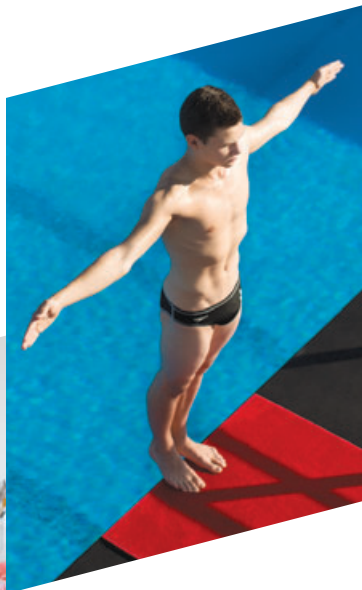


Notre responsabilité sociale 2012



**BANQUE
NATIONALE**

TABLE DES MATIÈRES

Message du président	1
À propos de nous	2
Clients	4
Employés	10
Collectivité	14
Environnement	20
Gouvernance	24
Économie	26

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Fondée il y a plus de 150 ans pour contribuer au développement économique et social, la Banque Nationale a, dès ses débuts, joué un rôle clé au sein de la collectivité.

Tout au long de son évolution, la Banque s'est fait un point d'honneur d'entretenir une relation de grande proximité avec les différentes communautés où elle est présente. Le rôle qu'elle a joué auprès de ses clients particuliers et commerciaux, notamment dans la création et le développement de milliers d'organisations, lui a d'ailleurs rapidement valu d'être reconnue, à juste titre, comme un partenaire de choix des entreprises.

Aujourd'hui, la Banque Nationale est un véritable pilier de la finance. Présente dans la plupart des provinces canadiennes, elle compte un vaste réseau de points de service, comportant plus de 450 succursales et 150 bureaux en valeurs mobilières.

Résolument tournée vers l'avenir, la Banque met tout en œuvre pour poursuivre son développement et créer toujours plus de valeur pour la collectivité.

L'année 2012 n'a pas fait exception à cette règle. Dans la foulée de la transformation *un client, une banque*, nous avons continué nos efforts visant à dérouler le tapis rouge pour tous nos clients. Qu'il s'agisse de moderniser nos infrastructures ou encore de voir à l'amélioration continue de nos services-conseils, nos quelque 20 000 employés sont à pied d'œuvre pour toujours offrir une expérience distinctive à notre clientèle, d'un océan à l'autre.

C'est d'ailleurs une grande fierté pour la Banque de pouvoir compter sur des employés mobilisés, dévoués et hautement qualifiés. Conscients qu'il s'agit d'une richesse inestimable, nous cherchons à créer un environnement de travail toujours plus stimulant. Ces efforts portent fruit : la Banque se classe parmi les meilleurs employeurs au pays. Elle fait également figure de leader en matière de diversité, notamment en ce qui a trait à la représentation des femmes au sein de la haute direction.

Notre appui à la relève, en plus de se manifester dans nos propres rangs, s'est exprimé plus que jamais au sein de notre programme de dons et commandites en 2012. En effet, nous avons créé le programme Présents pour les jeunes. L'objectif consiste à aider le plus de jeunes possible à atteindre leur plein potentiel – de

l'enfance jusqu'à l'âge adulte – en accordant notre appui à des initiatives porteuses partout au pays.

Puisque soutenir les prochaines générations signifie également préserver notre environnement, nous avons poursuivi nos activités en matière de développement durable. Des actions concrètes ont été menées tant en ce qui a trait à l'approvisionnement responsable qu'à l'efficacité énergétique et à la gestion de notre bilan de carbone, pour ne nommer que quelques exemples.

Enfin, fidèle à ses origines, la Banque s'est aussi distinguée en 2012 par le soutien qu'elle a accordé à la relève entrepreneuriale. Très présente dans le domaine de l'éducation, elle s'est engagée à verser 10 millions de dollars, le plus important don de son histoire, à Campus Montréal (HEC Montréal, Polytechnique Montréal et Université de Montréal). Ces fonds serviront à la création d'un centre consacré à l'entrepreneuriat.

En plus de soutenir la relève en affaires, la Banque a redoublé d'efforts pour accompagner ses clients commerciaux à toutes les étapes de leur développement – de la création jusqu'au transfert – afin de contribuer toujours davantage à leur succès.

À la base de notre mission fondatrice, cette volonté de participer au dynamisme économique et social est également la vision qui guidera notre développement au cours des prochaines années. Dotée d'assises solides, la Banque Nationale est bien placée pour faire face à l'avenir et jouer, plus que jamais, son rôle dans la collectivité.



Louis Vachon
Président et chef de la direction

À PROPOS DE NOUS

La Banque Nationale du Canada propose des services financiers intégrés à une clientèle de particuliers, de PME et de grandes entreprises. Elle mène ses activités dans trois secteurs d'affaires – Particuliers et entreprises, Gestion de patrimoine et Marchés financiers – et compte un actif de 178 milliards de dollars en date du 31 octobre 2012.

Comptant sur une équipe de près de 20 000 employés, la Banque offre une gamme complète de services, notamment des solutions bancaires et d'investissement à l'intention des particuliers et des grandes sociétés, du courtage en valeurs mobilières, de l'assurance ainsi que de la gestion de patrimoine.

La Banque Nationale est la principale institution bancaire au Québec et le partenaire par excellence des PME. Elle est également la sixième grande banque au Canada et compte des succursales dans la plupart des provinces canadiennes. Sa clientèle aux États-Unis, en Europe et ailleurs dans le monde est desservie par l'intermédiaire d'un réseau de bureaux de représentation, de filiales et d'alliances. Ses titres sont négociés à la Bourse de Toronto. Son siège social est établi à Montréal.

AGIR DE FAÇON RESPONSABLE

L'une des grandes préoccupations de la Banque Nationale consiste à bien répondre aux attentes de ses parties prenantes et à bâtir avec elles une relation de confiance à long terme.

Notre stratégie de responsabilité sociale d'entreprise s'articule autour de six piliers fondamentaux, soit nos clients, nos employés, la collectivité, l'environnement, la gouvernance et notre contribution à l'économie. Le présent rapport dresse le bilan de nos réalisations en lien avec ces six piliers. Notre façon de rapporter l'information est inspirée des lignes directrices de la Global Reporting Initiative, une organisation ayant pour mission de développer des indicateurs applicables mondialement pour la reddition de comptes en matière de développement durable.

www.bnc.ca > À propos de nous > Responsabilité sociale > Bilan de responsabilité sociale

SE DISTINGUER PAR LA QUALITÉ DE NOS PRATIQUES

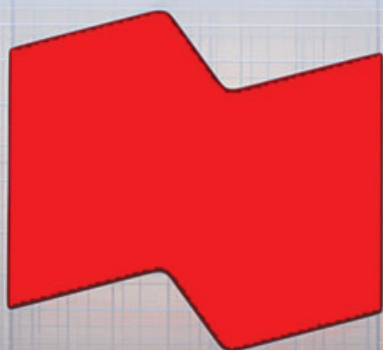
La Banque Nationale s'est distinguée en 2012 par sa présence dans les grands palmarès comparant les entreprises.

Par exemple, la Banque Nationale a de nouveau été désignée parmi les banques ayant les assises financières les plus solides au monde. Elle a, en effet, obtenu le cinquième rang mondial et le troisième rang en Amérique du Nord du classement du magazine de renommée internationale *Bloomberg Markets*.

Pour une huitième année, la Banque figure parmi les 50 Employeurs de choix au Canada, un palmarès réalisé par la firme Aon Hewitt. Elle est également lauréate dans la catégorie Entreprise du prestigieux programme canadien des 10 cultures d'entreprise les plus admirées au Canada^{MC}, d'après la firme Waterstone Human Capital.

Ajoutons enfin que la Banque est reconnue comme l'une des 25 marques canadiennes ayant la plus grande valeur selon le palmarès établi par Interbrand.

www.bnc.ca > À propos de nous > Notre organisation > Portrait de la Banque > Prix, distinctions et reconnaissances publiques



LA BANQUE NATIONALE EN UN COUP D'ŒIL

(au 31 octobre 2012)

Nombre d'employés	19 920
Nombre de succursales	451
Nombre de guichets automatiques	923
Nombre de clients particuliers	2,4 millions
Actif	178 milliards \$
Biens sous gestion et administration	233 milliards \$
Cours de l'action ordinaire (TSX: NA) à la clôture	77,18 \$
Capitalisation boursière	12,4 milliards \$

MIEUX SERVIR NOS CLIENTS

À la Banque Nationale, nos clients sont au cœur de toutes nos activités. Afin de toujours mieux répondre à leurs besoins, nous améliorons constamment nos façons de faire, de même que notre service, notre réseau et nos infrastructures.

Nous sommes fermement engagés à offrir des services bancaires de proximité, et ce, de sorte à accompagner nos clients particuliers et commerciaux dans les différentes étapes de leurs projets d'affaires et de vie. C'est dans cet esprit que, d'un bout à l'autre du pays, nos employés cherchent à faire vivre une expérience distinctive à notre clientèle, quel que soit son point d'entrée à la Banque.

NOTRE PROMESSE : DÉROULER LE TAPIS ROUGE POUR TOUS NOS CLIENTS

En 2012, la Banque a poursuivi la mise en œuvre d'initiatives reliées à sa Promesse client, qui constitue la deuxième phase de sa transformation *un client, une banque*. Celle-ci se fonde sur notre conviction qu'une expérience client distinctive repose sur un personnel dévoué, une offre de produits intégrée et une accessibilité toujours plus grande.

Au cours des prochaines années, nous poursuivrons le déploiement d'améliorations concrètes dans tous nos secteurs d'activité. Nous comptons, notamment, devenir plus proactifs dans la façon de servir nos clients et rendre encore plus performants les canaux par lesquels sont offerts nos services, de la succursale à l'Internet, en passant par les solutions bancaires mobiles.

CONSOLIDER NOTRE PRÉSENCE D'UN OcéAN À L'AUTRE

La Banque Nationale a poursuivi en 2012 l'intégration des firmes acquises au cours des dernières années, soit le gestionnaire de patrimoine de plein exercice Wellington West et les activités de service-conseil en placement de plein exercice de Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.

Forte de ces acquisitions, la Banque est plus présente que jamais d'un océan à l'autre, répondant aux besoins d'un plus grand nombre de clients, grâce à un réseau comptant maintenant quelque 1 000 conseillers en placement partout au Canada.

AMÉLIORER L'OFFRE DE SOLUTIONS FINANCIÈRES

Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi la consolidation de notre offre de solutions financières tout en recentrant nos services sur les besoins précis des clients. Cette approche personnalisée permet de tenir compte de l'ensemble de ceux-ci, depuis les opérations courantes jusqu'au placement et au crédit. De plus, elle permet de proposer une configuration de solutions uniques, taillées sur mesure pour répondre plus précisément aux besoins des clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises.

OFFRIR DES CONSEILS COMPLETS ET PERSONNALISÉS

Nous souhaitons entretenir une relation de proximité avec une clientèle diversifiée et aider nos clients à optimiser leurs choix financiers. En 2012, nous avons continué de développer des outils et des services favorisant l'atteinte de ces objectifs.

Des services et conseils pour les immigrants

Afin de faciliter la transition financière vécue par les nouveaux arrivants au Canada, nous avons défini une offre de services avantageuse répondant à leurs besoins financiers. Nous agissons

BÂTIR UN RÉSEAU MODERNE ET CONVIVIAL

Au cours du dernier exercice, nous avons poursuivi notre plan d'optimisation du réseau de succursales avec des investissements de plus de 25 millions de dollars. Six nouvelles succursales ont été ouvertes, et ce, dans différentes régions du Québec et de l'Ontario. Au total, plus de 25 projets ont été réalisés au pays.

- Les succursales principales des centres-villes de Montréal et de Toronto ont été complètement rénovées. Ces établissements phares offrent dorénavant un environnement bancaire repensé et avant-gardiste, qui favorise l'accueil et l'accompagnement des clients.
- Tous les projets d'amélioration de succursale ont été réalisés avec l'intention de diminuer l'empreinte écologique de nos activités en mettant à profit, entre autres, différentes mesures d'efficacité énergétique.
- La prolongation de nos heures d'ouverture permet désormais à plus de 150 succursales d'accueillir des clients les samedis.

Les succursales principales du 600, rue De La Gauchetière Ouest à Montréal et du 121 King Street West à Toronto arborent maintenant un style résolument contemporain, qui place la technologie et la convivialité au cœur de l'expérience client.



- Nous avons continué d'améliorer l'accessibilité à nos services pour les personnes ayant une limitation en mettant en œuvre diverses mesures, telles que des processus visant à faciliter le dialogue sur cette question avec nos clients. Nous avons également offert à nos employés la possibilité de suivre une formation portant sur ce sujet.

Le réseau de la Banque Nationale compte aujourd'hui 451 succursales et 923 guichets automatiques. De plus, nous fournissons un accès sans frais à quelque 2 400 guichets à travers le Canada par l'entremise du réseau de guichets THE EXCHANGE^{MD}.

^{MD} THE EXCHANGE est une marque déposée de Fiserv inc.



également comme gestionnaire des Programmes Immigrants Investisseurs du Canada et du Québec, dans le cadre desquels nous aidons les investisseurs étrangers et leur famille à s'établir au Canada. Les sites Internet de la Banque Nationale et de la Financière Banque Nationale comportent une foule de renseignements sur ces services ainsi que d'autres conseils s'adressant tout spécialement à la clientèle immigrante.

www.bnc.ca > Particuliers > Programmes > Nouveaux arrivants
www.fbn-gocanada.com

Encore plus d'outils pour les investisseurs autonomes

La section Analyse du site transactionnel de Banque Nationale Courtage direct a été totalement revue et améliorée pour offrir un vaste choix d'études indépendantes, préparées par des analystes, sur des actions canadiennes, américaines et internationales, ainsi que sur des fonds négociés en bourse.

Les études Morningstar y sont maintenant disponibles en plus de la recherche interne de la Financière Banque Nationale, et ce, afin de donner aux investisseurs un accès direct à toutes les informations financières dont ils peuvent avoir besoin.

En plus d'offrir ces ressources hautement pertinentes, Banque Nationale Courtage direct a organisé, en 2012, plusieurs centaines de séminaires afin de former et d'informer les investisseurs autonomes.

www.cdbn.ca

Un soutien actif à la préparation de la retraite

En 2012, la Banque Nationale a continué à se distinguer par la variété des ressources qu'elle met à la disposition de ses clients travaillant à préparer leur retraite. Par exemple, une gamme de publications et d'outils interactifs, notamment disponibles en ligne, permettent de quantifier les besoins financiers pour la retraite et de bien planifier celle-ci.

www.bnc.ca > Particuliers > Planifiez votre retraite

ACCENTUER NOTRE PRÉSENCE SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

La Banque Nationale se démarque par la relation de proximité qu'elle a développée avec ses clients et les membres des communautés où elle est présente. En effet, celle-ci est plus active que jamais sur les réseaux sociaux, dont Twitter, Facebook, YouTube et LinkedIn.

- Nous avons lancé le site Engagement.banquenationale.ca afin de mieux communiquer nos nombreuses initiatives d'engagement dans la communauté.
- Les outils d'éducation financière de la Banque, comme les articles du site Jecomprends.ca, sont maintenant diffusés sur Twitter et Facebook.
- Un nombre croissant d'offres d'emploi peuvent être consultées sur LinkedIn.
- Lesdecideurs.ca, site de solutions d'affaires consacré aux décideurs en entreprise, propose une multitude d'idées, de trucs et de conseils.

ENTRETEINIR UN LIEN PRIVILÉGIÉ AVEC LES ENTREPRENEURS

La Banque Nationale se distingue par le lien privilégié qu'elle a développé au fil des ans avec ses clients entreprises. Quel que soit leur secteur d'activité, nous mettons à leur disposition des professionnels hautement qualifiés, en mesure de les accompagner à chaque étape de leur développement.

La gamme de produits et de services proposés par nos experts s'articule autour de cinq grands axes : l'efficacité opérationnelle, le financement, la gestion du risque, l'investissement et la pérennité des entreprises. Les spécialistes de la Banque Nationale recherchent toujours les solutions les plus appropriées pour chaque client.

De plus, nous développons des solutions d'affaires intégrées, diversifiées et innovatrices qui pourront servir tout au long de la vie des entreprises. Notre approche personnalisée tient compte des objectifs et des projets envisagés et contribue à optimiser le rendement actuel et futur de nos clients.

La Banque est toujours à la recherche de façons de mieux répondre aux besoins et attentes de ses clients. Par exemple, afin d'aider les entrepreneurs à atteindre leurs objectifs d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre, elle a lancé en 2012 une nouvelle offre en ressources humaines comptant plusieurs familles de produits, dont les solutions d'assistance en ressources humaines, les services de paie et les privilèges bancaires pour employés.

OFFRIR UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIALISÉ

Au cours du dernier exercice, la Banque a continué de spécialiser son offre de solutions financières en fonction de divers domaines d'activité dans lesquels évoluent ses clients. Nos experts sont ainsi en mesure d'offrir un accompagnement adapté aux besoins des entreprises issues du secteur agricole, de la santé et de l'industrie de la télévision et du cinéma, pour ne nommer que quelques exemples.

La Banque Nationale compte également un bon nombre d'organismes sans but lucratif parmi ses clients. Ceux-ci peuvent bénéficier de solutions financières à tarification avantageuse ainsi que de divers services d'accompagnement, comme celui visant à développer les dons planifiés.

SOUTENIR DES INITIATIVES PORTEUSES

Par son action, la Banque Nationale est résolument engagée à soutenir l'esprit d'entreprise ainsi que l'avancement des connaissances dans le domaine des affaires, deux facteurs essentiels au développement économique et social. Voici quelques exemples récents de cet engagement :

- **Don de 10 millions de dollars à Campus Montréal – HEC Montréal, Polytechnique Montréal et Université de Montréal** (Montréal, Québec; 2013-2024) qui servira à la création d'un centre consacré à l'entrepreneuriat.
- **Don de 200 000 dollars à l'Université du Québec à Chicoutimi** (Chicoutimi, Québec; 2012-2016) visant à soutenir l'ensemble des activités réalisées par le Centre d'entrepreneuriat et d'essaimage et à parrainer les activités du Centre de transfert et de développement des affaires de l'université.
- **Don de 330 000 dollars à la Ted Rogers School of Management de l'Université Ryerson** (Toronto, Ontario; 2011-2015) pour l'établissement du National Bank Bloomberg Lab, offrant aux étudiants en finance un milieu d'apprentissage novateur.
- **Poursuite de notre partenariat avec Jeunes entreprises du Québec et Jeunes entreprises du Canada** visant à initier des étudiants du secondaire au monde des affaires et de l'entrepreneuriat. Dans le cadre de ce partenariat, et pour une 10^e année consécutive, des employés de la Banque ont agi bénévolement à titre de mentors.
- **Participation au lancement de Passeport PME**, un programme de soutien à l'exportation dont profiteront, chaque année, une vingtaine d'entreprises québécoises. Lancé par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain et Québec International, ce projet fournira visibilité, formation, occasions de réseautage et appui logistique aux entreprises sélectionnées.
- **Poursuite de notre engagement auprès de l'École d'Entrepreneurship de Beauce, de la Fondation de l'entrepreneurship, du Groupement des chefs d'entreprise du Québec et du Conseil économique du Nouveau-Brunswick**, pour ne nommer que quelques exemples. Ces organismes sont activement engagés dans la promotion et le développement de la culture entrepreneuriale.
- **Commandite d'événements mettant à l'avant-scène l'esprit d'entreprise et la relève en affaires**, dont la journée Portes ouvertes sur les fermes du Québec de l'UPA et le colloque sur le transfert et la relève d'entreprise de HEC Montréal.



Des étudiants de la Ted Rogers School of Management de l'Université Ryerson se familiarisent avec les terminaux du National Bank Bloomberg Lab.

INVESTIR DANS LA TECHNOLOGIE

La Banque Nationale a poursuivi, en 2012, l'une des plus importantes mises à niveau technologiques jamais réalisées dans le secteur bancaire canadien. Tous les secteurs de la Banque Nationale unissent leurs efforts afin de revoir l'ensemble des systèmes et des processus de manière à les simplifier et à les aligner encore davantage sur les besoins des clients, qu'il s'agisse d'une ouverture de compte ou d'une demande de prêt hypothécaire, par exemple.

De plus, nous continuons de moderniser nos systèmes et nos solutions afin que nos clients aient accès à des services encore plus performants. En 2012, nous avons poursuivi l'amélioration de nos solutions bancaires mobiles et par Internet avec les nouveautés suivantes :

Solutions bancaires mobiles :

- Lancement des sites web transactionnels mobiles de la Financière Banque Nationale et de Gestion Privée 1859
- Ajout des fonctionnalités de localisation et de rappel sur l'application Banque Nationale pour iPhone et iPod touch^{MD}

Solutions bancaires par Internet :

- Ajout d'une fonction permettant aux titulaires de comptes de visualiser le devant et l'endos des chèques tirés de leurs comptes
- Ajout d'une fonction permettant la commande de devises étrangères pour livraison à un comptoir Postes Canada ou à une succursale de la Banque

^{MD} iPhone et iPod touch sont des marques de commerce d'Apple inc. enregistrées aux États-Unis et dans d'autres pays. Apple inc. n'est pas un commanditaire ou un participant des solutions bancaires mobiles de la Banque Nationale.

ÉVALUER NOS PROGRÈS

Depuis de nombreuses années, nous évaluons l'efficacité de nos produits et de nos services par des outils permettant de mesurer le niveau de satisfaction de nos clients et de mieux comprendre leurs attentes.

Au cours de la dernière année, plus de 60 000 clients particuliers et entreprises ont été sondés par une firme externe spécialisée. En 2013, la Banque prévoit augmenter le nombre de clients sondés afin d'avoir un portrait plus fréquent et plus précis des attentes de sa clientèle, et ce, pour être en mesure de toujours mieux y répondre. En effet, les résultats sont analysés et intégrés à nos plans d'affaires, suivant une démarche d'amélioration continue à l'échelle de l'organisation.

Notons également que la Banque Nationale a amélioré, au cours de la dernière année, son indice global de satisfaction de la clientèle, selon l'Étude de 2012 sur la satisfaction de la clientèle des banques de détail canadiennes, effectuée par J.D. Power and Associates.

RÉGLER LES INSATISFACTIONS

La Banque Nationale a développé un processus de règlement des insatisfactions de la clientèle simple et efficace, axé sur la recherche de solutions. Ce dernier est clairement expliqué sur notre site Internet. L'Ombudsman des clients, personnalité influente et très accessible, examine les situations qui n'ont pas été réglées à la satisfaction de la clientèle par la Banque Nationale.

Appuyé par des spécialistes de tous les domaines, l'Ombudsman assure un traitement juste et équitable des insatisfactions grâce à une approche indépendante et impartiale. Lorsque requis, il recommande certains changements susceptibles de mieux répondre aux demandes des clients et du public en général.

Par ailleurs, il contribue à l'amélioration de l'expérience client en partageant son expertise avec tous les secteurs de la Banque, et ce, en favorisant une approche et des moyens adaptés en matière de prévention et de règlement des différends.

www.bnc.ca > À propos de nous > Notre organisation > Règlement des insatisfactions

Jecomprends.ca

PLEINS FEUX SUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

En 2012, la Banque Nationale a continué le déploiement de Jecomprends.ca, qui propose aux jeunes et aux moins jeunes des outils de compréhension des finances.

Conçu sous la forme d'un portail interactif, Jecomprends.ca est un carrefour de connaissances, d'outils et de conseils visant à développer les habiletés et les compétences des citoyens en matière financière.

Vidéos, webinaires, dossiers et capsules font la lumière sur une foule de sujets, étapes de la vie et décisions importantes. Que doit-on savoir avant de faire l'achat d'une voiture écologique ?

Mariés ou conjoints de fait, quelle est la différence ? Acheter une propriété est-il toujours plus avantageux que d'en louer une ? Avec plus d'un million de visites depuis 2010, le site demeure fort apprécié des internautes.

En plus d'être disponibles sur Jecomprends.ca, plusieurs centaines d'articles, blogues, vidéos et outils ont aussi été publiés et diffusés sur Twitter et Facebook au cours de la dernière année.

Pour en savoir plus : www.jecomprends.ca

Je comprends.ca



RECONNAÎTRE L'ENGAGEMENT DE NOS EMPLOYÉS

Comptant parmi les plus importants employeurs au Québec et au Canada, la Banque voit dans ses employés un élément essentiel à sa réussite. Ces derniers sont, chaque jour, au cœur de l'action et constituent en ce sens l'un des plus grands actifs de l'organisation.

Il est donc important pour nous d'être à l'écoute de leurs besoins et de leur offrir un environnement stimulant dans lequel ils peuvent se réaliser pleinement. Nous croyons que c'est le meilleur moyen de former une équipe dévouée, compétente et stable.

ÊTRE À L'ÉCOUTE DES BESOINS DE NOS EMPLOYÉS

La Banque Nationale favorise le maintien d'un bon équilibre de vie personnelle et professionnelle chez ses employés. De plus, elle est sensible aux besoins changeants de ceux-ci, en fonction de leur cycle de vie.

Par exemple, les employés qui souhaitent réaménager leur temps de travail ont la possibilité de présenter une proposition à leur gestionnaire. Ensemble, ils cherchent à trouver des mesures qui répondent aussi bien aux besoins opérationnels de l'organisation qu'aux besoins personnels des employés. Cette démarche contribue à renforcer l'esprit d'équipe et de collaboration, qui sont des valeurs très importantes pour la Banque Nationale.

De plus, nous encourageons nos employés à prendre leur santé en main. De nombreuses initiatives sont mises de l'avant chaque année par l'entremise du programme Ma santé: mon actif! En vigueur depuis sept ans, ce programme demeure grandement apprécié des employés.

Nous tenons également à offrir notre soutien lorsque des moments difficiles surviennent dans la vie de nos employés ou de leurs proches. Grâce au Programme d'aide aux employés (PAE), les personnes traversant une remise en question ou une crise majeure peuvent obtenir de l'aide en toute confidentialité. En complément à ce service, le PAE met à la disposition des



Les employés de la Banque Nationale s'impliquent activement dans les causes qui leur sont chères. Quelque 120 employés ont participé au Tour cycliste Banque Nationale au profit de Tel-jeunes, tenu en juillet 2012.

gestionnaires des services spécialisés afin de les accompagner dans les situations émotionnellement difficiles et délicates en lien avec leur rôle de gestion.

Enfin, rappelons que la Banque Nationale a été la première entreprise au Québec à mettre à la disposition de ses employés une garderie en milieu de travail, en 1980. Après plus de 30 ans d'existence, notre centre de la petite enfance (CPE), la Voûte enchantée, continue d'offrir, avec le soutien de plus de 50 employés, d'excellents programmes éducatifs à ses 175 petits pensionnaires.

AU RANG DES MEILLEURS EMPLOYEURS AU PAYS

La Banque Nationale s'est vu décerner de nombreuses reconnaissances au fil des ans pour son offre distinctive en tant qu'employeur. En 2012, plusieurs distinctions prestigieuses lui ont été remises, dont les suivantes :

- **50** Employeurs de choix au Canada – selon Aon Hewitt
- Les **10** cultures d'entreprise les plus admirées au Canada^{MC}, catégorie Entreprise – selon Waterstone Human Capital
- Employeurs de choix du Grand Toronto – selon Aon Hewitt
- Les meilleurs employeurs de Montréal – selon Mediagroup Canada



OFFRIR UNE RÉMUNÉRATION GLOBALE CONCURRENTIELLE

Notre politique de rémunération globale vise à soutenir les stratégies d'attraction, de rétention et de mobilisation des employés. Pour ce faire, nous offrons notamment une rémunération globale concurrentielle et équitable.

La rémunération globale se compose des trois éléments suivants :

- le salaire de base
- les programmes de rémunération variable liés à la performance des individus et de l'organisation
- les avantages sociaux et conditions de travail, dont voici quelques exemples :
 - Régime d'assurance collective flexible
 - Régime de retraite
 - Régime d'acquisition d'actions

FAVORISER LA DIVERSITÉ

La Banque Nationale voit une grande richesse dans la diversité et s'est engagée à en faire la promotion au sein de chacune de ses unités d'affaires. Au-delà des quatre groupes visés par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, soit les femmes, les personnes handicapées, les minorités visibles et les Autochtones, la Banque cherche à mettre en valeur la diversité des talents et des expertises, qui s'exprime à travers ses employés, quels que soient leur groupe d'âge, leur origine culturelle ou leur orientation sexuelle.

Pour atteindre ses objectifs, qui sont évalués dans le cadre de plans triennaux, la Banque favorise l'adoption de pratiques de ressources humaines sensibles à la diversité ainsi que la création de réseaux internes. De plus, elle travaille avec divers organismes pour améliorer l'intégration de groupes minoritaires au marché du travail.

Cette année, la Banque a également poursuivi la définition de ses principes directeurs sur la langue de travail au Québec et s'est assurée de les communiquer aux employés de ses différentes unités d'affaires. Elle continuera d'être vigilante à ce chapitre et apportera au besoin des ajustements à son approche.

Représentation (au 31 octobre 2012)

	Femmes à la haute direction	Personnes handicapées	Minorités visibles
2012	44,1%	2,3%	16,4%
2002	23,6%	1,9%	6,5%

Langues parlées (au 31 octobre 2012)

41	Français, anglais, espagnol, arabe, italien
Nombre de langues parlées par les employés	Les plus fréquentes

La Banque Nationale compte parmi les banques canadiennes ayant la plus grande représentation féminine à la haute direction.

DE NOUVEAUX RÉSEAUX INTERNES

L'année 2012 a vu la création de deux réseaux internes favorisant le développement et le leadership des employés.

- Le réseau Femmes en tête vise à soutenir les femmes faisant carrière à la Banque Nationale et désireuses de progresser dans l'organisation à titre de gestionnaire.
- Le réseau IDÉO – réseau visant l'inclusion et la démythification pour une égalité peu importe l'orientation – est pour sa part destiné aux membres de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre.

DES PROGRAMMES SPÉCIAUX POUR LA RELÈVE

Étudiants avec limitations fonctionnelles **Ouvrir des horizons**

Depuis plus de 20 ans, la Banque Nationale encourage des personnes présentant des limitations fonctionnelles à poursuivre des études postsecondaires en leur offrant un soutien financier et une expérience de travail pertinente.

En 2012, deux étudiants de niveau universitaire ont obtenu une bourse de 5 000 \$, accompagnée d'un emploi d'été rémunéré de 12 semaines, dans le cadre de notre programme de bourses et d'emplois d'été pour étudiants avec limitations fonctionnelles. De plus, un troisième étudiant de niveau collégial a reçu une bourse de 2 500 \$, accompagnée d'un emploi rémunéré de 10 semaines.

Les récipiendaires de notre programme sont: Vasilius Pylarinos, étudiant de deuxième cycle en droit (DESS Common Law) à l'Université de Montréal, Carl Labrosse-Legris, étudiant au baccalauréat en sciences comptables de l'Université du Québec en Outaouais, et Lisa Alinauskas, étudiante en commerce au collège Marianopolis.

Femmes en finance **Programme de bourses**

En 2012, la Banque Nationale a poursuivi son programme de bourses Femmes en finance, une initiative unique dans le secteur bancaire canadien, qui vise à encourager les

femmes à poursuivre des études supérieures dans un domaine lié à la finance.

Les récipiendaires de cette troisième édition sont Karina Kanouni Simone, étudiante à la maîtrise en sciences de l'administration à l'Université Concordia, Nondini Chakrabarti, qui est inscrite à la maîtrise en administration des affaires de l'Université Western, et finalement Sandy Lam, qui fait ses études en finance à l'Université de Toronto.

Outre les bourses totalisant 25 000 \$, les trois candidates ont été jumelées à une gestionnaire expérimentée du secteur des Marchés financiers de manière à bénéficier de conseils judicieux tout au long de leurs études.



La Banque est engagée dans une foule d'initiatives visant à développer les compétences d'affaires.

Nouveaux diplômés **Programme de rotation des Marchés financiers**

Le Programme de rotation s'est poursuivi en 2012 au sein du secteur des Marchés financiers, permettant à 11 nouvelles recrues récemment diplômées d'approfondir leur connaissance du secteur bancaire et des marchés financiers, et ce, grâce à une rotation de 12 mois dans nos salles des marchés de Montréal, de Toronto et de Calgary. Les employés participants se sont ensuite vu offrir une assignation permanente arrimée à leurs intérêts et à leurs forces.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Nous investissons chaque année dans la mise en place d'un contexte propice au développement des employés et à la réalisation de leur plein potentiel.

En 2012, plus de 25 millions de dollars ont été investis dans le développement des compétences des employés. Près de 128 000 cours ont été suivis au total, représentant quelque 46 000 jours de formation. Nous avons revu notre offre de formation pour les gestionnaires afin de favoriser une intégration efficace des personnes nouvellement en poste.

La gestion de la performance et de la carrière des employés est également au cœur des préoccupations de la Banque. Grâce à des activités s'étalant sur une année, chaque employé est appelé, en collaboration avec son gestionnaire, à réfléchir à ses objectifs professionnels et à son développement. Les objectifs et résultats attendus font par la suite l'objet d'échanges en continu entre le gestionnaire et l'employé. En plus de faire en sorte que tous nos employés profitent d'un encadrement dans leur développement, ces activités permettent à la Banque de planifier sa relève et d'assurer la saine gestion des risques de main-d'œuvre.

À cet égard, la Banque a mis sur pied un projet-pilote s'adressant à des employés qui prévoient prendre leur retraite sous peu. À terme, cette initiative favorisera un meilleur transfert des connaissances et une planification plus souple des départs à la retraite dans l'ensemble de l'organisation.

Enfin, en 2012, nous avons continué de miser sur le leadership comme levier de performance et de développement organisationnel. En effet, nous avons investi beaucoup d'efforts afin de consolider le leadership de nos gestionnaires, notamment par la mise à jour de notre profil en leadership et du parcours d'intégration offert par l'Institut des leaders, un centre de formation interne destiné aux gestionnaires. De plus, les résultats obtenus lors de démarches d'évaluation nous permettent de cibler les priorités d'action afin de faire évoluer encore davantage les pratiques de gestion au sein de la Banque.

ENTREtenir le dialogue avec les employés

Bien informer les employés sur les développements en cours dans l'organisation, les enjeux auxquels nous faisons face et les objectifs visés a toujours constitué une priorité pour la haute direction.

Chaque année, de nombreuses rencontres sont organisées entre des membres du Bureau de la présidence et des centaines d'employés de divers niveaux hiérarchiques et de toutes les régions où la Banque Nationale est présente.

En 2012, le président et chef de la direction, M. Louis Vachon, a participé à des dizaines d'événements de ce genre – déjeuners du Bureau de la présidence, dîners-conférences, visites de succursales, etc. – afin de discuter directement avec des employés et d'entendre leurs commentaires sur une variété de sujets touchant l'organisation. Ceux-ci s'ajoutent aux conférences téléphoniques réalisées chaque trimestre par M. Vachon, lors desquelles sont présentés tant les résultats financiers que les orientations stratégiques de l'organisation.

De plus, nous évaluons périodiquement le niveau de mobilisation des employés au moyen de sondages réalisés à l'interne, de manière objective et confidentielle. Ceux-ci permettent de connaître les préoccupations des employés et de mettre en place des solutions concrètes.

Le sondage réalisé au printemps 2012 a révélé un portrait d'employés toujours plus mobilisés, dressant un bilan positif de la Banque Nationale. Près de 80 % des employés ont participé au sondage, lequel a généré plusieurs milliers de commentaires. Les résultats d'ensemble nous encouragent fortement à poursuivre notre transformation *un client, une banque*. Par ailleurs, il importe de préciser que les sondages internes nous permettent de voir à l'amélioration continue de nos pratiques. Il en est de même des sondages externes, menant à l'obtention de distinctions, qui constituent d'excellents outils de balisage.

RÉGLER LES DIFFÉRENDS AVEC RESPECT

La Banque Nationale est dotée d'un service d'ombudsman dont la mission est de faciliter la résolution des problèmes que les employés pourraient rencontrer dans le cadre de leur travail. L'équipe du Bureau de l'Ombudsman des employés (BOE) est composée de quatre professionnels souscrivant à un code d'éthique rigoureux. Leur rôle est de faciliter le dialogue entre les parties en cause et d'agir à titre de conseillers et médiateurs. Le BOE relève du président et chef de la direction. Afin de préserver la confidentialité et la neutralité, cependant, ses locaux sont situés à l'extérieur des bureaux de la Banque Nationale.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA COLLECTIVITÉ

En tant qu'acteur économique de premier plan au Québec et au Canada, la Banque Nationale souhaite contribuer à l'épanouissement des communautés où elle est présente.

La Banque atteint ses objectifs à l'égard de la collectivité grâce, entre autres, à un programme de dons et commandites bien défini, des collectes de fonds fructueuses et des équipes d'employés et de retraités bénévoles profondément engagés.

AIDER EN DONNANT

Chaque année, la Banque Nationale soutient, sous forme de dons et de commandites, des centaines d'organismes canadiens. Le choix de ces organismes s'effectue selon des lignes directrices rigoureuses. Celles-ci nous servent de référence dans l'évaluation des demandes, de manière à être le plus équitable possible et à maximiser les retombées pour la collectivité.

www.bnc.ca > À propos de nous > Responsabilité sociale > Demande d'appui financier

En 2012, les montants versés sous forme de dons se sont élevés à 9,7 millions de dollars, répartis entre les différents secteurs privilégiés.

La Banque Nationale offre également un soutien important à la collectivité en versant plusieurs millions de dollars en commandites d'événements de toutes sortes axés sur les domaines du sport, des arts et de la culture. Les montants accordés varient selon les besoins et l'envergure des événements organisés.

De plus, la Banque est constamment à l'écoute des employés, des clients et des communautés où elle est présente afin de connaître les attentes qu'ils nourrissent en matière de dons et de commandites envers leur institution financière. Les informations recueillies nous permettent de répondre de façon encore plus adéquate aux besoins de la collectivité.

RÉPONDRE À DES BESOINS URGENTS

Aux actions passant par le programme de dons et commandites s'ajoutent des collectes de fonds réalisées en succursale pour répondre à des besoins humanitaires urgents.

En 2012, les inondations qui ont frappé Thunder Bay, en Ontario, ont été à l'origine d'une collecte de fonds dans toutes les succursales ontariennes de la Banque pour venir en aide aux sinistrés. Ces gestes, de même que les campagnes mises sur pied l'an dernier pour aider les victimes des inondations au Québec, au Manitoba et dans l'Ouest canadien, constituent des exemples probants de la solidarité et de la compassion qui animent les employés et les clients de la Banque Nationale.

PRIORITÉ AU DÉVELOPPEMENT DE LA JEUNESSE!

En 2012, la Banque Nationale a lancé son programme Présents pour les jeunes. L'objectif est simple : concentrer encore davantage notre soutien dans des initiatives destinées aux jeunes – de la naissance à la fin des études – au moyen de partenariats dans le domaine de la santé, de l'éducation et de la mobilisation. Nous voulons ainsi contribuer à ce que les membres des générations montantes puissent atteindre leur plein potentiel.

Présents
pour les jeunes

Parallèlement au programme jeunesse, nous continuerons d'appuyer divers projets porteurs en matière d'entrepreneuriat, d'environnement, de diversité et de culture.

Pour plus d'information : www.jeunesse.banquenationale.ca



Il est important pour la Banque d'inciter les jeunes à contribuer au développement de leur communauté.

ENCOURAGER L'ACTION BÉNÉVOLE

Nos employés jouent un rôle de premier plan dans leur communauté respective, d'un bout à l'autre du pays. Ils consacrent un grand nombre d'heures à l'organisation d'événements, notamment des tournois de golf, des soupers-bénéfice et des ventes à l'encan. Chaque fois, les profits sont versés à des organismes locaux.

De plus, les employés et les retraités de la Banque Nationale s'investissent dans les campagnes nationales Centraide/ United Way. En 2012, plus de 3,4 millions de dollars ont été recueillis dans la foulée de cette 35^e campagne pancanadienne, incluant un don institutionnel de la Banque Nationale.

Cette année, le président et chef de la direction de la Banque Nationale, M. Louis Vachon, était coprésident de la campagne Centraide du Grand Montréal. L'une des activités marquantes de sa coprésidence fut la Coupe Centraide, tournoi de soccer durant lequel se sont affrontées 25 équipes, représentant autant d'entreprises du Grand Montréal. La Banque, seule institution financière à se rendre en demi-finale, s'est démarquée en terminant première de sa division.

QUELQUES EXEMPLES DE DONS

Notre engagement dans la **santé**

- **Fondation du Centre hospitalier universitaire de Québec** (Québec, Québec; 2012-2013). Contribuer à l'acquisition d'un robot chirurgical de pointe, le seul équipement du genre dans l'Est du Québec. Ce dernier constitue un atout majeur dans le traitement des personnes atteintes du cancer.

150 000 \$

- **Fondation OLO** (province de Québec; 2012-2014). Soutenir la distribution d'éléments essentiels à la naissance de bébés en santé aux futures mamans vivant dans des conditions précaires.

45 000 \$

- **Oakville Hospital Foundation** (Oakville, Ontario; 2012-2013). Contribuer à offrir à la population de cette région des soins de santé de grande qualité.

100 000 \$

- **Centre for Addiction and Mental Health Foundation** (Toronto, Ontario; 2012-2014). Soutenir l'équipe assignée à l'intervention auprès des jeunes.

25 000 \$

Notre engagement dans l'**éducation**

- **Pathways to Education** (Canada; 2012-2015). Aider les jeunes issus d'une dizaine de communautés à faibles revenus à obtenir des diplômes d'études secondaires, postsecondaires ou professionnelles.

100 000 \$

- **Allô prof** (province de Québec; 2011-2013). Aider des milliers d'enfants à bien faire leurs devoirs grâce à un système d'aide aux devoirs gratuit offert par téléphone et en ligne.

150 000 \$

D'autres exemples de dons majeurs se trouvent à la page 7 à la section Soutenir des initiatives porteuses.



En soutenant divers organismes et programmes de musique, la Banque aide à offrir aux jeunes de tous les milieux la chance de découvrir la richesse de l'univers musical.

Notre engagement dans l'**entraide communautaire**

- **Refuge des Jeunes de Montréal** (Montréal, Québec; 2012-2014). Contribuer à l'amélioration des conditions de vie de jeunes hommes en difficulté et sans abri.

125 000 \$

- **Fondation Le Grand Chemin** (province de Québec; 2011-2013). Aider à assurer la gratuité des services de traitement de la dépendance à l'alcool, à la drogue et au jeu pathologique offerts aux jeunes.

30 000 \$

Notre engagement dans l'**art** et la **culture**

- **Fondation du Musée national des beaux-arts du Québec** (Québec, Québec; 2012-2016). Contribuer au projet d'agrandissement du Musée, qui permettra au pavillon Pierre-Lassonde de voir le jour, et à la réalisation de projets d'action culturelle.

500 000 \$

- **Beaverbrook Art Gallery** (Fredericton, Nouveau-Brunswick; 2012-2016). Rendre l'art encore plus accessible en appuyant l'expansion de la galerie de même qu'une série d'activités spéciales.

50 000 \$

QUELQUES EXEMPLES DE COMMANDITES

Notre engagement dans l'art et la culture

- **War Horse** (Toronto, Ontario). Agir à titre de commanditaire principal de cette production théâtrale de classe mondiale.
- **L'Étoile Banque Nationale** (Brossard, Québec). Contribuer au dynamisme économique et culturel de Brossard et de ses environs par un partenariat avec la salle de spectacle du Quartier Dix30.
- **Semaine de la musique de la côte Est** (Moncton, Nouveau-Brunswick). Donner notre appui aux artistes de la côte Est en tant que commanditaire principal du grand événement musical *Les sons de la fête Banque Nationale*.
- **Orchestre symphonique de Montréal** (Montréal, Québec). Faire découvrir au public montréalais la richesse de l'univers musical en soutenant plus de 60 concerts de l'OSM.

Notre engagement dans le sport

- **Club de hockey Canadien** (Montréal, Québec). Agir en tant que partenaire majeur du Complexe sportif Bell, le centre d'entraînement officiel des Canadiens, et comme partenaire du Club à plusieurs niveaux au Centre Bell.
- **Fondation de l'athlète d'excellence du Québec** (province de Québec). Soutenir le talent sportif en octroyant des bourses à des athlètes étudiants prometteurs. En 2012, quelque 25 bourses ont été ainsi remises. Parmi les boursiers, quatre athlètes ont été médaillés aux Jeux de Londres en 2012.

En 2012, le programme de dons et commandites de la Banque Nationale a permis de redistribuer des sommes importantes à des centaines d'organismes à travers le Canada.

Pour davantage d'information sur les dons, commandites et collectes de fonds effectués en 2012, visitez notre site www.engagement.banquenationale.ca.

Le tennis, du plus petit au plus grand

Les Petits As Banque Nationale permettent à des enfants de six à huit ans de s'initier au tennis et de développer leur talent. De plus, la Banque Nationale soutient plusieurs tournois de développement, dont le **Challenge Bell de Québec**, le **Challenger Banque Nationale de Granby**, les **Internationaux de tennis junior Banque Nationale de Repentigny** et le **Circuit Banque Nationale** incluant, depuis 2011, le tournoi **National Bank Mayfair Futures** de Toronto. Enfin, la Banque Nationale est également partenaire des prestigieux tournois de la **Coupe Rogers** de Montréal et de Toronto, où les meilleurs joueurs du classement international s'affrontent pour le plus grand plaisir des amateurs de tennis de tous âges.

Au cours de la dernière année, Aleksandra Wozniak, une athlète canadienne se classant parmi les meilleures joueuses de tennis au monde, s'est associée à la Banque Nationale comme ambassadrice du **Défi sans bruit**. Ce programme effectue la récupération de balles de tennis usagées au profit d'écoles du Québec et, depuis 2012, de l'Ontario. Les balles ainsi récupérées sont apposées aux pattes des chaises afin d'atténuer le bruit en classe et de favoriser la concentration des écoliers. Depuis sa création, le programme a permis de récupérer plus de 620 000 balles.



Apposer des balles de tennis aux pattes des chaises des écoliers contribue à réduire le bruit et à favoriser la concentration dans les salles de classe.

QUELQUES EXEMPLES DE COLLECTES DE FONDS

- **Tour cycliste Banque Nationale** (province de Québec). Offrir aux parents et aux jeunes en détresse une aide psychologique par téléphone. Plus de 120 employés se sont impliqués dans cette activité-bénéfice au profit de la Fondation Tel-jeunes, prenant la forme d'une randonnée cycliste de 300 km.
85 000 \$
- **Défi Banque Nationale – La Traversée des Chic-Chocs** (Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Les Îles, Québec). Venir en aide aux enfants défavorisés par l'entremise de la Fondation Ernest-Simard. Une centaine d'employés ont amassé des fonds en participant à des randonnées en montagne.
30 000 \$
- **Club des petits déjeuners du Québec et Breakfast Clubs of Canada** (Canada). Permettre à des centaines de milliers d'enfants d'aller à l'école le ventre plein et l'esprit alerte, et ce, grâce à la vente d'articles exclusifs dans les succursales de la Banque Nationale. La vente de boîtes de biscuits, jumelée à un don de la Banque Nationale, a permis de récolter près de 500 000 \$ dollars.
Depuis 2005, c'est plus de 3,3 millions de dollars qui ont été amassés pour cette cause.
- **National Bank Easter Seals Waves Regatta** (Vancouver, Colombie-Britannique). Aider des familles à traverser l'épreuve de la maladie en fournissant de l'hébergement abordable et confortable aux parents d'enfants en traitement au Vancouver Children's Hospital. Près de 80 employés ont contribué à cette collecte de fonds prenant l'allure d'une compétition de régates.
65 000 \$



Grâce aux fonds récoltés pour le Club des petits déjeuners du Québec et les Breakfast Clubs of Canada, des centaines de milliers d'enfants arrivent en classe rassasiés.

DE TOUT CŒUR AVEC NOS EMPLOYÉS

La Banque Nationale se réjouit de compter dans ses rangs des employés et des retraités aussi engagés et déterminés à aider. Nous tenons à les encourager à poursuivre dans cette voie par toutes sortes de mesures.

Il y a huit ans, la Banque Nationale a mis sur pied De tout cœur avec vous, un programme qui vise à souligner l'action bénévole de son personnel et de ses retraités. Ce faisant, les employés admissibles voient une contribution financière versée en leur nom aux organismes au sein desquels ils œuvrent. De plus, tous les ans, des distinctions particulières sont accordées aux employés dont l'action bénévole s'est avérée exceptionnelle. Le prix André-Bérard constitue l'ultime reconnaissance en matière de bénévolat.

En 2012, le prix André-Bérard a été remis à Gianni Crivello, qui agit comme conseiller principal, Croissance du réseau, à la Financière Banque Nationale à Montréal. M. Crivello collabore activement aux activités de la Fondation Cure Sclérodémie, qu'il a cofondée dans le but de contribuer à l'avancement de la recherche sur cette maladie.

SOUTENIR LA DIVERSITÉ

En 2012, la Banque Nationale a continué d'appuyer la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre par des gestes concrets.

- Pour une sixième année consécutive, nous avons été l'hôte de la remise du Prix Lutte contre l'homophobie, organisée par la Fondation Émergence. Celui-ci a été attribué, en 2012, à Fabienne Larouche, scénariste et productrice québécoise.
- De plus, nous avons poursuivi notre engagement avec Aires Libres. Ce projet consiste à transformer, durant la période estivale, une rue du Village gai de Montréal en une artère piétonnière et festive où activités, foires et expositions occupent le pavé.

Collection Banque Nationale

PLUS DE 7 000 ŒUVRES À DÉCOUVRIR

Depuis de nombreuses années, nous acquérons des œuvres d'art que nous exposons dans nos bureaux, nos succursales et nos filiales partout au pays. Avec plus de 7 000 œuvres originales, la Collection Banque Nationale est l'une des plus importantes collections d'entreprise au Canada.

Notre Collection a pour principale caractéristique d'être représentative de l'histoire de l'art québécois et canadien de 1895 à nos jours. Elle comprend des peintures, des estampes, des dessins, des sculptures et des photographies. Nous l'enrichissons chaque année d'une cinquantaine d'œuvres.

En faisant l'acquisition d'œuvres, nous soutenons directement les artistes et les créateurs de partout au pays, en plus de nourrir un sentiment de fierté à l'égard du patrimoine collectif. En outre, nous faisons connaître les artistes canadiens et enrichissons le milieu de vie de milliers d'employés et de clients. En 2012, la Banque a inauguré sa nouvelle galerie d'art dans la succursale de son siège social. Des expositions thématiques présentant des œuvres de la Collection s'y tiendront en continu. La Banque a de plus effectué plusieurs prêts d'œuvres, dont la sculpture *Cette jeune femme ne sait pas s'habiller*, de Valérie Blass, prêtée au Musée d'art contemporain de Montréal (MACM).



La sculpture *Vague*, conçue par l'artiste montréalais Patrick Coutu, a été acquise par la Collection Banque Nationale à la suite d'un appel d'intérêt. Entièrement fabriquée de 2 705 pièces de bronze, elle a été développée à partir du nombre d'or, un modèle géométrique observable dans la nature, dans les constructions humaines et trouvant aussi une application dans l'analyse des variations boursières.

CONTRIBUER À LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

La Banque Nationale est préoccupée par les conséquences de l'activité humaine sur l'environnement et, en particulier, par l'effet des changements climatiques. Ainsi nous travaillons activement à implanter diverses initiatives nous permettant d'améliorer notre bilan environnemental.

La Banque se distingue par l'envergure des partenariats qu'elle a développés, au fil des ans, avec divers organismes et entreprises partageant sa volonté de contribuer encore davantage au développement durable de la collectivité.

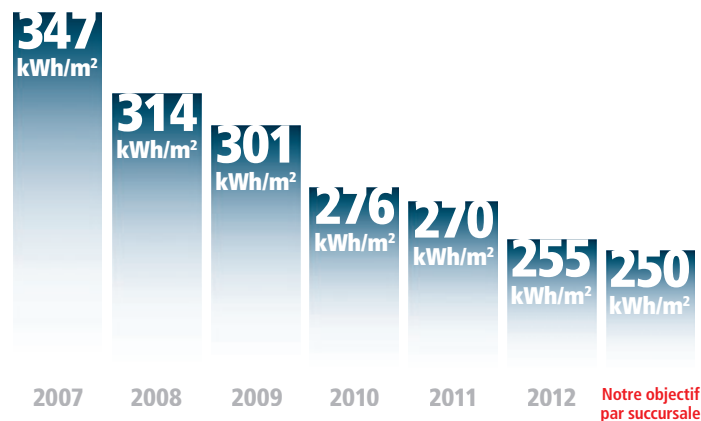
AMÉLIORER NOTRE EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

La Banque est un chef de file reconnu en matière d'efficacité énergétique. Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi l'implantation de notre Programme global d'efficacité énergétique (PGEE). Ce dernier a comme objectif de réduire annuellement la consommation d'énergie des succursales dans une proportion pouvant aller jusqu'à 30 %.

Cet objectif peut être atteint, entre autres, grâce à l'intégration énergétique centralisée des succursales au moyen d'une interface web, à l'optimisation des séquences d'opération des systèmes de ventilation et à la conversion de certains types d'éclairage.

En 2012, 35 succursales ont ainsi été intégrées. Depuis la mise sur pied du PGEE, des investissements de six millions de dollars ont servi à améliorer l'efficacité énergétique de 255 établissements. Nous avons ainsi économisé des millions de kWh d'électricité, ainsi que des milliers de mètres cubes de gaz naturel et de litres de mazout.

Intensité énergétique
Consommation totale par m² – réseau de succursales



Notre objectif
par succursale



La rénovation de nos espaces de travail permet à un nombre croissant d'employés de profiter d'un environnement aussi confortable qu'écoresponsable.

OBTENIR L'ATTESTATION DE NOTRE CARBONEUTRALITÉ

En 2011, la Banque affichait son premier bilan neutre en émissions de carbone grâce à une entente novatrice avec les chaînes de supermarchés Sobeys. En vertu de cette entente, la Banque Nationale s'engageait à acheter annuellement 15 000 tonnes de crédits de carbone certifiés jusqu'en 2015, et ce, de sorte à compenser la totalité de ses émissions.



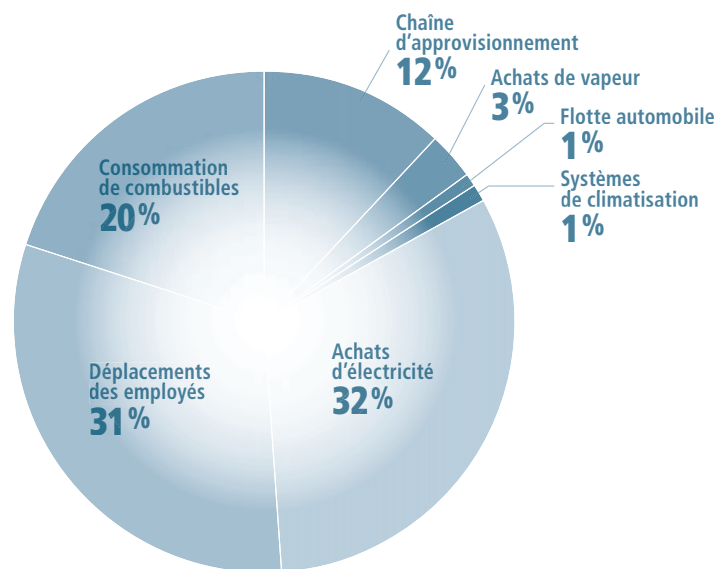
En 2012, la Banque a poursuivi sa démarche encore plus loin en se qualifiant pour l'attestation Carboresponsable^{MC} remise par la firme Enviro-access inc. Notre institution devient ainsi la première organisation à obtenir cette reconnaissance, délivrée à la suite d'un audit rigoureux.

MESURER NOS ÉMISSIONS DE GES

Depuis 2008, la Banque Nationale fait quantifier par une firme externe ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et en fait rapport au Carbon Disclosure Project, un intervenant d'envergure mondiale dans l'évaluation des conséquences des activités des entreprises sur les changements climatiques. Pour une deuxième année, la Banque a également fait vérifier la déclaration de ses émissions de gaz à effet de serre par une tierce partie indépendante selon la norme ISO 14064-1 : 2006.

Nous nous sommes par ailleurs dotés cette année d'un outil de gestion générateur de rapports pour enrichir et personnaliser le bilan de nos émissions de GES, et ce, selon une conception élargie de ce type d'exercice, considérant l'analyse du cycle de vie des activités liées à l'information environnementale.

Pour l'année financière 2011, les émissions de GES résultant des activités de la Banque Nationale ont été évaluées à 13 998 tonnes d'équivalents CO₂.



Répartition des émissions de GES

Nous produisons également chaque année un tableau de notre empreinte AOID (approvisionnement, opérations, installations et déplacements), disponible pour consultation sur notre site Internet.

www.bnc.ca > À propos de nous > Responsabilité sociale > Bilan de responsabilité sociale

MIEUX COMPRENDRE LES PRATIQUES DE NOS FOURNISSEURS

Au cours de l'année 2012, la Banque Nationale a amorcé une analyse des pratiques de ses fournisseurs en vue d'intégrer une approche durable et responsable à sa politique actuelle d'approvisionnement. Notre objectif est simple: évaluer l'impact de nos fournisseurs sur l'environnement et la société et être en mesure de mieux considérer ces aspects dans le choix de nos partenaires.

GÉRER LE RISQUE ENVIRONNEMENTAL LIÉ À NOS PRÊTS

Depuis quelques années, les politiques de la Banque et de ses filiales concernées en matière de crédit contiennent des dispositions et des mesures de contrôle qui visent à évaluer le respect des normes environnementales par les clients et les risques environnementaux pouvant affecter les immeubles pris en garantie. Ces politiques traitent notamment de la gestion du risque environnemental relié à l'octroi de crédit et à la réalisation d'actifs tout en établissant les mesures à suivre pour évaluer adéquatement les risques actuels et futurs.

DES SUCCÈS À CÉLÉBRER

- La Banque Nationale a obtenu le prix Énergia, catégorie gestion intégrée, pour son projet d'efficacité énergétique en succursale. Ce prix est remis par l'Association québécoise pour la maîtrise de l'énergie (AQME).
- La Banque a été sélectionnée au palmarès des intervenants de marché les plus actifs du programme Bâtiments d'Hydro-Québec, et ce, grâce à 26 projets d'efficacité énergétique présentés en 2012.

DES RÉALISATIONS MARQUANTES

- Les derniers systèmes de chauffage à l'huile de nos succursales sont graduellement convertis vers des moyens plus écologiques. Dans le cadre de cette initiative, l'une de nos succursales fonctionne désormais avec de la biomasse forestière se présentant sous la forme de granules de bois.
- En 2012, la Banque a procédé au remplacement de près de 3 000 lampes halogènes situées dans ses locaux de sorte à privilégier l'éclairage à base de diode électroluminescente (DEL), une technologie moins énergivore et dotée d'une durée de vie plus longue. Ce projet de conversion s'ajoute à celui des tubes fluorescents contenus dans les enseignes extérieures de nos succursales réalisé en 2011.

ET LES EFFORTS SE POURSUIVENT

- La Banque Nationale continuera ses démarches reliées à l'approvisionnement responsable ainsi que le déploiement de son Programme global d'efficacité énergétique tout au long du prochain exercice.
- La Banque poursuivra également son partenariat avec la Ville de Montréal, dans le cadre du Plan de développement durable de la collectivité montréalaise 2010-2015, et s'est engagée à rendre compte annuellement de la progression des actions qu'elle a choisi de mettre en œuvre.



DES BÂTIMENTS CERTIFIÉS LEED

Première institution financière au Québec à obtenir une certification LEED-CI Argent pour l'aménagement intérieur de sa succursale de Lachine l'an dernier, la Banque Nationale a aligné ses normes d'aménagement aux systèmes d'évaluation LEED et applique dorénavant ceux-ci systématiquement à ses projets.

La certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), décernée par le Conseil du bâtiment durable du Canada, distingue les bâtiments à haute performance construits selon des principes précis de développement durable. La Banque compte plusieurs projets de certification en cours et met tous les efforts requis pour obtenir des niveaux de certification toujours plus élevés : matériaux à faible émission, espace spécialement aménagé pour le recyclage, géothermie, énergie solaire, jusqu'à l'installation de bornes de recharge pour voitures électriques. Les moyens pris pour minimiser notre empreinte écologique sont aussi variés que novateurs.

LA BANQUE NATIONALE SOUTIENT L'ORGANISME CONSERVATION DE LA NATURE CANADA

En 2012, la Banque s'est engagée à verser 250 000 \$ pour la conservation de territoires emblématiques de l'aire naturelle des Montagnes-Vertes, située dans les Cantons-de-l'Est.

ASSURER UNE GOUVERNANCE EFFICACE

Les institutions financières jouent un rôle fondamental dans l'équilibre des forces économiques. La Banque Nationale reconnaît ainsi l'importance d'adopter des pratiques de gouvernance conformes aux normes et aux attentes les plus élevées.

L'éthique, l'honnêteté et l'intégrité sont au cœur de nos valeurs. Elles sont les fondements de notre modèle de gouvernance et de notre code de conduite et de déontologie. Nous sommes convaincus qu'une saine gouvernance, fondée sur des valeurs fortes, constitue un élément essentiel au bon fonctionnement de la Banque Nationale et bénéficie tant aux clients, aux employés qu'aux actionnaires.

VEILLER AU RESPECT DE NOTRE CODE DE CONDUITE ET DE DÉONTOLOGIE

Nous avons intégré à notre fonctionnement des exigences en matière de comportements éthiques ainsi que des normes déontologiques rigoureuses. Ces dernières se retrouvent notamment dans le code de conduite et de déontologie de la Banque Nationale.

En vigueur depuis 1985, et mis à jour régulièrement, notre code définit les comportements que nous attendons de tous les employés, des dirigeants et des membres du conseil, dans la mesure où les dispositions leur sont applicables. Le code permet d'assurer le respect de nos normes en matière de confidentialité des renseignements, de conflits d'intérêts potentiels, de sécurité de l'information et de nombreux autres aspects en lien avec nos activités. Une révision du code a été effectuée en 2012 afin de tenir compte des nouvelles réalités de l'industrie, d'intégrer ses meilleures pratiques, de maintenir des standards élevés d'éthique ainsi que de clarifier certaines normes.

De plus, diverses mesures sont continuellement mises en œuvre pour assurer une application diligente et uniforme du code. Par exemple, tous les employés sont tenus, au moment de leur embauche, de suivre une formation en ligne sur l'éthique et la

déontologie en vigueur à la Banque Nationale. Nos employés doivent également s'engager, par écrit, à respecter le code et renouveler cet engagement chaque année. Les stagiaires, consultants, travailleurs contractuels, agents, mandataires et fournisseurs doivent également prendre connaissance du code et s'engager à en respecter les dispositions s'appliquant à leurs activités.

RESTER À L'AFFÛT DES MEILLEURES PRATIQUES DE GOUVERNANCE

L'architecture de notre gouvernance comprend un ensemble de structures, de politiques et de processus articulés de manière rigoureuse. Un énoncé de nos pratiques de gouvernance, le mandat du conseil d'administration ainsi que les mandats des comités du conseil figurent sur notre site Internet.

Le conseil est à l'affût des développements en matière de gouvernance. Il s'assure que la Banque Nationale est dotée d'un cadre de gouvernance optimal qui tient compte du contexte dans lequel elle évolue, et ce, en s'inspirant des pratiques exemplaires préconisées à travers le monde par différents experts et organismes spécialisés.

www.bnc.ca > À propos de nous > Investisseurs



La salle où se réunit le conseil d'administration de la Banque.

Le conseil d'administration fait preuve d'une grande minutie dans le cadre de son mandat de surveillance des activités. Au cours du dernier exercice, les trois comités du conseil, soit le comité d'audit et de gestion des risques, le comité de ressources humaines et le comité de révision et de gouvernance, se sont penchés sur une multitude de questions, telles que la mise en application des Normes internationales d'information financière (IFRS) ainsi que les possibilités d'acquisition et de transactions stratégiques s'offrant à la Banque. Ces trois comités ont également continué d'améliorer nos pratiques en matière de gouvernance avec, notamment, la révision des politiques de divulgation et du vote à la majorité.

SE CONFORMER AUX EXIGENCES APPLICABLES

Parallèlement à l'exécution de son mandat, le conseil porte une attention soutenue aux modifications apportées à l'encadrement du secteur financier et suit attentivement l'évolution des politiques, des pratiques et des systèmes mis en place au sein de la Banque Nationale.

À ce propos, la Banque Nationale a apporté des changements dans la présentation de ses états financiers en raison de la mise en application des normes IFRS, auxquelles elle est maintenant assujettie. D'autres changements en ce sens sont par ailleurs en cours avec l'entrée en vigueur progressive entre 2013 et 2018, au Canada, de l'Accord de Bâle III. Cet accord international a comme objectif d'améliorer la résilience du système bancaire mondial et de maintenir la confiance des marchés.

NOURRIR LE DIALOGUE

Une gouvernance saine se nourrit de la diversité des opinions et des points de vue exprimés. La Banque Nationale a mis en place des moyens permettant à ses actionnaires de faire part de sujets qu'ils jugent d'intérêt aux membres du conseil d'administration.

Afin de faciliter ce dialogue, la Banque a notamment produit un document visant à expliquer plus clairement l'approche sur laquelle elle se fonde en matière de rémunération des hauts dirigeants. D'ailleurs, le conseil a de nouveau soumis le contenu de son approche en matière de rémunération des hauts dirigeants au vote consultatif des actionnaires. Lors de l'assemblée générale du 4 avril 2012, 95,52 % des actionnaires ont appuyé l'approche proposée par le conseil d'administration de la Banque.

De plus, les actionnaires peuvent nous transmettre leurs commentaires ou leurs questions par la poste, par courriel, par l'entremise du Service des relations avec les investisseurs ou en personne lors de l'assemblée annuelle des actionnaires.

De la même façon, nous cherchons à enrichir les échanges avec nos clients, employés, fournisseurs de même qu'avec les associations et groupes d'intérêt avec lesquels nous travaillons. Nous cherchons aussi à faciliter l'accès à une information de qualité concernant la Banque Nationale, et ce, dans le respect de la législation applicable.

PRIVILÉGIER LA DIVERSITÉ AU CONSEIL

Le conseil estime que la diversité des administrateurs est un facteur important à l'enrichissement des échanges. Il reconnaît l'importance d'accroître le nombre d'administratrices parmi ses membres et de tendre vers la parité entre les hommes et les femmes.

L'indépendance des membres du conseil d'administration est un autre facteur d'importance pour la Banque Nationale. Parmi les 14 administrateurs en fonction au 31 octobre 2012, 12 sont indépendants, dont le président du conseil et les membres de chacun des comités.

Parallèlement à l'exécution de son mandat, le conseil continue de travailler à la planification de sa relève afin d'assurer sa continuité et la diversité de ses membres. Il tient à jour une liste de candidates et candidats qualifiés qui seront à même d'enrichir ses délibérations et de renforcer sa capacité de conseiller la direction.

CONTRIBUER À L'ENRICHISSEMENT COLLECTIF

La Banque Nationale compte parmi les plus importants employeurs au Québec et au Canada. Elle est également un contribuable, un bailleur de fonds et un acheteur de biens et de services de premier plan. À ce titre, elle contribue grandement à l'activité économique.

La Banque met tout en œuvre pour maximiser les retombées de sa présence, notamment en investissant de façon responsable dans ses infrastructures, en offrant des emplois de qualité et en honorant ses engagements envers ses actionnaires.

DYNAMISER L'ÉCONOMIE

La Banque Nationale se classe parmi les plus grandes entreprises de la province et du pays, tant en ce qui a trait à son nombre d'employés qu'à ses revenus totaux, ses actifs et son bénéfice net. Par les nombreuses activités liées à son exploitation et à son vaste réseau de succursales, elle constitue un puissant levier économique.

Notre contribution à l'activité économique : quelques exemples

99 M\$ > dans nos installations

582 M\$ > payés en impôts et taxes

910 M\$ > en biens et services achetés

1,9 G\$ > versés en salaires et avantages sociaux

55 G\$ > autorisés pour le financement d'entreprises canadiennes

Malgré une période d'incertitude qui a persisté tout au long du dernier exercice, la Banque Nationale a été en mesure de présenter de solides résultats pour l'année financière 2012. La Banque Nationale maintient sa position parmi les meilleures institutions financières canadiennes et internationales en raison, notamment, de la qualité de son portefeuille de crédit, sa saine gestion des risques, sa notoriété et la qualité de ses services.

- En excluant les éléments particuliers, le résultat net a atteint le niveau record de 1 396 millions de dollars en 2012, ce qui représente un résultat dilué de 7,86 \$ par action.
- Le rendement des capitaux propres attribuables aux détenteurs d'actions ordinaires s'établit à 20,7 %.
- Le ratio de fonds propres de catégorie 1 selon Bâle II est de 12 %.

L'information financière détaillée est disponible sur notre site Internet, notamment par l'entremise de notre rapport annuel 2012.

www.bnc.ca > À propos de nous > Investisseurs > Rapport annuel

Répartition des employés (au 31 octobre 2012)

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	—	—	—
Île-du-Prince-Édouard	16	6	22
Nouvelle-Écosse	42	1	43
Nouveau-Brunswick	195	115	310
Québec	12 334	3 310	15 644
Ontario	1 900	324	2 224
Manitoba	122	3	125
Saskatchewan	57	8	65
Alberta	281	18	299
Colombie-Britannique	340	18	358
Total Canada	15 287	3 803	19 090
Hors Canada	123	1	124
Employés temporaires	191	515	706
Total	15 601	4 319	19 920

Impôts et taxes payés ou payables au Canada (en milliers de dollars; au 31 octobre 2012)

	Impôt sur le revenu ⁽¹⁾	Impôt sur le capital ⁽¹⁾	Autres taxes ⁽²⁾
Fédéral	171 523	—	61 085
Provincial			
Terre-Neuve-et-Labrador	1	—	—
Île-du-Prince-Édouard	45	69	222
Nouvelle-Écosse	189	7	686
Nouveau-Brunswick	807	1 180	3 933
Québec	94 422	3 116	186 658
Ontario	15 525	—	29 621
Manitoba	188	433	1 759
Saskatchewan	130	575	574
Alberta	2 354	—	1 556
Colombie-Britannique	1 275	—	3 811
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	—	—	—
Total – provincial	114 936	5 380	228 820
Total – fédéral et provincial	286 459	5 380	289 905

(1) Impôt sur le revenu et sur le capital : montants estimatifs

(2) Autres taxes : montant comprenant les charges sociales (portion payée par l'employeur, y compris les montants versés au titre du Régime de pensions du Canada, de l'assurance-emploi et des régimes d'assurance-maladie provinciaux), la taxe d'affaires, l'impôt foncier, les taxes de vente (y compris la TPS/TVH au fédéral et la taxe de vente provinciale estimative) et la prime d'assurance-dépôts.

Le financement par emprunt accordé aux entreprises canadiennes (en milliers de dollars)

En 2012, la Banque Nationale a autorisé, à des entreprises de partout au pays, du financement par emprunt totalisant près de 55 milliards de dollars.

	0 à 24,9 \$	25,0 à 99,9 \$	100,0 à 249,9 \$	250,0 à 499,9 \$	500,0 à 999,9 \$	1 000,0 à 4 999,9 \$	5 000,0 \$ et plus	Total
Terre-Neuve-et-Labrador								
Total autorisé (\$)	2 621,0	a	b	a	a	a	c	2 621,0
Nombre de clients	869	a	b	a	a	a	c	869
Île-du-Prince-Édouard								
Total autorisé (\$)	669,1	1 905,3	2 485,5	4 451,7	8 552,3	43 582,0	c	61 645,9
Nombre de clients	187	39	17	13	13	21	c	290
Nouvelle-Écosse								
Total autorisé (\$)	2 252,5	a	2 353,9	a	a	a	593 893,7	598 500,1
Nombre de clients	851	a	14	a	a	a	15	880
Nouveau-Brunswick								
Total autorisé (\$)	7 146,2	24 799,9	42 485,6	55 356,9	78 411,3	212 920,4	723 114,0	1 144 234,2
Nombre de clients	1 184	498	260	159	111	107	37	2 356
Québec								
Total autorisé (\$)	327 832,9	665 098,8	1 040 893,1	1 614 908,1	2 208 663,6	7 021 877,0	21 160 517,4	34 039 790,9
Nombre de clients	51 795	13 715	6 657	4 585	3 148	3 458	876	84 234
Ontario								
Total autorisé (\$)	17 504,4	45 022,7	81 062,3	130 179,0	204 526,0	786 159,4	6 858 181,9	8 122 635,7
Nombre de clients	2 654	924	510	371	298	363	227	5 347
Manitoba								
Total autorisé (\$)	279,6	1 019,1	3 782,9	7 821,0	13 484,6	101 099,0	446 281,4	573 767,6
Nombre de clients	28	23	23	22	20	44	19	179
Saskatchewan								
Total autorisé (\$)	234,9	879,4	3 713,7	9 906,2	16 333,2	86 710,6	714 858,9	832 637,0
Nombre de clients	27	17	24	27	22	36	24	177
Alberta								
Total autorisé (\$)	1 308,3	4 787,9	11 422,9	22 738,4	20 071,7	124 979,8	8 248 621,4	8 433 930,5
Nombre de clients	146	99	71	69	31	55	169	640
Colombie-Britannique								
Total autorisé (\$)	423,6	2 813,5	7 492,5	17 691,2	23 396,4	45 599,8	794 002,0	891 419,0
Nombre de clients	43	63	47	50	33	17	19	272
Grand total								
Total autorisé (\$)	360 272,4	746 326,6	1 195 692,4	1 863 052,5	2 573 439,0	8 422 928,0	39 539 470,8	54 701 181,8
Nombre de clients	57 784	15 378	7 623	5 296	3 676	4 101	1 386	95 244

Note : Afin de préserver la confidentialité de nos clients, certaines données ont été regroupées comme suit :

- a - Les données de Terre-Neuve-et-Labrador et de la Nouvelle-Écosse ont été ajoutées à celles de l'Île-du-Prince-Édouard et ajoutées au total de cette province.
- b - Les données de Terre-Neuve-et-Labrador ont été ajoutées à celles de l'Île-du-Prince-Édouard et ajoutées au total de cette province.
- c - Les données de Terre-Neuve-et-Labrador et de l'Île-du-Prince-Édouard ont été ajoutées à celles de la Nouvelle-Écosse et ajoutées au total de cette province.

Les chiffres présentés ont été arrondis à la première décimale.

Succursales fermées et ouvertes (au 31 octobre 2012)

Succursales fermées

Québec

1405, rue King Ouest, Sherbrooke

79, rue Commerciale Ouest, Chandler

101-259, boul. Saint-Joseph, Gatineau

2099, boul. Fernand-Lafontaine, Longueuil

900, boul. Raymond, Québec

1000, boul. Chomedey, Laval

Nouveau-Brunswick

3-219 Main Street, Bathurst

Ontario

328 King Street East, Kingston

150 York Street, Toronto

2828 Kingsway Drive, Oakville

Succursales ouvertes

Québec

1800, rue King Ouest, Sherbrooke

21, boul. René-Lévesque Ouest, Chandler

428, boul. Saint-Joseph, Gatineau

1265, chemin Du Tremblay, Longueuil

945, av. Nordique, Québec

10650, boul. Pie-IX, Montréal

200-7500, boul. des Galeries-d'Anjou, Montréal

5875, av. de Monkland, Montréal

Nouveau-Brunswick

705 St. Peter Ave, Bathurst

Ontario

2628 Princess Street, Kingston

121 King Street West, Toronto

2680 Sheridan Garden Drive, Oakville

333 King Street East, Toronto

848 March Road, Kanata

18 York Street, Toronto

Guichets automatiques retirés et ajoutés (au 31 octobre 2012)

Guichets retirés

Québec

105, rue de la Visitation, Saint-Charles-Borromée
1100, montée Masson, Mascouche
1137, rue de Clarendon, Quyon
1300, boul. Saint-Jean-Baptiste, Montréal
1405, rue King Ouest, Sherbrooke (2 guichets)
2099, boul. Fernand-Lafontaine, Longueuil (3 guichets)
475, boul. De Maisonneuve Est, Montréal
527, rue Principale, Saint-Amable
689, rue Commerciale, Notre-Dame-du-Lac
7272, boul. Maurice-Duplessis, Rivière-des-Prairies
79, rue Commerciale Ouest, Chandler
900, boul. Raymond, Québec (2 guichets)

Guichets ajoutés

Québec

10650, boul. Pie-IX, Montréal
1109, montée Masson, Mascouche
1265, chemin Du Tremblay, Longueuil (3 guichets)
1363, av. Maguire, Sillery
1755, boul. René-Laennec, Laval
1800, rue King Ouest, Sherbrooke (2 guichets)
21, boul. René-Lévesque Ouest, Chandler
210, rue Sainte-Catherine, Saint-Constant (2 guichets)
214, boul. René-A.-Robert, Sainte-Thérèse
2380, boul. Sainte-Sophie, Sainte-Sophie
2425, boul. Bastien, Québec
2426, rue Commerciale Sud, Témiscouata-sur-le-Lac
3080, rue Henri-L.Chevrette, Saint-Félix-de-Valois
4459, route de Fossambault, Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier
499, boul. Gréber, Gatineau
520, rue Principale, Saint-Amable
5875, av. Monkland, Montréal (2 guichets)
600, rue De La Gauchetière Ouest, niveau B, Montréal
945, av. Nordique, Québec (3 guichets)

Guichets installés temporairement lors d'événements

Québec

Place des Festivals – rue Jeanne-Mance, Montréal
Stade Uniprix – 285, rue Faillon Ouest, Montréal

Ontario

Rexall Centre – York University, 1 Shoreham Dr., Suite 100, Toronto

Nouveau-Brunswick

219 Main Street, Bathurst

Ontario

2828 Kingsway Drive, Oakville

305, rue Barkoff, Trois-Rivières (2 guichets)

2841, av. Saint-David, Québec

1086, rue Saint-Isidore, Saint-Lin–Laurentides
--

Nouveau-Brunswick

705 St. Peter Ave, Bathurst

32, boul. Saint-Pierre Ouest, Caraquet
--

Ontario

333 King Street East, Toronto

121 King Street West, Toronto (3 guichets)
--

18 York Street, Toronto (2 guichets)

2200 Martin Grove, Toronto

2628 Princess Street, Kingston (2 guichets)

2680 Sheridan Garden Drive, Oakville (2 guichets)

848 March Road, Kanata (2 guichets)

10520 Torbram Road, Brampton

5557 Hazeldean Road, Stittsville

Événement	Dates
Festival Juste pour rire	Du 12 au 31 juillet 2012
Coupe Rogers Montréal	Du 4 au 13 août 2012
Coupe Rogers Toronto	Du 4 au 12 août 2012

Filiales* de la Banque Nationale (au 31 octobre 2012)

Voici la liste des filiales de la Banque Nationale du Canada, telles que visées par le Règlement sur la déclaration annuelle adopté le 21 mars 2002 et selon les exigences de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie

– Cabinet d'assurance Banque Nationale inc.

BNC Gestion Alternative inc.

CABN Placements inc.

Courtage direct Banque Nationale inc.

FBN Funding, LLC

Financière Banque Nationale inc.

– Corporation NBF Valeurs Mobilières (USA)

– Financière Banque Nationale Itée

– Services Financiers FBN inc.

– Services Financiers NBF Itée

Gestion de placements Innocap inc.

Gestion de portefeuille Natcan inc.

Natbank, National Association

NBCN inc.

NCEJV, LLC

Placements Banque Nationale inc.

Société de fiducie Natcan

Trust Banque Nationale inc.

* Le terme filiale est entendu au sens d'entité du groupe de la Banque Nationale.

Ce bilan de responsabilité sociale 2012 est publié par le Service des affaires publiques de la Banque Nationale du Canada en vertu du Règlement sur la déclaration annuelle adopté le 21 mars 2002 et selon les exigences de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Il complète le rapport annuel et présente une vue d'ensemble des réalisations de l'année envers différentes parties prenantes. On y retrouve de nombreuses références au site Internet qui offre des renseignements plus complets sur les différents programmes et politiques évoqués.

Sauf indication contraire, l'information contenue dans ce document porte sur l'exercice 2012 (1^{er} novembre 2011 au 31 octobre 2012).

On peut se procurer ce bilan de responsabilité sociale en se présentant dans l'une des succursales de la Banque Nationale ou en composant le 514 394-5555 ou 1 888 TELNAT-1. On peut également le consulter en version intégrale sur le site Internet au bnc.ca/bilansocial.

Also available in English.

Pour tout commentaire sur ce document, veuillez communiquer par courriel avec le Service des affaires publiques, à ap@bnc.ca.

1^{er} trimestre 2013

Imprimé au Canada, ISBN 978-2-921835-36-7

Dépôt légal: Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Dépôt légal: Bibliothèque et Archives Canada

Gestion du projet et rédaction: Service des affaires publiques

Conception de la couverture: Cabana Séguin inc.

Infographie: Graphiques M&H

Traduction: Services linguistiques de la Banque Nationale

Impression: Imprimerie L'Empreinte inc.

Crédits photos:

Page couverture: Cabana Séguin inc.

Page 1: Ronald Maisonneuve

Page 3 et 5 (hall Banque Nationale): Guy Tessier

Page 5 (enseigne National Bank): Pierre Rajotte

Page 7: Courtoisie de l'Université Ryerson

Page 9 (illustration Jecomprends.ca): Élise Gravel

Page 10, 15, 16, 17 et 18: Cabana Séguin inc.

Page 12: Pierre Guzzo

Page 19: Christian Perreault, photographe

Page 21: Courtoisie de Ruscio Studio

Page 23: Claude Duhaîne

Page 25: Thi Be Nguyen

Ce document est imprimé sur du papier recyclé 100 % postconsommation et produit sans chlore. Les encres utilisées pour cette production contiennent des huiles végétales.



La Banque Nationale ainsi que ses 20 000 employés sont fiers d'appuyer plus d'une centaine de causes vouées à la jeunesse.

engagement.banquenationale.ca

