLE

Activités à l'échelle mondiale

Nous offrons aux grandes entreprises de même qu'aux clients institutionnels des services de banque d'investissement, des services de négociation et des services-conseils, des services de financement des opérations commerciales et des services de réassurance, par l'entremise de nos bureaux à l'échelle mondiale. Dans le cadre de nos activités mondiales liées aux titres de créance, nous offrons aux émetteurs des services de montage et de titrisation, des produits structurés ainsi que des services de financement d'infrastructures et de projets. Nos services de gestion de patrimoine visent principalement à offrir notre expertise à des particuliers ayant un avoir net élevé, à de grandes entreprises et à des clients institutionnels, par l'entremise de 33 bureaux répartis dans 21 pays. Nous offrons également des solutions bancaires aux particuliers et aux entreprises dans les Antilles. Notre coentreprise, RBC Dexia Investor Services (IS), offre aux institutions partout dans le monde une gamme complète de services aux investisseurs, notamment des

services de garde et des services d'administration de fonds.

Nos forces et nos capacités

Nos clients dans certains marchés mondiaux des services financiers s'attendent à ce que nous leur fournissions des solutions et des conseils financiers complexes. Nous tirons parti de nos forces régionales et générales afin de répondre aux besoins toujours plus grands des grandes entreprises et des clients institutionnels, et de manière à soutenir nos objectifs stratégiques. Nous sommes reconnus comme un chef de file en ce qui concerne les opérations de négociation libellées en dollars canadiens ainsi que les services d'émission de titres de créance libellés en dollars canadiens et les services aux investisseurs. Nous offrons des capacités mondiales de distribution de titres de créance ainsi que des capacités mondiales en ce qui concerne le secteur des mines et de l'énergie, les produits structurés, le financement par des syndicats financiers et le financement d'infrastructures et les opérations de change.

La Gestion Privée Globale se classe au rang des 20 premières banques offrant des services de gestion privée à l'échelle mondiale, pour ce qui est du leadership sur les marchés régionaux et des types de services. Nos spécialistes de la finance offrent de façon constante à nos clients des solutions et des conseils de premier ordre en matière de gestion de patrimoine.

Nous sommes un chef de file en ce qui concerne la prestation d'une vaste gamme de produits et services dans les Antilles, grâce aux racines historiques et communautaires profondément établies depuis plus de 100 ans.

RBC Dexia IS, qui est l'une des dix principales banques dépositaires du monde, offre aux investisseurs institutionnels partout au monde une gamme intégrée de produits, y compris des services de garde internationaux, des services d'administration de fonds et de caisses de retraite, des services de prêt de titres, des services aux actionnaires, des services d'analyse des placements ainsi que d'autres services connexes.

PRINCIPAUX FAITS SAILLANTS

- Nous avons été classés au premier rang mondial des banques de change pour ce qui est des opérations libellées en dollars canadiens (magazine *Euromoney*).
- Nous avons ajouté à l'effectif mondial plus de 110 employés des services de gestion de patrimoine ayant des contacts directs avec les clients.
- Nous avons été nommés l'une des 20 principales banques offrant des services de gestion privée au monde (magazine *Euromoney*).
- Nous nous sommes classés parmi les trois premières places pour ce qui est de la part du marché des dépôts dans la plupart des marchés des Antilles où nous offrons des services bancaires.
- Nous avons mené à terme la création de notre coentreprise RBC Dexia IS, laquelle est devenue une banque dépositaire de premier rang à l'échelle mondiale, ses actifs administrés s'élevant à environ 1,9 billion de dollars.

Réalisations en 2006

Marchés financiers

- Nous avons obtenu le statut de conseiller désigné (Nomad) sur la marché des placements diversifiés, ce qui nous permet de participer au placement sur le marché international de titres de petites sociétés du secteur des mines et de l'énergie.
- Nous avons mis sur pied une plateforme mondiale de financement d'infrastructures et ouvert des bureaux au Canada, aux États-Unis, en Europe et en Australie; nous avons participé à des transactions de prestige et avons notamment agi à titre de conseiller principal dans le cadre d'un nouveau projet ferroviaire d'une valeur de 1,2 milliard d'euros en France.

Gestion de patrimoine

- Nous avons acquis Abacus Financial Services Group. Cette opération s'est traduite par l'ajout à notre effectif de 49 professionnels ayant un contact direct avec les clients, par l'élargissement de notre clientèle et de nos services de gestion de patrimoine au Royaume-Uni et dans les îles Anglo-Normandes, et par la hausse de 41 milliards de dollars US des biens administrés.
- Nous avons élargi notre gamme de solutions de prêts afin de répondre aux besoins des clients ayant un avoir net élevé.

Cette initiative s'est traduite par une augmentation de 25 % des nouveaux prêts. Nous avons aussi lancé un fonds de placement immobilier canadien grâce auquel les investisseurs internationaux peuvent participer au secteur canadien de l'immobilier commercial.

Services bancaires

- Nous avons amélioré notre processus de gestion des ventes pour accroître le degré de satisfaction des clients, et nous avons ouvert deux nouveaux bureaux aux Bahamas. Ces initiatives ont contribué à la forte croissance des revenus dans les Antilles.

Investissements en Chine

- RBC a tiré parti de sa présence actuelle en Chine pour transformer son bureau de représentation en succursale, et elle a effectué des investissements ciblés dans des secteurs où elle jouit d'un avantage concurrentiel à l'échelle mondiale, notamment la gestion de fonds, les marchés mondiaux des titres de créance, les institutions financières mondiales et les services de gestion privée.
- Nous avons agi à titre de co-chef de file de la tranche institutionnelle du premier appel public à l'épargne de l'Industrial and Commercial Bank of China.

DANS L'AVENIR

En 2007 et par la suite

- Nous comptons améliorer nos capacités mondiales en ce qui concerne les opérations libellées en dollars américains et en euros, de manière à ce qu'elles complètent nos positions de chef de file au chapitre des opérations de montage libellées en dollars canadiens, en livres sterling, en dollars néo-zélandais et en dollars australiens.
- Nous comptons tirer profit de notre plateforme de distribution mondiale afin de vendre des produits structurés sur les principaux marchés asiatiques.
- Nous comptons mettre encore plus à profit notre expertise en financement d'infrastructures aux États-Unis, en Europe et en Australie.
- Nous comptons accroître notre part du marché des particuliers ayant un avoir net élevé. Nous prévoyons pour ce faire renforcer et accroître nos relations avec les centres d'influence qui comprennent notre stratégie et qui apprécient notre engagement envers la prestation de solutions personnalisées de première qualité.
- Nous comptons tirer parti de notre solide position sur le marché des services bancaires dans les Antilles, et nous concentrer à cette fin sur la croissance interne et sur l'amélioration de l'exploitation.
- Nous comptons saisir les occasions qui se présentent pour poursuivre l'expansion de nos activités en Chine, dans les secteurs où nous avons démontré un avantage concurrentiel.

« Nous soutenons la croissance des activités, le service à la clientèle et de solides pratiques en matière de gouvernance »



Technologie et exploitation mondiales et Fonctions générales

Profil d'équipe

Plus de 18 000 employés des groupes Technologie et exploitation mondiales et Fonctions générales ont recours à des pratiques d'avant-garde pour soutenir RBC aux fins de la prestation de solutions innovatrices qui répondent aux attentes et aux besoins changeants de nos clients, de nos employés et autres parties prenantes. Ces groupes aident également RBC à réduire les coûts, à attribuer les ressources et à renforcer nos pratiques en matière de gouvernance.

Le groupe Technologie et exploitation mondiales fournit l'infrastructure d'exploitation et technologique nécessaire pour assurer la prestation de produits et services à nos clients. En collaboration avec les secteurs d'activité et par l'entremise des centres de traitement et d'appels, le groupe Technologie et exploitation mondiales offre des services de gestion de contacts et de diffusion d'information sur les produits, du soutien au chapitre des ventes, du service et de la technologie, ainsi que des services de

soutien opérationnel qui fournissent de la valeur à nos clients.

Le groupe Fonctions générales se compose de professionnels qui fournissent une saine gouvernance, un leadership éclairé et un point de vue général sur les questions stratégiques, les défis et les occasions avec lesquels RBC et ses secteurs d'exploitation doivent composer. Il soutient la croissance des activités grâce à ses connaissances et à sa gouvernance au chapitre des risques et des contrôles, de la conformité, de la loi, de la finance, de la fiscalité, des communications et de la marque. Par ailleurs, le groupe effectue une gestion prudente de notre capital et de nos positions de liquidité et de financement de manière que RBC se conforme aux exigences réglementaires, et il assure une gestion des coûts et une attribution du capital efficaces.

Réalizations en 2006

- Le groupe Fonctions générales a contribué au rendement financier de RBC et à l'atteinte de certains objectifs en procédant à une gestion efficace du capital, en aidant les secteurs d'exploitation à maintenir une qualité du crédit élevée et en réduisant notre taux d'imposition effectif.

• Le groupe Fonctions générales a appuyé nos activités de fusions et d'acquisitions en procédant à des contrôles préalables exhaustifs, à des négociations et à des relations avec les parties prenantes concernant toutes les opérations importantes, y compris la création de RBC Dexia IS et l'acquisition d'Abacus Financial Services Group Ltd. et d'American Guaranty & Trust Company, ainsi que les ententes d'acquisition annoncées pour les succursales de Flag et d'AmSouth.

• Le groupe Technologie et exploitation mondiales, en collaboration avec ses partenaires commerciaux, a traité plus de 100 millions d'appels de clients, 330 millions de transactions au moyen de guichets automatiques bancaires, 105 millions de transactions bancaires en ligne, 2,3 milliards d'opérations à des terminaux point-de-vente, et 100 millions d'opérations sur capitaux propres.

• Pour une septième fois au cours des dix dernières années, RBC a été nommée l'une des meilleures sociétés au monde en matière d'excellence technologique et organisationnelle (magazine *CIO*).

En 2007 et par la suite

- Le groupe Technologie et exploitation mondiales se concentrera sur la mise en œuvre de processus innovateurs et sur l'amélioration des technologies, de manière à fournir une expérience client différenciée et à accroître le levier d'exploitation.
- Le groupe Fonctions générales s'efforcera de contribuer à notre rendement financier et continuera à cette fin d'afficher un bilan solide ainsi qu'une qualité du crédit et des ratios de capital élevés, et de gérer efficacement la situation fiscale de RBC.
- Le groupe Fonctions générales s'efforcera de contribuer à la croissance des activités, au moyen d'un cadre de gouvernance solide, d'une stratégie efficace en ce qui concerne la marque, d'une planification d'entreprise stratégique, de mesures proactives au chapitre de la conformité, ainsi que de solides relations avec les investisseurs, les agences de notation, les organismes de réglementation et les autres parties prenantes.
- Les groupes Fonctions générales et Technologie et exploitation mondiales continueront d'allier leurs efforts à ceux de nos secteurs d'exploitation afin d'améliorer et de simplifier les processus qui touchent les clients et les employés.

Guidés par une saine gouvernance



Message du président du Conseil

En tant que responsables de la gérance de l'organisation, les membres du Conseil et moi croyons que le principal rôle du Conseil d'administration consiste à créer un environnement de gestion qui commande l'intégrité tout en favorisant la valeur à long terme pour les actionnaires. La bonne gouvernance, qui permet de créer et d'accroître la valeur pour les actionnaires, est aussi essentielle à la réussite de RBC que le sont les réalisations liées à l'exploitation de la société.

L'amélioration continue de nos principales pratiques en matière de gouvernance d'entreprise nous tient à cœur. À titre de président du Conseil, mon but est d'assurer un leadership qui permet au Conseil de continuer à donner des conseils judicieux et indépendants à la direction. En 2006, notre approche en matière de gouvernance d'entreprise a continué à gagner la reconnaissance de nos pairs. Selon un classement annuel par les chefs de la direction des grandes sociétés canadiennes,

RBC a une fois de plus été citée comme la société la plus respectée au Canada, occupant le premier rang dans la catégorie Gouvernance d'entreprise pour la quatrième année d'affilée.

Nous sommes des conseillers clés de la direction en ce qui concerne l'élaboration de la stratégie. Chaque réunion du Conseil tenue au cours de la dernière année comprenait des présentations sur divers aspects de la stratégie de RBC en fonction des occasions et des risques relatifs aux secteurs d'exploitation. Nous avons participé, avec la direction, à une séance annuelle de planification stratégique au cours de laquelle nous avons approuvé la stratégie d'entreprise. En surveillant la mise en œuvre de la stratégie par la direction, nous avons approuvé d'importantes opérations et dépenses en immobilisations qui cadraient avec le plan stratégique et avons régulièrement examiné le rendement de la société par rapport aux objectifs.

La diversité de nos points de vue et de nos antécédents nous permet d'accroître la valeur que nous offrons à la direction et aux actionnaires de RBC. Le comité

de la gouvernance et des affaires publiques examine et évalue régulièrement les forces du Conseil et l'évolution des besoins de l'organisation. Nous sommes heureux d'accueillir parmi nous les nouveaux administrateurs, dont l'expérience confèrera au Conseil une dimension importante. Timothy Hearn, Alice Laberge et Michael McCain sont tous très reconnus dans leur domaine respectif, et nous tirons déjà davantage de leur contribution à nos discussions fondée sur leur expérience au sein du marché des affaires au Canada et à l'étranger.

Afin de nous acquitter de nos responsabilités envers vous, nos actionnaires, nous devons avoir les compétences nécessaires pour prendre des décisions éclairées concernant les activités internationales de RBC, et ce, dans un contexte réglementaire et commercial en constante évolution. Conformément à notre programme de formation continue des administrateurs, nous avons participé au cours de la dernière année à des séances de formation portant sur les aspects spécialisés et complexes

des activités commerciales de RBC, l'incidence de l'accord de Bâle II sur le cadre de gestion du capital de RBC, les méthodes d'évaluation des risques et l'incidence de nouvelles normes sur les états financiers ainsi que sur les contrôles et attestations liés à la présentation de l'information.

Je suis heureux que le Conseil ait pu contribuer à la réussite de RBC en 2006. Des renseignements supplémentaires sur les principes et pratiques de gouvernance du Conseil d'administration et de RBC sont fournis dans les pages qui suivent ainsi que sur notre site Web à l'adresse rbc.com/gouvernance.

Au nom des membres du Conseil d'administration, je tiens à exprimer ma reconnaissance à la direction et à l'ensemble des 69 480 employés de RBC partout dans le monde pour leur contribution au solide rendement de l'organisation au cours de la dernière année ainsi que pour leur engagement à répondre aux attentes les plus élevées de nos clients.

Le président du Conseil,

David O'Brien

« Une saine gouvernance, qui permet la création et l'accroissement de la valeur pour les actionnaires, est aussi essentielle au succès de RBC que les réalisations de cette dernière au chapitre de l'exploitation. »

David O'Brien, président du Conseil

Gouvernance

Au-delà de la conformité

Nos pratiques et nos politiques sont conformes aux lignes de conduite établies par les autorités de réglementation des valeurs mobilières canadiennes et aux dispositions applicables de la *Sarbanes-Oxley Act of 2002*, ainsi qu'aux exigences de la Bourse de New York et de la Securities and Exchange Commission des États-Unis. D'un point de vue stratégique, notre processus de gouvernance vise non seulement à respecter la réglementation, mais aussi à tirer parti de nos assises solides en matière de gouvernance et à mettre en œuvre les meilleures pratiques à l'appui des objectifs de l'organisation.

Dans les pages qui suivent, nous résumons certaines mesures prises au cours des dernières années afin d'atteindre des normes du plus haut calibre en matière de gouvernance. Une description plus complète des pratiques de RBC au chapitre de la gouvernance est présentée dans la circulaire de la direction et sur notre site Web, au www.rbc.com/gouvernance.

Tirer parti de notre tradition d'excellence

Au cours des quelques dernières années, RBC a adopté maintes pratiques importantes en matière de gouvernance, y compris celles qui suivent :

- De nouvelles règles exigeant que les administrateurs remettent leur démission après l'assemblée annuelle s'ils n'obtiennent pas le soutien de la majorité des actionnaires.
- De nouvelles directives concernant la valeur minimale des actions que doivent détenir les membres du Conseil d'administration, qui passe de 300 000 \$ à 500 000 \$, pour renforcer la concordance entre les intérêts des administrateurs et ceux des actionnaires.
- Une valeur minimale plus importante d'actions que doivent détenir les membres de la haute direction, le plancher pour le chef de la direction passant à sept fois le salaire de base moyen, comparativement à six fois auparavant, pour renforcer davantage la concordance entre les intérêts de la haute direction et ceux des actionnaires.
- L'obligation pour les cadres dirigeants de garder, pendant au moins un an, des actions ordinaires de la Banque Royale d'une valeur égale au gain après impôts réalisé à l'exercice d'options, pour renforcer la concordance entre leurs intérêts et ceux des actionnaires.
- Un programme d'actions différées au rendement pour renforcer la concordance entre les intérêts de la direction et ceux des actionnaires, en établissant un lien entre les récompenses accordées aux cadres supérieurs et le rendement de RBC par rapport au rendement d'institutions financières nord-américaines concurrentes.
- Une réduction de la dilution des actions découlant de la diminution d'environ 70 % du nombre d'attributions d'options sur actions consenties à des membres de la direction depuis 2003.

Par ailleurs :

- Nous avons modifié notre politique exhaustive sur l'indépendance des administrateurs en fonction des améliorations apportées aux meilleures pratiques et à la réglementation. En vertu de cette politique, 14 des 17 administrateurs qui siègent actuellement au Conseil d'administration sont indépendants.
- Les administrateurs indépendants tiennent des réunions régulières.
- Tous les membres du comité de vérification, du comité des ressources humaines et du comité de la gouvernance et des affaires publiques du Conseil d'administration sont indépendants, et la majorité des membres du comité de révision et de la politique du risque sont indépendants.
- Le comité de vérification doit satisfaire à des critères d'indépendance plus rigoureux, un expert financier a été nommé, des exigences au chapitre des connaissances financières ont été formulées et une politique limitant la participation des membres de notre comité de vérification d'autres sociétés a été approuvée.
- Le comité de vérification, le comité des ressources humaines et le comité de la gouvernance et des affaires publiques détiennent le pouvoir exclusif de retenir les services et d'approuver les honoraires des conseillers externes indépendants. Le comité des ressources humaines retient les services d'un consultant indépendant spécialisé en rémunération.
- Les procédures d'évaluation du Conseil et des administrateurs ont été améliorées, et un processus prévoyant une évaluation écrite effectuée par les pairs de chacun des administrateurs a été mis en œuvre afin de compléter le processus actuel de rencontres individuelles entre le président du Conseil et chacun des administrateurs.
- Le processus visant le choix des personnes nommées à titre d'administrateurs a été régularisé afin de peser le pour et le contre entre les qualités des candidats et les compétences et aptitudes que le Conseil dans son ensemble devrait posséder.

Faire preuve de leadership

Ces mesures se fondent sur nos initiatives antérieures en matière de gouvernance, lesquelles comprennent notamment :

- l'établissement du leadership indépendant du Conseil d'administration en devenant la première institution financière qui a séparé les postes de président du Conseil et de chef de la direction en 2001;
- l'adoption d'une politique limitant l'appartenance à des conseils d'administration interdépendants;
- la cessation de l'octroi d'options en vertu du Régime d'options d'achat d'actions pour les administrateurs en 2002;
- la passation en charges des options sur actions dans nos états financiers depuis 2003, qui fait de RBC l'une des premières grandes sociétés canadiennes à avoir adopté cette pratique;
- l'élaboration de programmes, de présentations et de matériel aux fins de la formation continue des administrateurs, qui permettent à ceux-ci de demeurer bien informés en ce qui concerne la nature changeante du monde des affaires et du contexte réglementaire, ainsi que le caractère spécialisé et complexe du domaine financier et de nos activités d'exploitation.

Amélioration du processus de communication de l'information

Dans le cadre de nos objectifs visant à améliorer continuellement notre processus de gouvernance et à accroître la transparence et la simplicité de nos communications, nous avons amélioré l'information fournie dans la circulaire de la direction au cours des dernières années, de manière à y présenter :

- davantage de détails sur la rémunération versée aux administrateurs et sur les actions qu'ils détiennent individuellement;
- des informations plus claires sur la rémunération des cadres dirigeants liée au rendement de l'exercice;
- un aperçu facile à lire de la rémunération des cadres dirigeants pour les trois dernières années;
- un tableau qui illustre la rémunération totale des membres de la haute direction exprimée en pourcentage de la capitalisation boursière et en pourcentage du bénéfice net après impôts;
- davantage d'information sur les prestations de retraite des membres de la haute direction, y compris des renseignements sur l'incidence des variations des taux d'intérêt, sur le coût annuel des services rendus, sur les obligations au titre des prestations constituées et sur la valeur des régimes de retraite des membres de la haute direction.

Information importante sur nos pratiques en matière de gouvernance

L'information additionnelle suivante sur nos pratiques en matière de gouvernance peut être consultée sur notre site rbc.com/gouvernance :

- notre Énoncé des pratiques et lignes directrices en matière de gouvernance;
- notre Code de déontologie;
- les chartes du Conseil d'administration et de chacun de ses comités;
- notre politique sur l'indépendance des administrateurs;
- les descriptions de postes du président du Conseil, des présidents de comités du Conseil et du président et chef de la direction;
- un résumé des différences importantes entre les règles de la Bourse de New York et nos pratiques en matière de gouvernance;
- notre Rapport sur la responsabilité de l'entreprise.

Assemblée annuelle de 2007

Les actionnaires sont conviés à notre assemblée annuelle, qui se tiendra à 9 h (heure normale de l'Est), le vendredi 2 mars 2007, au Palais des congrès du Toronto métropolitain, situé à l'adresse suivante : 255 Front Street West, North Building, Toronto. S'ils le préfèrent, ils peuvent écouter la diffusion Web de cet événement. De plus amples détails seront présentés sur notre page Web portant sur les relations avec les investisseurs, à l'adresse rbc.com/investisseurs/conference.

Exercer une influence



Responsabilité d'entreprise

Pour RBC, la responsabilité d'entreprise consiste à agir avec intégrité en tout temps et à soutenir notre viabilité à long terme tout en contribuant au bien-être actuel et futur de toutes les parties prenantes.

À cette fin, nous nous efforçons d'être comptable des choix que nous faisons quotidiennement, particulièrement en ce qui a trait à la mise en œuvre de pratiques déontologiques, à notre impact économique, ainsi qu'à nos pratiques touchant le milieu de travail, l'environnement et les collectivités.

Rapport sur le développement durable

Les sociétés se voient de plus en plus obligées de présenter un rapport concernant leur performance sur les plans social, environnemental et éthique, également appelé un rapport sur le développement durable. Bien que maintes parties prenantes demandent qu'on leur fournisse cette information, elles ne s'entendent pas sur le type et l'étendue des données que les sociétés devraient fournir, non plus que sur le mode de communication approprié de ces informations.

RBC a adopté une démarche concertée aux fins de la préparation de son rapport sur le développement durable. Elle personnalise les informations en fonction des différentes parties prenantes, et s'assure dans chaque cas que le niveau des détails fournis est approprié. Pour des renseignements additionnels à ce sujet, visitez notre site rbc.com/responsabilite.

Principes en matière de responsabilité d'entreprise	Intégrité en affaires <ul style="list-style-type: none"> • Respecter les lois et règlements • Axer la gestion sur des principes de gouvernance solides • Appliquer des pratiques déontologiques dans l'exercice de nos activités • Fournir des produits et des services bancaires de façon responsable • Protéger et sensibiliser les consommateurs 	Impact économique <ul style="list-style-type: none"> • Fournir un solide rendement aux actionnaires • Payer notre juste part d'impôts • Appuyer les PME et le développement économique des collectivités • Favoriser l'innovation et l'entrepreneuriat • Acheter des biens et services de façon responsable
	Milieu de travail et emploi <ul style="list-style-type: none"> • Respecter la diversité • Favoriser une culture axée sur l'engagement du personnel • Fournir un programme de rémunération et de récompenses concurrentiel • Fournir des occasions au chapitre de la formation et du perfectionnement 	Environnement <ul style="list-style-type: none"> • Agir de façon responsable au chapitre des prêts • Optimiser les occasions liées aux sociétés écologiques • Réduire notre incidence environnementale en tant qu'entreprise

Pratiques déontologiques

L'une des valeurs clés de RBC repose sur la confiance qu'inspire l'intégrité dont nous faisons preuve dans toutes nos actions. Nous avons mis en œuvre des politiques et des processus de conformité à la réglementation généraux pour soutenir l'évaluation et la gestion des risques, et nous avons élaboré des politiques officielles dans les domaines suivants :

- sanctions économiques
- prêts aux partis politiques
- financement de matériel militaire
- blanchiment d'argent
- financement d'activités terroristes
- conflits d'intérêts, activités externes et fonctions d'administrateur externe des employés
- opérations d'initiés, cloisonnement et opérations de placement des employés
- risques environnementaux
- risques liés à l'impartition
- montages financiers et crédits complexes
- indépendance des vérificateurs.

Nous revoyons nos politiques et contrôles régulièrement afin de nous assurer de leur efficacité continue.

Code de déontologie

Tous les employés de RBC dans le monde entier sont régis par notre Code de déontologie, lequel est en place depuis plus de 20 ans et est régulièrement mis à jour. Notre programme d'apprentissage électronique sur le Code de déontologie permet de nous assurer que le personnel à tous les échelons de la hiérarchie connaît et comprend les principes et les éléments de la conformité à la réglementation du Code. Ce programme comprend à la fois un cours et un examen en ligne. Tous les employés doivent le suivre et passer l'examen dans les trois mois de leur entrée à RBC et au moins tous les deux ans par la suite.

Contrôle préalable (identification du client et caractère convenable)

RBC doit effectuer un contrôle préalable à l'égard des nouveaux clients et des clients actuels pour se conformer aux lois applicables concernant la lutte anti-blanchiment, l'antiterrorisme et les sanctions économiques, et de manière que nous puissions comprendre les besoins de nos clients et leur offrir des produits et services qui leur conviennent. Afin de se conformer aux diverses règles concernant la lutte contre le blanchiment et l'antiterrorisme, RBC a mis en œuvre des mesures d'examen et de surveillance appropriées qui s'alignent sur les exigences réglementaires. Ce contrôle préalable à l'égard des clients nous aide à surveiller le caractère convenable des opérations

commerciales s'inscrivant dans le cadre de nos propres transactions de valeurs mobilières et, de façon plus générale, il nous aide à faire en sorte que nous fournissions aux clients une gamme de produits et services appropriée.

Politique de lutte blanchiment

RBC s'engage à empêcher le recours à ses services financiers à des fins de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes. Notre groupe Conformité à la réglementation, Lutte contre le blanchiment mondiale se consacre à la mise au point et au maintien continus de politiques, de lignes directrices, de programmes de formation et d'outils et de modèles d'évaluation des risques pour aider nos employés à parer aux risques de blanchiment d'argent et de financement d'activités terroristes, lesquels ne cessent d'évoluer.

Politique en matière d'antiterrorisme

RBC et ses administrateurs, dirigeants et employés ne participeront pas sciemment à des transactions directes ou indirectes, ni ne fourniront, directement ou indirectement, des services financiers à des États, des entités, des organisations et des particuliers, ou pour leur bénéfice, qui sont visés par des mesures anti-terroristes applicables. Afin d'assurer le respect efficace de ces exigences, des systèmes automatisés comparent quotidiennement les noms des clients aux diverses listes de contrôle et listes de terroristes, et ces systèmes

Pour plus de renseignements sur l'intégrité en affaires de RBC, visitez le site rbc.com/responsabilite/business.

La planification de la continuité des opérations de RBC englobe la façon dont nous réagissons à diverses perturbations et crises ayant des répercussions sur le bien-être de nos employés et de nos clients, sur nos activités d'exploitation et sur les collectivités où nous exerçons nos activités.

La ligne téléphonique d'urgence RBC permet d'aviser nos employés advenant une crise interne ou une situation externe qui nuit à notre accès aux bureaux de RBC ou à notre capacité de servir nos clients.

Grâce à la ligne Info-Indice RBC, nos employés et les tiers, où qu'ils soient dans le monde, peuvent signaler en toute discrétion, directement à l'Ombudsman de RBC, les questions de vérification et de comptabilité internes douteuses. Pour de plus amples renseignements, visitez le site rbc.com/gouvernance.

comparent également les paiements effectués aux listes du Bureau du surintendant des institutions financières et du Bureau du contrôle des avoirs étrangers et à d'autres listes de contrôle, conformément aux règlements qui régissent le financement d'activités terroristes.

Politique en matière de sanctions économiques

RBC et ses administrateurs, dirigeants et employés ne feront pas sciemment affaire avec des États, des entités, des organisations et des particuliers qui sont visés par des sanctions économiques imposées par les pays où ils se trouvent ou par les pays où ils exercent leurs activités, ou par des sanctions économiques de pays qui leur sont autrement applicables.

Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information

Internet et les autres technologies de l'information ont révolutionné la conduite des affaires et nous permettent d'entretenir des rapports et de faire affaire avec nos clients, nos employés et des tiers, que ceux-ci se trouvent à la maison ou au bureau. Ces technologies donnent toutefois lieu à des préoccupations légitimes concernant la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

RBC s'est engagée à protéger le caractère privé et confidentiel des renseignements person-

nels, commerciaux, financiers et autres qu'elle possède. Il s'agit en fait de l'une de nos priorités principales et de l'une des assises de notre engagement envers nos clients, nos employés et les tiers. Nous possédons un code de protection des renseignements personnels depuis 1991, dont la supervision incombe à notre chef de la protection des renseignements personnels, et nous avons recours à des mécanismes de sécurité et à des contrôles internes rigoureux afin d'assurer la protection et la sécurité des renseignements qui nous sont confiés.

Prévention de la fraude

RBC accorde une grande priorité à la protection des clients contre les pertes dues à la fraude financière. Nous collaborons étroitement avec d'autres institutions financières, avec les associations sectorielles et avec les autorités d'application de la loi pour combattre le crime financier, et nous avons produit un site Web d'information sur la fraude et la sécurité des cartes de crédit et de débit pour les clients, ainsi qu'une publication intitulée *L'essentiel sur... Les fraudes financières*, disponible dans les succursales et en ligne.

Codes de conduite volontaires

Le secteur bancaire canadien a défini un certain nombre de codes de conduite et d'engagements volontaires pour protéger les consommateurs, auxquels RBC adhère. Ces codes

et ces engagements, dont une liste est fournie sur le site rbc.com/français/voluntary-codes-public-commitments, comprennent notamment :

- le Code de pratique canadien des services de cartes de débit;
- le Code de déontologie de l'Association des banquiers canadiens pour les activités d'assurance autorisées;
- le Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises;
- les Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : Le cadre canadien;
- la Responsabilité zéro de Visa;
- la Visa e-Promesse.

Gestion de crise

Les équipes de gestion de crise de RBC, qui se composent de cadres dirigeants de la société, sont responsables de la reconnaissance, de l'isolement et de la gestion des grandes crises, et elles sont mobilisées quand éclatent des crises sur lesquelles RBC exerce ou non un contrôle. Nous avons aussi des processus officiels de maintien des opérations dans tout le Groupe, et procédons périodiquement à des simulations pour assurer une préparation adéquate advenant une situation de crise, tout en évaluant la validité pratique des stratégies et des tactiques ainsi que les capacités des équipes d'intervention en cas de crise.



Investissements socialement responsables

Les investisseurs qui désirent prôner leurs valeurs au moyen d'investissements éthiques ont de plus en plus recours à des sociétés de recherche afin d'obtenir une analyse solide par des tiers des entreprises qui ont une incidence favorable ou défavorable sur la société et sur l'environnement. RBC est inscrite à un certain nombre d'indices importants qui reconnaissent les chefs de file sur le plan financier, social et environnemental.

L'importance accordée au client

La vision de RBC est de « toujours mériter le privilège d'être le premier choix de nos clients ». Toutes nos activités sont axées sur cette vision, et elles consistent notamment à obtenir des commentaires des clients et à prendre des mesures en réponse à ces commentaires, ainsi qu'à établir des mesures vigilantes de protection des consommateurs et à assurer l'accès à nos services financiers.

Chaque année, nos secteurs d'exploitation déterminent le degré de satisfaction des clients et apportent des améliorations en fonction des commentaires reçus. Par exemple, nous avons pris les mesures suivantes au Canada en 2006 :

- Nous avons amélioré notre site de placements en direct afin d'aider les investisseurs à prendre des décisions plus éclairées.
- Nous avons amélioré notre système de réponse vocale interactive afin de faciliter la navigation, l'obtention de renseignements et l'accès à nos représentants.
- Nous avons réduit considérablement le temps requis pour ouvrir un compte personnel.
- Nous avons lancé un compte permettant un nombre illimité de transactions, moyennant des frais mensuels de 11,95 \$ seulement.

Nous avons pris les mesures suivantes aux États-Unis en 2006 :

- Nous avons lancé un service en ligne d'images numériques de chèques.
- Nous avons réduit le temps requis pour traiter les demandes de prêts des PME clientes.

Prévention de la fraude

RBC a recours à de strictes politiques et pratiques en matière de sécurité, ainsi qu'à des ressources ininterrompues pour prévenir et détecter les fraudes

possibles. En 2006, nous avons mis sur pied un programme de garanties à l'intention des clients de Banque en direct et des services de courtage autogéré, en vertu duquel nous nous engageons à rembourser la totalité des fonds perdus dans le cadre de transactions non autorisées touchant les comptes de ces clients.

Nous avons élaboré divers programmes de sensibilisation à la fraude, incluant des conseils et des alertes, des brochures, ainsi que des présentations aux clients. En 2006, nous avons publié un nouveau *Guide sur la sécurité et la confidentialité* et nous avons mis sur pied une campagne visant à sensibiliser la clientèle en ce qui concerne la prévention de la fraude et la protection contre l'usurpation d'identité.

Résolu à corriger la situation

Notre processus officiel de traitement des plaintes est présenté sur notre site Web et énoncé dans une brochure de la série *L'essentiel sur...* Dans le cas des plaintes qui demeurent non résolues par suite de ce processus, les clients peuvent appeler des décisions prises par RBC auprès du Bureau de l'Ombudsman de RBC, qui examinera lesdites décisions ainsi que leur conformité aux procédés administratifs appropriés. Le Bureau s'assure que les clients sont entendus de façon juste et équitable, et qu'ils sont traités avec considération et respect. Nous nous assurons

également qu'il n'y a aucune atteinte à la dignité ni à la vie privée des parties en cause.

Développement responsable de produits et de services

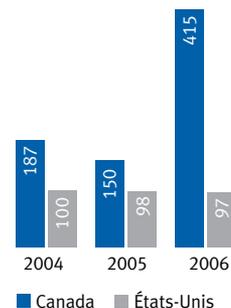
RBC applique un processus d'examen rigoureux et bien défini avant de lancer un nouveau produit ou de modifier considérablement un produit existant. Nous évaluons les divers risques liés à un produit et nous nous assurons que ce produit respecte notre Code de déontologie, la législation ainsi que tous les codes volontaires de protection des consommateurs que nous avons signés. Les niveaux d'approbation au sein de RBC correspondent au niveau de risque lié au produit ou au service considéré.

La pierre angulaire de notre processus visant à protéger nos clients et nos investisseurs est le programme « Bien connaître son client ». Nos employés doivent faire de leur mieux pour comprendre la situation ainsi que les objectifs financiers et personnels de leurs clients avant de leur faire des recommandations.

RBC s'est également engagée à fournir à divers groupes un meilleur accès aux services bancaires, grâce à des produits et services personnalisés. Des renseignements à ce sujet sont fournis dans notre Rapport sur la responsabilité de l'entreprise et dans la Déclaration de responsabilité publique, sur le site rbc.com.

Réponse aux commentaires

Clients interrogés (en milliers)



Impact économique

(en millions de dollars)	2006	2005	2004
Rémunération et avantages sociaux (1)	7 340 \$	6 736 \$	6 701 \$
Dividendes versés aux détenteurs d'actions ordinaires et privilégiées	1 907	1 554	1 334
Impôts sur les bénéfices et autres (ensemble des territoires) (1)	2 083	2 021	1 989
Biens et services achetés auprès de fournisseurs de toute taille	3 900	3 700	3 700
Investissement dans les collectivités, y compris les dons et les commandites	83	65	59

(1) Reflète les activités poursuivies.

Impact économique

Les entreprises, grandes et petites, peuvent contribuer à façonner les économies des collectivités et des pays où elles exercent leurs activités, du simple fait de leurs actions et de leurs décisions d'affaires quotidiennes. À RBC, nous avons un impact économique direct comme employeur et contribuable, à la fois comme fournisseur de services financiers et comme acheteur de biens et de services.

Développement économique

RBC investit dans le développement économique durable des collectivités qu'elle sert. Nous voulons contribuer à la prospérité future de leur population et de leurs entreprises. Nous appuyons :

- les programmes visant à répondre aux besoins de base tels que les banques alimentaires et les refuges;
- la croissance économique des collectivités où nous exerçons nos activités;
- les initiatives qui aident les communautés autochtones à se doter des moyens d'assurer leur prospérité;
- les ressources qui favorisent l'autonomie économique;
- les programmes d'initiation aux services financiers.

RBC favorise également la croissance économique en établissant des partenariats avec les industries. Ainsi, nous sommes membres du Conseil des affaires canadiennes-américaines, qui fait la promotion des relations commerciales canado-américaines et améliore la concurrence des économies nord-américaines.

La petite entreprise

Les petites entreprises sont un important moteur de la croissance économique. RBC occupe une position de chef de file sur le marché canadien, avec près de 600 000 PME clientes, et RBC Centura offre des services à plus de 60 000 petites entreprises dans le sud-est des États-Unis.

Un grand nombre de petites entreprises ont besoin de financement pour démarrer, fonctionner ou croître. RBC offre un vaste éventail de solutions de crédit adaptées aux besoins de diverses entreprises parvenues à différents stades de leur développement. Nous nous efforçons également d'offrir les meilleurs produits, conseils et savoir-faire possibles, afin d'aider ce secteur à prospérer.

Innovation

RBC joue un rôle de chef de file dans le domaine du soutien à l'innovation et de la commercialisation de la recherche. Nous appuyons également les projets et les organisations qui favorisent l'apprentissage, l'innovation et l'entrepreneuriat, comme :

- le District de la découverte médicale et scientifique connexe (MaRS), qui facilite la recherche et le développement scientifiques, ainsi que la commercialisation;
- l'Institut canadien de recherches avancées, qui enrichit la base de connaissances canadiennes en réunissant les plus éminents penseurs du Canada et du monde.

Par l'intermédiaire de RBC Technologie Capital de Risque Inc. et de ses fonds spécialisés, nous investissons directement dans de jeunes entreprises prometteuses en Amérique du Nord. Notre Fonds de technologies stratégiques fournit du financement et

notre vaste expérience et notre grand savoir-faire à de jeunes sociétés de développement technologique orientées sur les services financiers.

Achats

En 2006, nous avons consacré 3,9 milliards de dollars à l'achat de biens et de services de fournisseurs internationaux, nationaux, régionaux et locaux de toute taille.

Notre Groupe d'approvisionnement stratégique est chargé d'acquérir les produits et services. Nos politiques d'approvisionnement favorisent l'intégration et visent à promouvoir des pratiques commerciales équitables et le développement économique lorsque c'est possible et approprié. Nous maintenons les normes les plus élevées qui soient et revoyons annuellement nos politiques en matière d'achats.

Nous suivons des pratiques d'achat équitables et nous nous efforçons de soutenir les collectivités dans lesquelles nous exerçons des activités lorsque cela est possible. Nous sommes un membre fondateur du Conseil canadien des fournisseurs autochtones et des minorités visibles. Nous sommes aussi un membre de son pendant américain, le National Minority Supplier Development Council, depuis 2002.

Pour plus de renseignements sur l'impact économique de RBC, visitez le site rbc.com/responsabilite/economic.

En dehors des heures de bureau, les employés de RBC partout dans le monde participent à de nombreuses activités au sein de leur collectivité, telles que la course 2006 *Roulons pour la recherche sur le diabète* organisée par la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile.



Milieu de travail

L'embauche et le maintien d'une main-d'œuvre talentueuse et hautement motivée sont essentiels à notre succès continu. La Banque, qui est de façon constante nommée l'un des meilleurs employeurs au Canada, vise à parfaire sa réputation d'employeur de premier rang dans tous les pays où elle exerce ses activités.

Le fait de comprendre les valeurs et les besoins de nos employés nous permet de tirer parti de notre programme de rémunération globale aux fins du succès mutuel des employés et de RBC. Ce programme exhaustif se compose de salaires concurrentiels, d'avantages sociaux souples, d'un milieu de travail favorable, ainsi que de possibilités d'avancement et d'apprentissage qui récompensent les compétences ainsi que la contribution de chacun aux résultats. L'environnement de travail flexible offert aux employés leur permet de jouir d'horaires variables, d'horaires de travail modifiés et d'un programme de télétravail.

Les régimes d'épargne et d'actionnariat offerts dans le cadre du programme de rémunération de RBC donnent aux employés un sentiment d'appartenance qui aide à assurer la concordance des objectifs des employés, des investisseurs et de la société. La plupart de nos employés détiennent des actions de RBC acquises dans le cadre de ces régimes.

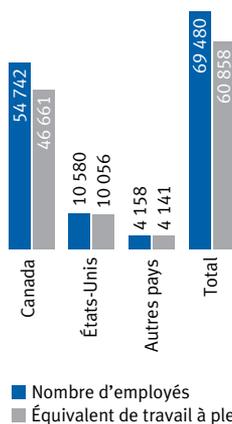
La croissance et le perfectionnement continus de l'effectif nous aident à faire en sorte que nous répondions aux besoins actuels et futurs de nos clients. Les employés ont accès aux ressources et à la formation dont ils ont besoin pour parfaire leurs connaissances professionnelles. Ils bénéficient notamment de Campus RBC, notre plateforme d'apprentissage en ligne, et du Guide d'orientation professionnelle, un programme exhaustif de gestion de la carrière. Nos pratiques en matière d'embauche visent avant tout à trouver et à sélectionner des personnes talentueuses qui partagent notre passion pour le service à la clientèle.

La diversité est l'une des valeurs fondamentales de RBC, et nous sommes un chef de file reconnu au Canada pour l'importance que nous accordons à la diversité. Miser sur la diversité afin d'assurer la croissance et l'innovation est un impératif commercial et une obligation morale envers nos employés, nos clients et nos collectivités.

En tenant les employés informés, nous pouvons plus facilement assurer la concordance de leurs objectifs et ceux de la société. Les cadres dirigeants de RBC rencontrent les employés régulièrement afin de discuter des objectifs, des stratégies et des progrès de la société. Les moyens de communication avec les employés comprennent des sites Internet, des bulletins de nouvelles électroniques, des bulletins d'information par courriel, ainsi que d'autres voies de communication, et nous encourageons les employés à nous faire part de leurs commentaires par différents moyens.

Demeurer à l'écoute de nos employés et donner suite à leurs commentaires sont des activités qui s'inscrivent dans le cadre de la culture de RBC, et nous effectuons des sondages d'opinion auprès des employés depuis 1981. Afin d'obtenir un niveau d'engagement élevé de la part des employés et de nous assurer que le client passe avant tout, nous nous efforçons de comprendre le point de vue de nos employés et nous prenons des mesures qui s'alignent sur les besoins de nos employés et sur les priorités de RBC.

Total de l'effectif
(au 31 octobre 2006)



Pour plus de renseignements sur le milieu de travail de RBC, visitez le site rbc.com/responsabilite/workplace.



RBC cherche activement à réduire les risques et à saisir les occasions soulevées par les questions environnementales.

L'environnement

RBC reconnaît que notre réussite économique à long terme dépend de la salubrité de l'environnement et de la santé des collectivités. C'est la raison pour laquelle nous nous efforçons d'exercer nos activités de manière à limiter les risques environnementaux, et nous cherchons à tirer parti des occasions qui se présentent sur les marchés environnementaux afin que nos actionnaires, nos clients et nos employés en bénéficient.

Politique environnementale

La politique environnementale de RBC a été élaborée en 1991 et elle complète le volet environnemental de notre Code de déontologie. Cette politique a pour objectif de faire en sorte que les activités commerciales et opérationnelles de RBC s'alignent sur les principes de développement durable. Nous procédons actuellement à un examen de cette politique, et une version modifiée qui tient compte des nouvelles préoccupations d'ordre environnemental devrait être publiée en 2007.

Agir de façon responsable au chapitre des prêts

RBC se fonde sur sa politique de gestion des risques environnementaux liés au crédit et au financement de projet pour évaluer les répercussions d'ordre environnemental et social liées à ses activités de prêt. Nous nous appuyons sur ces politiques pour examiner

nos transactions et déterminer si des préoccupations d'ordre environnemental s'y rattachent. Lorsque cela est justifié, des spécialistes en environnement examinent les transactions afin de déterminer et de gérer de façon proactive les risques environnementaux auxquels nous sommes exposés.

En 2006, RBC a reconfirmé son adhésion aux Principes d'Équateur remaniés, lesquels constituent des lignes de conduite volontaire élaborées en 2003 afin de gérer les risques d'ordre environnemental et social liés au financement de projets. Depuis 2003, année où nous avons initialement adopté ces principes, nous avons évalué 14 projets en nous basant sur les Principes d'Équateur.

Enjeux et engagement des parties prenantes

En 2006, nous avons uni nos efforts à ceux de parties prenantes externes afin de déterminer les préoccupations liées à nos activités commerciales et opérationnelles. Ces préoccupations incluent notamment le changement climatique, la foresterie, la biodiversité et les droits des Autochtones. RBC est d'avis que l'engagement des parties prenantes nous permet de mieux comprendre ces enjeux et d'atteindre un équilibre durable entre la gestion des questions environnementales et la prospérité économique.

Performance et initiatives

Nous nous efforçons activement de réduire nos risques le plus possible et de tirer parti des occasions liées aux questions environnementales. Par exemple, RBC Technologie Capital de Risque est un important investisseur dans le GEF Clean Technology Fund; cet engagement prendra fin en 2007. Nous cherchons des occasions d'accroître encore plus nos services de prise ferme, nos services d'obtention de financement et nos services-conseils liés au financement des sources d'énergie de remplacement.

Nous cherchons également à trouver d'autres moyens de réduire l'incidence de nos activités d'exploitation au moyen de nos programmes/logiciels SOFT Footprint (approvisionnement, opérations, installations, voyages). Nous nous engageons à communiquer nos progrès continus dans la section Environnement de notre site Web rbc.com en 2007.

Pour plus de renseignements, se reporter à la rubrique Gestion du risque du Rapport de gestion et à notre Rapport sur la responsabilité de l'entreprise 2006.

Pour plus de renseignements sur l'intégrité en affaires de RBC, visitez le site rbc.com/responsabilite/environnement.

En 2006, RBC a versé plus de 2 millions de dollars à des organisations communautaires, aux fins de la prestation de programmes d'activités parascolaires dans tout le Canada, dont le programme offert à l'école primaire Braeburn, à Toronto.



Collectivités

En 2006, RBC a versé plus de 83 millions de dollars à des initiatives communautaires dans le monde entier, soit plus de 42 millions en dons et 41 millions supplémentaires sous forme de commandite d'événements et de soutien à des organismes nationaux.

RBC contribue à la prospérité économique en appuyant diverses initiatives communautaires. Nos employés et retraités apportent aussi une contribution énorme en mettant leurs connaissances professionnelles et financières, leur temps et leur enthousiasme au service de milliers de groupes communautaires dans le monde entier.

Dons

Les dons constituent une pierre angulaire de nos programmes communautaires, et notre tradition de philanthropie remonte à nos origines, puisque nous avons commencé à verser des dons dès 1891. Nous sommes aujourd'hui l'une des entreprises les plus généreuses du Canada et nous soutenons des collectivités dans toute l'Amérique du Nord et dans le monde entier. Nous entendons avoir un impact social durable, par une politique de dons de bienfaisance dynamique et responsable et l'établissement d'ententes énergiques de partenariat avec le secteur philanthropique. Les dons que nous versons visent principalement à soutenir :

- les programmes de lutte contre le décrochage scolaire
- les programmes de soutien aux jeunes artistes
- les programmes qui encouragent la participation des employés

- les programmes qui aident les personnes âgées à demeurer indépendantes et en santé.

Contributions des employés

Le Programme de bénévolat des employés de RBC a été lancé en 1999 pour appuyer et encourager l'engagement dans les collectivités. Les employés et les retraités de RBC qui consacrent un minimum de 40 heures par année à un organisme de bienfaisance enregistré sont admissibles à une subvention de 500 \$, offerte par RBC à l'organisme de leur choix.

Depuis 1999, RBC a versé plus de 10 700 subventions et versé plus 5,35 millions de dollars pour souligner le bénévolat de nos employés.

Commandites

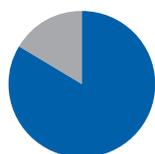
Les commandites font partie intégrante des activités de commercialisation et des activités promotionnelles de RBC, et elles visent à promouvoir notre marque, notre image et notre réputation. Elles comportent dans bien des cas de nombreux avantages, notamment des promotions pour les consommateurs, l'occasion de présenter la marque et les produits sur les lieux et dans les médias, ainsi que l'occasion pour le client de jouer un rôle d'hôte et l'occasion pour le personnel de faire du bénévolat.

Nos commandites communautaires visent principalement :

- **Le sport amateur** : nous appuyons le développement des athlètes amateurs à tous les niveaux, qu'il s'agisse de manifestations sportives locales ou d'associations nationales. Nous sommes le plus ancien partenaire de l'équipe olympique canadienne, que nous appuyons depuis 1947, et l'un des principaux partenaires nationaux des Jeux Olympiques et Paralympiques d'hiver de 2010 qui auront lieu à Vancouver; nous serons également un fier commanditaire des équipes olympique et paralympique canadiennes jusqu'en 2012. RBC commandite également des matchs de hockey, des compétitions de planche à neige et de ski acrobatique, des compétitions d'athlétisme et les Jeux Olympiques spéciaux.
- **Les arts** : nous croyons que l'investissement dans des visions créatrices et le talent artistique contribue à la santé et au dynamisme des collectivités. Nous organisons notamment le Concours de peinture canadienne de RBC, qui célèbre le talent d'artistes visuels canadiens prometteurs. Nous appuyons également des événements communautaires tels que des expositions d'œuvres d'art, des pièces de théâtre et des concerts.

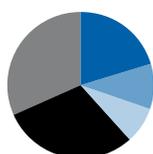
Dons de RBC à l'échelle mondiale en 2006, par région

(en dollars canadiens)



■ Canada	35 471 617 \$
■ À l'étranger	6 928 653 \$
Total	42 400 270 \$

Dons de RBC au Canada en 2006, par domaine



■ Services sociaux	20,3 %
■ Arts et culture	10 %
■ Collectivités	8,3 %
■ Santé	29,9 %
■ Éducation	31,5 %

Pour plus de renseignements sur l'intégrité en affaires de RBC, visitez le site rbc.com/responsabilite/community.