



Politique visant la protection des renseignements personnels

© Banque Royale du Canada, 2000.

Tous droits réservés. Le contenu de cette publication ne peut être reproduit, en totalité ou en partie, sans l'autorisation écrite préalable de la Banque Royale du Canada.

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| TABLE DES MATIÈRES | 2 |
| NOUS TENONS À PROTÉGER LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS QUE NOUS AVONS SUR VOUS! | 4 |
| NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS | 4 |
| NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS | 5 |
| DIX PRINCIPES SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | 6 |
| LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AU CANADA | 8 |
| QUEL GENRE DE RENSEIGNEMENTS RECUEILLONS-NOUS | 9 |
| GENRE DE RENSEIGNEMENTS QUE NOUS RECUEILLONS | 10 |
| RENSEIGNEMENTS REQUIS POUR LA PRESTATION DES SERVICES COURANTS | 12 |
| COMMENT UTILISONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS | 14 |
| DANS QUELS CAS VOS RENSEIGNEMENTS POURRAIENT-ILS ÊTRE COMMUNIQUÉS À DES TIERS | 16 |
| AVEC QUI POURRIONS-NOUS ÉVENTUELLEMENT PARTAGER VOS RENSEIGNEMENTS | 18 |
| NOTRE POLITIQUE RELATIVE AUX REFUS D'AUTORISATION | 20 |
| COMMENT PROTÉGEONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS | 21 |
| COMMENT POUVEZ-VOUS PROTÉGER VOS PROPRES RENSEIGNEMENTS ? | 22 |
| VOUS POUVEZ ACCÉDER AUX RENSEIGNEMENTS QUI VOUS CONCERNENT ET LES RECTIFIER | 23 |
| UN MOT SUR LES COOKIES | 24 |
| LES COOKIES ET RBC | 25 |
| QUESTIONS, COMMENTAIRES ET RÉCLAMATIONS | 27 |
| MISE À JOUR DE LA POLITIQUE | 28 |

**ENTREPRISES ASSUJETTIES À LA POLITIQUE VISANT LA PROTECTION DES
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

29

**SITES WEB ASSUJETTIS À LA POLITIQUE VISANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS**

30



Nous tenons à protéger les renseignements personnels que nous avons sur vous !

En quelques brèves années, l'Internet a bouleversé la façon dont nous exerçons nos activités. Il nous permet de communiquer personnellement avec vous, à toute heure et où que vous soyez, pour vous transmettre des renseignements, connaître votre point de vue et vous proposer toute une variété de services bancaires et financiers auxquels vous pouvez accéder sans sortir de chez vous ou de votre bureau. Mais ces innovations si vivement appréciées peuvent aussi susciter des craintes légitimes touchant la protection de votre vie privée et la sécurité des renseignements qui vous concernent.

RBC attache une grande importance à la protection des renseignements personnels, financiers et autres qu'elle détient sur vous. Cette préoccupation se situe même en tête de nos priorités car elle est fondamentale pour entretenir la confiance sur laquelle reposent nos relations avec vous. Quels que soient les renseignements que vous voulez bien nous communiquer, vous pouvez compter que nous prendrons des mesures énergiques pour garantir le respect de nos Dix principes sur la protection des renseignements personnels.

Nous vous invitons à naviguer à travers notre site pour vous renseigner sur les lois qui protègent actuellement le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent, ainsi que sur le genre de renseignements que nous recueillons, sur la façon dont nous les utilisons et sur les dispositions que nous avons prises pour que les renseignements personnels et financiers que nous détenons sur vous soient utilisés à bon escient.



Notre engagement envers vous

Le respect du caractère confidentiel des renseignements personnels et financiers que nous avons sur nos clients est la pierre angulaire de toutes les activités de RBC. Notre engagement à cet égard n'a changé en aucune façon du fait de l'arrivée de technologies nouvelles telles que l'Internet et les services en direct. Nous en avons au contraire resserré les modalités d'application car nous tenons absolument à ce que les contacts que vous pouvez avoir en ligne avec nous soient aussi confidentiels et sécurisés que nos communications de caractère plus traditionnel.

RBC a toujours adhéré sans réserve aux normes de son secteur et à la réglementation officielle visant la protection des renseignements personnels. Il a activement participé à l'élaboration du *Modèle de code sur la protection des renseignements personnels*, de l'Association des banquiers canadiens (ABC) et du *Code type sur la protection des renseignements personnels* de l'Association canadienne de normalisation (CSA). À partir de ces modèles, nous avons élaboré nos propres Dix principes sur la protection des renseignements personnels, en les modelant sur les attentes et les besoins de nos clients.

Nous nous sommes engagés à respecter ou à dépasser les normes de protection des renseignements personnels établies par les autorités fédérales et provinciales et par les organismes sectoriels. La façon dont nous traitons ces données est rigoureusement conforme aux dispositions des lois fédérales et provinciales, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* dont l'objet est de garantir la protection de la vie privée des consommateurs canadiens.



Dix principes sur la protection des renseignements personnels

Nos dix principes sur la protection des renseignements personnels s'appliquent aux unités et sociétés membres de RBC suivantes : Banque Royale du Canada, Société Trust Royal du Canada, Compagnie Trust Royal, Actions en direct Banque Royale Inc., Fonds d'investissement Royal Inc., RBC Dominion valeurs mobilières Inc., Gestion Assurances RBC Inc.

Les membres de RBC ont depuis toujours adhéré à l'engagement de maintenir l'exactitude, la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels et financiers qui vous concernent. Pour matérialiser cet engagement, ils ont élaboré dix principes sur la protection des renseignements personnels pour définir la façon dont elles doivent agir à l'égard de l'utilisation des renseignements sur les clients. Les sociétés membres de RBC vous invitent à étudier ces principes, qui sont inspirés du *Code type pour la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation et de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques du Canada*.

Principe 1 – Responsabilité

Principe 2 – Détermination des fins de la collecte

Principe 3 – Consentement

Principe 4 – Limitation de la collecte

Principe 5 – Restrictions sur l'utilisation, la divulgation et la conservation

Principe 6 – Exactitude

Principe 7 – Mesures de sécurité

Principe 8 – Transparence

Principe 9 – Accessibilité

Principe 10 – Règlement des plaintes et demandes des clients

Principe 1 - Responsabilité

Chaque membre de RBC est responsable de tous les renseignements personnels dont il a la gestion, et désignera une ou plusieurs personnes responsables de s'assurer du respect des dix principes du Code de protection de la vie privée.

Principe 2 – Détermination des fins de la collecte

La Banque doit déterminer les fins auxquelles serviront les renseignements personnels, avant ou au moment de leur collecte auprès du client.

Principe 3 - Consentement

Pour que nous puissions recueillir, utiliser et divulguer des renseignements sur un client, il doit en être informé et y consentir, sauf dans les cas où la loi exige ou permet qu'il en soit autrement.

Principe 4 – Limitation de la collecte

RBC ne recueille que la quantité et le type de renseignements nécessaires aux fins précisées au client. Les renseignements doivent être obtenus de façon équitable et honnête.

Principe 5 – Restrictions sur l'utilisation, la divulgation et la conservation

Les renseignements sur les clients ne peuvent être utilisés et divulgués qu'aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que le client ait consenti à un autre usage ou que la loi l'exige ou le permette. Les renseignements ne peuvent être gardés que le temps nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.



Principe 6 – Exactitude

Les renseignements sur les clients doivent être gardés dans une forme aussi exacte, complète et à jour que nécessaire pour servir aux fins auxquelles ils sont destinés.

Principe 7 – Mesures de sécurité

Les renseignements sur les clients doivent être protégés par des mesures de sécurité plus ou moins strictes selon leur importance.

Principe 8 - Transparence

Les sociétés membres de RBC doivent mettre à la disposition des clients l'information concernant les normes et les méthodes qu'elles utilisent pour gérer les renseignements personnels.

Principe 9 – Accessibilité

Lorsque le client en fait la demande, la Banque l'informe de l'existence de renseignements personnels qui le concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils sont communiqués à des tiers, et lui permet de les consulter. Un client pourra contester l'exactitude et l'intégralité de ses renseignements personnels et les faire modifier s'il y a lieu.

Principe 10 – Règlement des plaintes et demandes des clients

Les clients peuvent adresser leurs questions et demandes de renseignements relatives aux principes en matière de protection des renseignements personnels décrits ci-dessus ou au sujet des pratiques de RBC dans le domaine à la ou aux personnes responsables de la protection des renseignements personnels dans chacune des sociétés de RBC.



La protection des renseignements personnels au Canada

La politique visant la protection des renseignements personnels du GFBR est conforme aux normes énoncées dans la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, dans le Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation et dans les Lignes directrices régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personnel de l'OCDE.

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques

La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (l'ancien « projet de loi C-6 ») vise essentiellement à définir un juste équilibre. Elle respecte le droit des particuliers à la protection des renseignements qui les concernent, mais sans ignorer la nécessité, pour les entreprises et organismes collectifs, de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements sur les particuliers. Comme son titre le suggère, cette loi vise deux objectifs fondamentaux. D'une part, elle établit des règles pour la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels par les organismes du secteur privé. D'autre part, elle confirme la validité et la légalité des documents électroniques.

Cette loi fédérale aura des incidences importantes sur la façon dont les entreprises privées, les organismes fédéraux, les sociétés sans but lucratif et les associations traitent les renseignements personnels qui leur sont communiqués. De plus, elle énonce clairement un code de protection des renseignements personnels qui apporte à tous les Canadiens la garantie que les renseignements les concernant seront traités avec respect.

La formulation de cette loi s'inspire des dix principes énoncés dans le *Code type sur la protection des renseignements personnels* de l'Association canadienne de normalisation. Ces principes, qui ont été entérinés comme norme canadienne en 1996, définissent la façon dont les entreprises et autres organismes doivent recueillir, utiliser et communiquer les renseignements personnels, ainsi que le droit des particuliers à accéder aux renseignements détenus sur eux par des tiers et de les faire modifier s'il y a lieu.

Les provinces ont été invitées à adopter elles-mêmes des lois inspirées de la loi fédérale. Le Québec l'a fait en 1994 sous le titre de *Loi relative à la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. En 2004, la Colombie-Britannique et l'Alberta ont adopté une loi intitulée *Personal Information Protection Act* (Loi sur la protection des renseignements personnels). Au fur et à mesure que les autres provinces en feront autant, les entreprises dont les activités sont exercées sur leur territoire devront se conformer à la loi de leur province au lieu de la loi fédérale. Toutefois, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques *continuera de régir les échanges interprovinciaux et internationaux*.

La loi fédérale a été appliquée en trois étapes. La première, qui a été fixée au 1^{er} janvier 2001, a visé les organismes privés de droit fédéral, y compris les banques et les organismes qui recueillent, utilisent ou diffusent des renseignements personnels contre rémunération au niveau interprovincial ou international. Le 1^{er} janvier 2002, l'application de la loi a été étendue aux renseignements sur la santé des particuliers. Deux ans plus tard, le 1^{er} janvier 2004, les dispositions de cette loi se sont appliqués à la plupart des organismes, grands et petits, qui recueillent, utilisent ou diffusent des renseignements personnels dans le cadre d'activités commerciales.

Vous trouverez d'autres renseignements sur cette loi au site Web du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, à <http://www.privcom.gc.ca>, ou à la direction du Commerce électronique au Canada d'Industrie Canada, à <http://e-com.ic.gc.ca/english/privée/632d1.html>.



Quel genre de renseignements recueillons-nous

RBC recueille et utilise des renseignements personnels pour pouvoir vous fournir les services financiers que vous lui demandez et pour vous proposer des produits et des services additionnels susceptibles de vous intéresser. Vous êtes toujours libre de nous donner les renseignements personnels demandés ou de ne pas le faire. La plupart des renseignements que nous recueillons sur vous nous proviennent directement de vous, et seulement avec votre consentement. Par exemple, lorsque vous demandez un produit ou que vous adhérez à un service par ordinateur, par l'entremise de nos services bancaires téléphoniques, ou à nos guichets, nous ne vous demandons que les renseignements dont nous avons besoin pour vous répondre ou pour améliorer nos prestations. Ces principes sont aussi ceux que nous appliquons dans nos relations avec les entreprises.

Le genre de renseignements que nous pouvons vous demander dépend de la nature de votre demande. Les renseignements essentiels pour répondre à la plupart des demandes d'ordre financier comprennent normalement votre nom, votre adresse postale, votre adresse électronique, votre numéro de téléphone, votre numéro de compte et votre numéro d'assurance sociale. S'il s'agit de produits ou services d'assurance, nous pouvons aussi demander des renseignements médicaux dans la mesure où la loi l'autorise. Enfin, nous pouvons demander des renseignements complémentaires pour pouvoir mieux vous conseiller et vous renseigner sur d'autres produits et services utiles.

Au cours de vos visites aux sites Web de RBC, nous ne recueillons aucun renseignement permettant de vous identifier, sauf ceux que vous nous donnez volontairement. Nous considérons que vous devez pouvoir naviguer librement à travers nos sites Web sans vous identifier ni nous donner aucun renseignement personnel.

Tous les renseignements que vous nous communiquez sont sécurisés et leur caractère confidentiel est strictement respecté.



Genre de renseignements que nous recueillons

Le secteur des services financiers a beaucoup changé depuis quelques années. Aujourd'hui, les clients comptent sur nous pour leur fournir toute une variété de services financiers fiables, ainsi que des conseils sur la façon de gérer leurs affaires. Si les renseignements que nous avons sur vous sont à jour et exacts, nous pouvons vous fournir de meilleures prestations, vous faire des recommandations financières plus utiles et vous proposer d'autres produits et services avantageux pour vous.

RBC recueille deux types de renseignements sur ses clients et sur les personnes qui consultent le site Web de RBC. Avec votre consentement, nous recueillons des renseignements confidentiels. Nous pouvons aussi recueillir des renseignements anonymes.

Renseignements confidentiels

Les renseignements personnels sont des renseignements financiers ou autres qui vous concernent directement. Pourvu que vous y consentiez, nous pouvons recueillir des renseignements personnels en vous posant des questions lorsque vous vous présentez à nos guichets ou que vous nous téléphonez, ou quand nous communiquons avec vous par la poste ou l'Internet.

Les renseignements que nous recueillons et conservons généralement dans le dossier de nos clients peuvent comprendre :

Particuliers

- Nom
- Adresse postale
- Adresse électronique
- Numéro de téléphone
- Numéro d'assurance sociale
- Date de naissance
- Employeur
- Revenu annuel
- Antécédents de crédit
- Antécédents sur les opérations effectuées
- Renseignements médicaux

Dans le cas des entreprises clientes, ces renseignements peuvent comprendre :

Entreprises

- Dénomination
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Adresse électronique de l'entreprise
- Noms des propriétaires, dirigeants et administrateurs
- Secteur d'activité
- Situation financière

Vous êtes toujours libre de nous fournir les renseignements demandés ou de ne pas le faire. Toutefois, si vous voulez nous confier l'exécution d'opérations, le manque de renseignements peut restreindre notre aptitude à agir pour vous avec compétence, à vous conseiller ou à vous suggérer d'autres possibilités.

Si nous n'avons pas assez de renseignements pour répondre à votre demande, nous pourrions en demander d'autres. Dans certains cas, RBC tient aussi un dossier sur ses communications avec le client et s'en sert pour répondre aux demandes de renseignements sur lui.



Renseignements anonymes

RBC, recueille régulièrement des renseignements anonymes, c'est-à-dire des renseignements qui ne peuvent pas être associés à une personne physique ou morale particulière. Par exemple, nos serveurs recueillent automatiquement certains renseignements anonymes ou impersonnels lorsque vous consultez les sites Web de RBC. Ces renseignements qui sont recueillis électroniquement peuvent comprendre le repérage des pages que vous avez consultées, le type de fureteur que vous utilisez, le niveau de chiffrement que votre fureteur accepte et votre adresse Internet. Ces renseignements anonymes ou impersonnels peuvent être utilisés à des fins de recherche et de statistiques. Par exemple, ils nous permettent de savoir combien de fois notre politique visant la protection des renseignements personnels a été consultée, mais ne nous donnent aucune donnée personnelle sur les visiteurs concernés.

Pour nous aider à mieux comprendre nos marchés, nous pouvons aussi recueillir des renseignements à des fins d'analyse en réalisant des sondages anonymes parmi les clients et en extrayant des données démographiques de fichiers existants ou de publications de Statistiques Canada.



Renseignements requis pour la prestation des services courants

Le genre de renseignements que RBC peut vous demander varie selon le service ou l'information que vous désirez obtenir.

- Opérations au comptoir
- Services financiers ordinaires
- Navigation sur les sites Internet d RBC
- Services bancaires en direct
- Services d'investissement et services financiers complexes

Opérations au comptoir

Vous n'avez à fournir que peu de renseignements, ou même aucun, pour faire des opérations au comptoir telles que l'achat d'un mandat ou l'achat contre espèces d'une somme en monnaie étrangère.

Services financiers ordinaires

Si vous demandez des services financiers ordinaires tels que l'ouverture d'un compte de dépôt ou d'affaires, l'émission d'une carte de crédit ou l'achat d'un certificat de placement garanti, l'on vous demandera quelques renseignements tels que votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone (dénomination et adresse dans le cas d'une entreprise). Nous vous demanderons aussi l'autorisation de nous procurer des renseignements sur vos antécédents de crédit.

Si vous demandez du crédit un prêt ou un compte de carte de crédit, par exemple l'on vous demandera de plus certains renseignements sur votre situation financière ou celle de votre entreprise.

Si les services financiers que vous demandez ont des incidences fiscales liées, par exemple, à l'intérêt sur un compte de dépôt, ou si vous désirez ouvrir un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) ou un fonds enregistré de revenu de retraite (FERR), La *Loi de l'impôt sur le revenu* nous impose de vous demander votre numéro d'assurance sociale et le droit de l'utiliser dans nos déclarations aux autorités fiscales.

Navigation sur les sites Internet d RBC

Vous pouvez naviguer librement et anonymement à travers les sites Web de RBC même si vous ne voulez pas utiliser les services en direct qu'ils proposent. Aucun renseignement personnel ou financier ne sera recueilli sur vous sans que vous le sachiez et y ayez consenti.

Services bancaires en direct

Si vous êtes déjà client des services bancaires personnels de RBC et que vous avez une carte client de RBC Banque Royale, vous pouvez adhérer aux services bancaires en direct. Au cours des modalités d'adhésion, l'on vous demandera votre nom, le numéro de votre carte client, sa date d'émission, le numéro de votre compte et votre code postal. Si votre demande concerne une entreprise, vous devrez en donner la dénomination et son numéro d'identification.

Enfin, si vous n'êtes pas déjà client de RBC ou que vous n'avez pas de carte client de RBC Banque Royale mais désirez adhérer aux services bancaires en direct, vous devrez vous rendre à une succursale ou appeler le 1 800 769-2555 pour obtenir les renseignements requis. S'il s'agit d'une entreprise, vous devrez vous adresser à un représentant des Services aux entreprises de la succursale la plus proche.



Services d'investissement et services financiers complexes

Au fur et à mesure que vos besoins financiers augmenteront, vous désirerez peut-être contracter des assurances, demander des conseils en placement ou utiliser des services de fiducie. Pour pouvoir vous fournir ces services ou produits, nous devons vous demander des renseignements plus détaillés sur votre situation financière et personnelle ou sur votre entreprise. Certains de ces renseignements sont exigés par la réglementation relative au commerce des valeurs mobilières.

Plus les renseignements que nous aurons sur vous et votre famille, sur les biens que vous avez ailleurs, sur vos objectifs financiers et vos projets de retraite, sur votre situation fiscale, sur les fiducies que vous pouvez détenir, sur vos projets testamentaires et successoraux, etc., seront détaillés, mieux nous pourrons comprendre vos besoins; nous pourrons vous recommander des produits et services pour vous aider à atteindre vos buts et à gérer plus efficacement vos affaires. Nous vous présenterons peut-être aussi à d'autres unités, filiales ou sociétés du groupe de RBC dont les services pourront vous être utiles.



Comment utilisons-nous vos renseignements

RBC utilise normalement trois principaux types de renseignements :

- Nous utilisons des renseignements personnels et financiers pour communiquer avec vous, exécuter vos demandes et vous fournir les services que vous avez demandés.
- Nous utilisons des renseignements sur les opérations pour en assurer le suivi et vous présenter des données sur les opérations que vous nous avez demandées d'exécuter pour vous.
- Nous utilisons des renseignements anonymes ou impersonnels pour améliorer les produits et les services que nous pouvons vous proposer.

Renseignements personnels et financiers

Nous avons besoin de renseignements personnels et financiers pour communiquer avec vous, donner suite à vos demandes et vous procurer efficacement les services que vous désirez utiliser. Mieux nous vous connaissons, mieux nous pouvons vous aider à atteindre vos objectifs. Les renseignements que vous nous communiquez nous aident à comprendre de quels services financiers vous avez besoin actuellement et quels seront vos besoins à l'avenir. Lorsque vous devenez client de RBC client, nous faisons tout notre possible pour établir et entretenir des relations constructives avec vous. Pour le faire, nous utilisons les renseignements personnels que vous nous avez fournis pour communiquer avec vous et protéger vos intérêts. Nous vous tenons au courant des opérations touchant votre compte, nous vérifions votre identité, nous vous envoyons des avis importants et nous nous efforçons de satisfaire les besoins que vous manifestez et les demandes que vous formulez. Si vous y consentez, nous pouvons aussi vous communiquer des renseignements sur nos autres produits et services susceptibles de vous intéresser.

Dans certains cas, nous recueillons aussi des renseignements plus délicats – un dossier médical, par exemple – pour des raisons précises liées aux services demandés. Ces renseignements personnels ne sont en aucun cas communiqués à des tiers ni utilisés à d'autres fins. Le dossier médical d'un client, par exemple, n'est jamais utilisé dans le cadre de l'évaluation d'une demande de prêt ou de crédit.

Nous n'utilisons les renseignements personnels qu'aux fins dont nous vous avons fait part. Si nous en avons besoin pour des fins différentes, nous vous demandons l'autorisation de les utiliser à ces fins avant d'agir.

Renseignements sur les opérations

L'essentiel des renseignements vous concernant que nous conservons se rapporte à des relevés d'opérations reflétant les activités que vous avez exercées par notre entremise. La loi nous impose de tenir continuellement ces renseignements à jour et nous vous les communiquons régulièrement sous la forme de relevés de compte ou d'écritures dans votre carnet de compte. Si vous utilisez nos services bancaires en direct, vous pouvez accéder en direct aux mêmes renseignements reflétant les opérations que vous avez effectuées.

Renseignements anonymes ou impersonnels

Les renseignements anonymes ou impersonnels recueillis aux sites Web de RBC sont utilisés surtout à des fins de recherche et d'analyse technique, notamment l'évaluation des divers éléments de ces sites. Les renseignements recueillis ne comprennent aucune donnée personnelle ou financière et ils ne sont conservés que jusqu'à ce que les fins pour lesquelles ils ont été recueillis aient été accomplies.



Nous cherchons continuellement à améliorer les services que nous vous proposons. Les renseignements anonymes ou impersonnels recueillis, des sondages, la consultation d'archives publiques (Statistique Canada) et l'extrapolation de données démographiques extraites de dossiers existants nous aident à mieux connaître les intérêts, les priorités et les niveaux de satisfaction des Canadiens.



Dans quels cas vos renseignements pourraient-ils être communiqués à des tiers

RBC est tenue de respecter le caractère confidentiel des renseignements personnels qui vous concernent, sauf dans les circonstances suivantes :

- Avec votre autorisation
- Lorsque la loi l'exige
- Lorsque la loi l'autorise

Avec votre autorisation

Les organismes de crédit et d'autres institutions financières nous demandent régulièrement des renseignements de crédit sur nos clients. Pour pouvoir leur donner les renseignements demandés, nous devons y avoir été autorisés par les clients concernés. Cette autorisation est généralement incluse dans la convention avec le client que celui-ci signe lorsqu'il utilise un produit ou un service particulier.

Convention avec le client

La convention avec le client exprime les conditions régissant la fourniture de produits ou de services particuliers par RBC. En général, cette convention définit les droits et les obligations des parties relativement à la prestation du produit ou du service.

Relativement à la protection des renseignements confidentiels, la convention avec le client nous autorise :

- à recueillir des renseignements de crédit et des données financières (y compris des renseignements sur les opérations) en les demandant à l'intéressé ou en nous adressant à d'autres unités, filiales et sociétés du groupe de RBC, à des organismes de crédit, à d'autres institutions financières et aux personnes ou organismes que le client a donnés comme référence ;
- à utiliser les renseignements personnels ou autres que nous détenons sur le client pour dresser l'état de sa situation financière, lui fournir les services qu'il demande, les partager avec d'autres unités, filiales ou sociétés du groupe de RBC, et proposer au client d'autres produits et services susceptibles de l'intéresser ;
- à communiquer ces renseignements à des organismes de crédit et à d'autres institutions financières ;
- à utiliser le NAS du client, mais exclusivement à des fins d'identification, dans nos déclarations aux autorités fiscales et auprès des organismes de crédit.

Dans certains cas, tels qu'une commande de produits d'assurance reçue par téléphone, votre consentement à l'utilisation et/ou à la communication des renseignements vous concernant peut nous être donné verbalement. Dans d'autres cas, par exemple lorsque vous demandez un produit par l'Internet, ce consentement peut nous être donné électroniquement.

Lorsque la loi l'exige

Conformément à la Loi, RBC répondra à toutes demandes d'information valables provenant d'autorités canadiennes ou internationales.

Le type de renseignements que nous sommes légalement tenus de communiquer à des tiers est le plus souvent lié aux exigences officielles en matière de déclarations fiscales.



Dans certains cas, tels que des poursuites judiciaires ou une ordonnance d'un tribunal, nous pouvons aussi être tenus de communiquer certains renseignements aux autorités. Dans cette situation, nous ne communiquons que les renseignements expressément demandés et nous prenons la précaution de nous assurer que les autorités présentant la demande ont des motifs légitimes de le faire.

Lorsque la loi l'autorise

Dans certaines situations, la loi nous autorise à communiquer des renseignements personnels à des tiers. C'est le cas, par exemple, lorsque nous refusons un chèque pour provision insuffisante, lorsque nous employons des méthodes raisonnables et légales pour recouvrer une somme en souffrance, ou encore en cas d'urgence médicale ou si un client est soupçonné d'activités illégales.



Avec qui pourrions-nous éventuellement partager vos renseignements

Les unités, filiales et sociétés de RBC, leurs employés et leurs sous-traitants sont tous assujettis à des normes et politiques rigoureuses qui garantissent que les renseignements que nous possédons sur vous sont protégés et traités avec discrétion.

RBC respecte strictement le caractère confidentiel des renseignements qu'elle détient sur ses clients. Avec votre consentement, nous communiquerons des renseignements à d'autres unités ou à des sous-traitants de RBC. À moins que vous nous autorisiez à le faire ou que nous y soyons obligés ou autorisés par la loi, nous ne vendons, louons ou échangeons jamais aucun renseignement vous concernant ou relatif à vos comptes à d'autres personnes.

Unités, filiales et autres sociétés du groupe de RBC

Pour vous permettre de bénéficier de la gamme complète de nos produits et services, et dans la mesure autorisée par la loi, nous pouvons à l'occasion communiquer des renseignements vous concernant à d'autres unités, filiales et sociétés du groupe de RBC. Nous ne le faisons que dans les cas où les services envisagés sont offerts par un autre membre du groupe, et seulement avec votre consentement. Nous pouvons, par exemple, vous envoyer des renseignements sur diverses possibilités de placement que nous croyons pouvoir vous intéresser.

Si vous ne voulez pas recevoir d'offres spéciales ou de promotions de produits et services ou que nous partagions vos renseignements personnels, il suffit de nous le dire en suivant tout simplement les instructions énoncées dans notre politique relative aux refus d'autorisation.

Employés

Dans le cours des activités quotidiennes, les renseignements personnels et confidentiels ne sont accessibles qu'aux employés autorisés qui ont une raison valable et légitime de les voir. Par exemple, si vous nous téléphonez, si vous vous présentez en succursale ou si vous communiquez avec nous par courrier électronique, les préposés autorisés peuvent accéder à votre dossier pour vérifier que vous êtes bien le titulaire du compte et pour vous aider à réaliser l'opération demandée.

RBC ne tolère aucune infraction à ses normes de protection des renseignements personnels. Les employés doivent aussi se conformer aux principes de déontologie énoncés dans nos règlements internes, ainsi qu'à toutes les lois et à tous les règlements officiels. Tous les employés sont au courant de l'importance de respecter la vie privée de nos clients et tous doivent signer leur adhésion au code de déontologie ou une convention de secret qui interdit la communication de renseignements quelconques sur les clients à des personnes non autorisées. Afin de leur rappeler leur engagement, les employés reçoivent périodiquement de la documentation à jour sur notre politique, nos principes et nos normes touchant la protection de la vie privée.

Il est strictement interdit à tout employé de RBC de consulter ou de communiquer à des tiers des renseignements quelconques sur des clients sans y avoir été autorisé. Nous exigeons que tous les employés respectent en toute circonstance le caractère confidentiel des renseignements touchant les clients et toute infraction entraîne des mesures disciplinaires appropriées qui peuvent aller jusqu'à un renvoi.



Sous-traitants

RBC sous-traite à l'occasion à des tiers la fourniture de services spécialisés tels que l'impression de chèques, des recherches sur les marchés ou la manipulation de données. Des sous-traitants en qui nous avons toute confiance peuvent au besoin être chargés de traiter et de manipuler certaines données que nous recevons sur vous. Par exemple, nous communiquons à notre mandataire pour l'impression des chèques les renseignements que vous nous demandez d'inclure sur vos chèques.

Les entreprises auxquelles nous sous-traitons des services spéciaux reçoivent exclusivement les renseignements nécessaires pour s'acquitter de leurs tâches. En outre, nous leur interdisons de stocker, d'analyser ou d'utiliser les renseignements en cause à des fins autres que la prestation du service qui leur a été déléguée. Tous nos fournisseurs sont assujettis à des obligations contractuelles rigoureuses qui protègent la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels. Ces contrats obligent aussi nos fournisseurs et leurs employés à se conformer à nos propres politiques et pratiques visant la protection des renseignements personnels.



Notre politique relative aux refus d'autorisation

Pour pouvoir vous offrir toute une variété de produits, de services et de conseils, RBC vous demande l'autorisation de communiquer des renseignements vous concernant à d'autres unités, filiales ou sociétés du groupe de RBC. Si vous ne voulez pas que ces autres unités vous envoient de la documentation promotionnelle ou qu'elles aient accès aux renseignements personnels que nous détenons sur vous, vous pouvez tout simplement :

- en informer la succursale la plus proche;
- nous appeler au 1 800 769-2599;

Utilisateurs TDD/TTY (télétype pour les malentendants)

- téléphone : 1 800 661-5155

Entreprises

- téléphone : 1 800 769-2599



Comment protégeons-nous vos renseignements

RBC utilise des technologies de fine pointe et met continuellement à jour ses normes de sécurité pour que les renseignements personnels et financiers que nous détenons sur vous soient à l'abri de toute intrusion et protégés contre toute transmission, modification ou utilisation non autorisée. Le niveau de protection varie selon la sensibilité des renseignements en cause.

Fichiers des clients

Les fichiers électroniques des clients sont conservés dans un environnement hautement sécurisé et à accès restreint. Les documents sur papier sont entreposés dans des meubles de classement verrouillés et anti-incendie auxquels l'accès est étroitement surveillé.

Sécurité des communications

Notre environnement électronique est étroitement surveillé et les modalités d'application de nos coupe-feu sont rigoureusement observées. Nous réexaminons régulièrement nos pratiques en matière de sécurité et nous mettons régulièrement à niveau notre dispositif technologique pour protéger la confidentialité et l'intégrité des renseignements.

Les sites Web du RBC utilisent un protocole de liaisons sécurisées (protocole SSL) et un chiffrement à 128 bits pour renforcer la protection des zones sécurisées de ces sites lorsque vous les visitez. Le protocole SSL est l'outil normalisé que notre secteur a adopté pour protéger et sécuriser les transmissions par l'Internet. Lorsque vous accédez à vos comptes ou que vous envoyez des renseignements à partir de sites sécurisés, le système de chiffrement brouille vos données et les transmet dans un format qu'aucun tiers ne peut déchiffrer.

Pour protéger vos comptes contre tout accès non autorisé, vous devez utiliser un mot de passe pour pénétrer dans certaines zones sécurisées des sites Web de RBC. Sans ce mot de passe, vous ne pouvez pas accéder à ces zones.

Votre mot de passe est lui-même chiffré lors de sa transmission; cette méthode est actuellement la plus efficace pour sécuriser les données. Pour mieux protéger vos comptes, les systèmes coupent automatiquement la communication en cas d'inactivité prolongée. Une fois la communication coupée, vous devrez réintroduire votre mot de passe pour la rétablir.

Si vous appelez notre service bancaire par téléphone Royal Direct® et que vous voulez utiliser nos options automatisées, vous devrez vous identifier en donnant votre numéro de compte et votre code d'accès. Si vous parlez à l'un de nos agents, il vous demandera, en plus de votre mot de passe, certains détails permettant de vous identifier.



Comment pouvez-vous protéger vos propres renseignements ?

RBC ne néglige aucun effort pour assurer la protection et l'intégrité des renseignements qui vous concernent. Mais vous pouvez aussi adopter vous-même des mesures pour les protéger. Voici quelques suggestions sur ce que vous pouvez faire pour vous protéger contre les fraudes et les intrusions.

Mots de passe

Votre mot de passe permet de vous identifier et confirme que vous avez le droit d'accéder à vos comptes. Lorsque vous utilisez des services en ligne de RBC tels que Banque en direct, le regroupement de données ou RBC DVM Services en ligne, votre mot de passe est chiffré avant sa transmission. Le chiffrement est actuellement le moyen le plus efficace de protéger les données. Mais vous pouvez vous-même renforcer cette protection en prenant certaines précautions. Par exemple, vous pouvez choisir un mot de passe composé de lettres et de chiffres, et éviter les mots qui peuvent être facilement associés à vous, comme le nom d'un membre de votre famille ou d'un animal de compagnie, ou celui de votre rue. Il est aussi fortement recommandé de changer régulièrement de mot de passe.

Renseignements confidentiels

Évitez de donner inconsidérément des renseignements tels que votre numéro d'identification personnel, votre numéro d'assurance sociale ou le numéro de votre carte de crédit, sans savoir clairement pourquoi on vous les demande.

Sécurité des communications

Pour être sûr que votre lien avec une zone protégée des sites Web de RBC est sécurisé, vérifiez la présence de l'icône représentant un cadenas fermé ou une clé non brisée dans le coin inférieur droit de la barre des tâches de votre navigateur. Vous pouvez aussi aller à la barre d'adresses pour savoir si le protocole SSL fonctionne; jetez aussi un coup d'œil sur l'adresse : si elle commence par « https » au lieu de l'habituel « http », c'est que le SSL fonctionne. Vous trouverez d'autres renseignements utiles à la rubrique des questions et réponses de notre site Web Sécurité.

Sollicitations inattendues

RBC organise à l'occasion des campagnes de promotion par téléphone, par la poste ou par courrier électronique. Si vous avez des doutes sur l'origine des messages, appelez-nous au 1 800 769-2599 pour vous assurer que la campagne provient bien de RBC.

Si vous soupçonnez une fraude, appelez le service de la police de votre localité.



Vous pouvez accéder aux renseignements qui vous concernent et les rectifier

RBC fonde ses décisions sur les renseignements qu'elle possède. Il est donc important que ces renseignements personnels soient exacts et complets. Comme tous nos clients, vous avez le droit d'accéder aux renseignements qui figurent dans votre dossier, de les vérifier et de les faire rectifier au besoin.

Accès aux renseignements qui vous concernent

Vous pouvez accéder librement aux renseignements relatifs à vos comptes et aux opérations que vous avez effectuées. Ces renseignements sont pour la plupart présentés sous la forme de relevés d'opérations. Les relevés de compte et les mises à jour de votre livret (que vous pouvez faire effectuer à un guichet automatique ou au comptoir d'une succursale) sont généralement les meilleures sources de renseignements de ce genre. Si vous utilisez les services bancaires par téléphone ou en direct, vous pouvez aussi accéder à beaucoup de renseignements sur vos comptes par ce mode de communication.

Si vous voulez d'autres renseignements sur les opérations effectuées à vos comptes, vous pouvez les demander à votre succursale. Vous avez aussi accès aux renseignements sur votre carte de crédit à votre succursale ou à tous nos centres de cartes.

Si vos questions se rapportent à une décision que nous avons prise, nous vous informerons des motifs de cette décision pourvu que la loi nous y autorise. Nous vous communiquerons aussi les dénominations et adresses des organismes de crédit qui nous ont communiqué des renseignements sur vous si ces renseignements ont pesé sur notre décision.

Si, pour une raison quelconque, l'accès à des renseignements figurant dans votre dossier vous est refusé, vous pourrez, pour contester le refus, vous adresser à l'un de nos sièges régionaux.

Rectification des renseignements

Nous tenons à ce que les renseignements personnels que nous possédons sur vous soient tenus à jour et nous vous encourageons à faire rectifier aussi souvent que nécessaire les inexactitudes qu'ils pourraient comporter. En dépit de nos efforts, des erreurs peuvent se produire. Si vous découvrez que des renseignements figurant dans votre dossier sont inexacts ou périmés, nous les modifierons et nous vous remettrons une copie des renseignements rectifiés. S'il y a lieu, nous ferons porter ces changements à la connaissance de tiers auxquels nous aurions, sans le vouloir, transmis des renseignements inexacts.

Comment procéder

Pour faire rectifier des renseignements figurant dans votre dossier, appelez-nous au 1 800 769-2511 ou adressez-vous à l'une de nos succursales.

Si vous utilisez nos services bancaires en direct, vous pouvez lire, corriger et mettre à jour vous-même divers renseignements personnels tels que votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone. Pour le faire, cliquez sur le bouton « Services » qui se trouve dans le coin supérieur droit de la page d'accueil des Services bancaires en direct. Si vous avez une question ou avez besoin d'aide pour remplir le formulaire à l'écran, vous pouvez communiquer avec l'un de nos représentants du Service à la clientèle au 1 800 769-2555 ou nous contacter par courrier électronique à custrel@royalbank.com.



Un mot sur les cookies

Un cookie, qu'est-ce que c'est ?

Un cookie est un petit fichier texte contenant un numéro d'identification particulier qu'un site Web envoie au fureteur de votre ordinateur. Pendant que vous communiquez avec un site particulier, un cookie peut repérer les déplacements de votre fureteur et accroître l'efficacité de votre consultation. Il existe deux types courants de cookies : les cookies persistants et les cookies éphémères.

Les cookies persistants se sont mémorisés sur le disque dur de votre ordinateur et ils y demeurent jusqu'à ce qu'ils soient effacés ou qu'intervienne une date d'expiration fixée à l'avance. Ces cookies sont généralement utilisés pour faciliter des visites successives à un site en enregistrant diverses préférences telles que la façon dont le visiteur préfère que ses pages Web soient affichées. Ces cookies sont aussi utilisés fréquemment pour recueillir des données statistiques telles que la durée d'affichage moyenne d'une page particulière. Les données de ce genre sont utiles pour diverses raisons, y compris parce qu'elles suggèrent des façons d'améliorer l'agencement ou le contenu d'un site, ou les possibilités de navigation.

Comme leur nom l'indique, les cookies éphémères n'enregistrent aucune donnée permanente et ils ne sont pas mémorisés sur votre disque dur. Ces cookies restent dans la mémoire vive de votre ordinateur et ne sont disponibles que pour la durée de votre consultation. À la fin de la session, le cookie disparaît. La raison d'être des cookies éphémères est surtout technique; entre autres, ils facilitent la navigation. Par exemple, les sites Web de RBC tels que les Services bancaires en direct utilisent des cookies éphémères pour que les visiteurs puissent naviguer sur le site sans devoir réintroduire leur mot de passe chaque fois qu'ils changent de page.

Pourquoi les cookies ont-ils été créés ?

Le World Wide Web utilise le protocole HTTP (hypertext transfer protocol) pour déterminer la façon dont les images, les textes et les sons circulent sur l'Internet. Ce protocole traite chaque acte (p. ex., un clic de la souris) séparément afin que le Web reste « neutre ». Ainsi, chaque fois que vous cliquez sur une nouvelle page, vous établissez une nouvelle connexion et tous les actes antérieurs sont oubliés.

Pour faciliter les visites, on utilisait à l'origine des cookies pour mémoriser des renseignements utiles au fur et à mesure que le visiteur passait d'une page à l'autre du site. En pratique, les cookies ont été créés pour conférer une certaine consistance à l'environnement de l'Internet.

Comment les cookies fonctionnent-ils ?

Lorsque vous accédez pour la première fois à un site, celui-ci peut vous envoyer un cookie contenant un numéro d'identification qu'il pourra facilement rappeler lors d'une visite ultérieure. Les utilisations de cookies sont diverses ; ils peuvent, par exemple, se souvenir de la façon dont vous désirez qu'une page vous soit présentée.

Lorsque vous entrez l'adresse d'un site dans la barre d'adresse de votre fureteur, celui-ci communique avec le site en cause et demande sa page d'accueil. Il fouille ensuite votre disque dur pour voir si un cookie ne vous a pas été envoyé lors d'une visite antérieure. S'il en trouve un, il enverra au serveur les renseignements recueillis lors de la visite précédente. S'il ne trouve pas de cookie, le fureteur saura que c'est la première fois que vous visitez ce site.

Les sites Web de RBC utilisent des cookies pour en consolider la structure et pour faciliter la navigation. Les cookies ne peuvent pas voir ni saisir de données provenant d'autres cookies et ils ne peuvent pas saisir de fichiers ou de données stockés dans votre ordinateur.



Les cookies et RBC

- Comment nous utilisons les cookies
- Comment les cookies ne sont pas utilisés
- Stockage de renseignements personnels dans un cookie
- Quelles sont vos options à l'égard des cookies ?

Comment nous utilisons les cookies

Les sites Web du RBC peuvent utiliser des cookies pour améliorer leur fonctionnalité et, dans certains cas, pour adapter les pages selon les préférences du visiteur ou pour augmenter la sécurité. Les commentaires qui suivent donnent un aperçu de la façon dont les cookies peuvent être utilisés sur les sites Web de RBC.

➤ *Pour améliorer la fonctionnalité*

Les sites Web de RBC peuvent utiliser des cookies éphémères pour améliorer le fonctionnement et la fonctionnalité du site. Par exemple, les cookies peuvent améliorer la navigation, maintenir les connexions et vérifier que la prestation de services est sécurisée. Ces cookies ne contiennent aucun renseignement personnel. Ils ne sont pas stockés de façon permanente et ne peuvent pas être réutilisés.

➤ *Personnalisation du site*

Certains sites Web de RBC utilisent des cookies persistants pour personnaliser la façon dont le site apparaît aux visiteurs. Par exemple, RBC Dominion Valeurs mobilières utilise des cookies pour permettre au visiteur de créer et de stocker des portefeuilles qu'il pourra rappeler lors d'une visite ultérieure.

➤ *Sécurité accrue*

Le site Web du service [Banque en direct de RBC](#) utilise un témoin (ou cookie) chiffré afin de protéger vos comptes contre l'accès par des utilisateurs non autorisés. Lorsque le client adhère à l'option « Sécurité accrue » disponible dans le service Banque en direct de RBC, nous tenterons de placer un témoin chiffré permanent dans son ordinateur. Ce témoin contient des renseignements qui aideront RBC à identifier le client et à bloquer les accès non autorisés à ses comptes par l'entremise de Banque en direct.

Comment les cookies ne sont pas utilisés

Bien que les cookies soient capables d'accomplir diverses tâches, les sites Web de RBC ne les utilisent que s'ils présentent un avantage évident pour vous. Voici un aperçu de la façon dont les sites Web de RBC n'utilisent pas les cookies.

➤ *Contrôle des sites Web (quels sont les sites que vous visitez)*

Nous n'utilisons pas de cookies pour savoir comment les visiteurs naviguent après avoir quitté les sites Web de RBC.

➤ *Sauvegarde des mots de passe*

Pour renforcer encore la sécurité, les cookies ne sont pas utilisés pour mémoriser les noms et les mots de passe des utilisateurs lorsqu'ils accèdent à des pages hautement sécurisées, telles que celles des services bancaires en direct. Vous devez entrer de nouveau votre mot de passe chaque fois que vous accédez à une page sécurisée des Services bancaires en direct.



- *Analyse regroupée relative à un particulier*
RBC n'établit aucun lien entre les données que ses cookies peuvent recueillir et vos renseignements personnels.

Stockage de renseignements personnels dans un cookie

Les cookies ne peuvent pas servir à recueillir des renseignements confidentiels vous concernant ni des données résidant dans votre ordinateur. Ces cookies ne sont pas conçus pour vous identifier; leur raison d'être est de faciliter la navigation et de sécuriser vos communications.

Nous vous demandons seulement de nous donner des renseignements personnels lorsque c'est nécessaire pour vous fournir les prestations que vous avez demandées. Les renseignements de ce genre ne sont recueillis qu'avec votre consentement et ils ne sont pas utilisés à des fins autres que celles pour lesquelles ils vous ont été communiqués.

Quelles sont vos options à l'égard des cookies ?

Si vous désirez naviguer sur les sites Web de RBC, vous pouvez le faire sans accepter de cookies. Sachez toutefois que si vous les refusez, certains sites Web de RBC ne fonctionneront peut-être pas de façon optimale ; de plus, vous ne pourrez pas accéder à certains sites sécurisés. Par exemple, si vous désirez utiliser les Services bancaires en direct, vous devrez accepter les cookies destinés à assurer l'intégrité de la session et à renforcer la sécurité des communications.

Les cookies sont très largement utilisés et la plupart des fureteurs sont configurés au départ de façon à les accepter automatiquement. Si vous préférez les refuser, vous pouvez modifier les conditions de fonctionnement de votre fureteur pour qu'il vous prévienne chaque fois qu'un cookie va vous être envoyé; vous pouvez aussi configurer votre fureteur pour qu'il refuse automatiquement les cookies. Si vous désirez d'autres renseignements sur la façon dont vous pouvez adopter ces options, étudiez la documentation sur votre fureteur ou accessible en ligne.



Questions, commentaires et réclamations

Si vous avez des questions sur les politiques visant la protection des renseignements personnels présentées ici, veuillez nous appeler au 1 800 769-2511.

Si vous désirez porter à notre connaissance des commentaires ou des réclamations touchant les pratiques de RBC ou de ses employés ou sous-traitants à propos de la protection des renseignements personnels, du respect de leur caractère confidentiel ou du traitement de l'information, allez à la page des relations avec les clients ; vous y trouverez les renseignements nécessaires pour communiquer avec nous. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la façon dont nous donnons suite à vos communications, vous pourrez demander notre dépliant intitulé *L'essentiel sur la façon d'adresser une plainte ou des félicitations à RBC*, à n'importe quel établissement de RBC. Vous pouvez aussi nous téléphoner au 1 800 769-2599 ou demander cette publication par courrier électronique adressé à custrel@royalbank.com. Les utilisateurs des systèmes TDD/TTY peuvent appeler le 1 800 661-1275.



Mise à jour de la politique

Toute modification de notre politique touchant la protection des renseignements personnels ou de nos modalités de traitement de l'information sera incorporée sans délai à la présente politique. Nous nous réservons le droit d'ajouter de nouvelles dispositions à cette politique et de la modifier ou d'en éliminer des éléments si nous jugeons à propos de le faire. La date de la dernière modification apportée à cette politique est indiquée bas du site Web de la Protection de la vie privée.



Entreprises assujetties à la politique visant la protection des renseignements personnels

Les unités, filiales et sociétés apparentées de RBC assujetties aux dispositions et pratiques énoncées dans cette politique et l'utilisation du terme RBC dans les présentes se rapporte uniquement à ces entités.

- Banque Royale du Canada
- Société Trust Royal du Canada
- Compagnie Trust Royal
- Actions en direct Banque Royale Inc.
- Fonds d'investissement Royal Inc.
- RBC Dominion valeurs mobilières Inc.
- Gestion Assurances RBC Inc.



Sites Web assujettis à la politique visant la protection des renseignements personnels

Les sites Web qui sont assujettis aux dispositions et pratiques énoncées dans la politique visant la protection des renseignements personnels sont les suivants :

En français

| | |
|-----------------------|---|
| RBC Banque Royale | http://www.banqueroyale.com |
| RBC Assurances | http://www.assurancesrbc.ca/ |
| RBC Actions En Direct | http://www.actionsendirect.com/ |
| RBC Investissements | http://www.rbcinvestments.com/francais/ |

En anglais

| | |
|---------------------|---|
| RBC Royal Bank | http://www.royalbank.com |
| RBC Insurance | http://www.rbcinsurance.ca |
| RBC Action Direct | http://www.actiondirect.com |
| RBC Investment | http://www.ris.com |
| RBC Capital Markets | http://www.rbcds.com/ |

Autres sites Web

Les sites Web de RBC peuvent contenir des liens vers des sites de tiers qui ne sont pas assujettis à la politique visant la protection des renseignements personnels de notre groupe. Dans la mesure du possible, nous n'établissons des liens qu'avec des sites assujettis à des normes de protection élevées mais il est important de noter que notre politique cesse de s'appliquer dès que vous quittez les sites Web de RBC. Nous déclinons toute responsabilité à l'égard des pratiques en matière de protection des renseignements personnels qui touchent les sites tiers. Il est donc recommandé de lire l'énoncé des mesures de protection des renseignements personnels qui s'appliquent à ces sites pour savoir dans quelles conditions les renseignements que vous pourriez donner sont recueillis et peuvent être utilisés, partagés et communiqués à des tiers.