

Notre responsabilité sociale 2013



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

C'est avec beaucoup de fierté que la Banque Nationale a affiché, encore une fois en 2013, un bilan très solide en matière de responsabilité sociale. Fidèle à sa mission fondatrice, notre institution s'est distinguée par son engagement profond à l'égard du développement économique et social. Des réalisations exceptionnelles ont été accomplies sur tous les plans.

La Banque a commencé l'année 2013 en force en annonçant le plus important don de son histoire: 10 millions de dollars à Campus Montréal (HEC Montréal, Polytechnique Montréal et Université de Montréal). Celui-ci a permis la création de l'Institut d'entrepreneuriat Banque Nationale | HEC Montréal, voué à soutenir la création et la reprise d'entreprises.

À l'instar de plusieurs autres, ce partenariat illustre bien la profondeur de l'engagement de la Banque à l'égard des entrepreneurs. De la création au transfert, en passant par le développement des activités, la Banque est un partenaire de choix pour les organisations de toute taille.

En effet, dans chacune de ses interactions avec ses clients commerciaux et particuliers, la Banque est animée par une vision claire: devenir un chef de file de l'expérience client. C'est d'ailleurs dans cette optique que la Banque a continué en 2013 le déploiement d'améliorations ciblées, visant notamment à bonifier son offre de services bancaires électroniques et mobiles. Ces efforts ne sont pas passés inaperçus: la Banque a obtenu le premier rang du palmarès des services bancaires mobiles au Canada, compilé par la firme Survivor.

La capacité de la Banque à s'adapter continuellement aux préférences de ses clients dépend, en définitive, du travail de ses quelque 20 000 employés et de sa culture bien établie de collaboration, de responsabilisation et de rendement. Ces aspects, essentiels au succès de notre institution, constituent les pierres d'assise d'un climat de travail mobilisant, comme en témoigne le prix Employeur de choix, obtenu par la Banque pour une neuvième année.

En plus de mettre tout en œuvre pour assurer le développement des gens et du talent au sein de ses rangs, la Banque fait preuve

de leadership à cet égard au sein de la collectivité. Grâce au programme Présents pour les jeunes, celle-ci soutient activement des milliers de jeunes dans le développement de leur potentiel. En 2013, pas moins d'un million de dollars ont été remis à 104 organismes par l'entremise de comités régionaux, et ce, partout au pays.

Bien qu'une attention particulière soit accordée à la jeunesse, l'engagement de la Banque envers les différentes régions où elle est présente s'exprime de multiples façons. Par exemple, à l'été 2013, la Banque s'est distinguée par le déploiement rapide de plans d'action visant à soutenir les sinistrés de Calgary et de Lac-Mégantic.

En fait, sur tous les plans, le niveau d'engagement de la Banque et de ses employés a été véritablement exceptionnel en 2013. Cette année s'est d'ailleurs soldée sur une note fort positive: notre institution a obtenu le prix Entreprise de l'année en philanthropie*, remis par l'Association des professionnels en philanthropie.

Cette reconnaissance illustre bien la culture d'engagement qui caractérise la Banque depuis sa fondation il y a plus de 150 ans. Et c'est loin d'être terminé! Soyez assurés que la Banque continuera, au cours des prochaines années, d'assumer pleinement son rôle et de créer toujours plus de valeur économique et sociale au sein de la collectivité.



Louis Vachon
Président et chef de la direction



* Section du Québec, catégorie 250 employés et plus

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 188 milliards de dollars en date du 31 octobre 2013.

S'appuyant 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.

NOUS DISTINGUER PAR LA QUALITÉ DE NOS PRATIQUES

La Banque Nationale s'est distinguée en 2013 par sa présence dans les grands palmarès comparant les entreprises. Par exemple, la Banque Nationale est désignée pour une troisième année consécutive parmi les 20 banques ayant les assises financières les plus solides au monde, selon le plus récent classement de *Bloomberg Markets magazine*.

Également, pour une neuvième année, la Banque figure parmi les 50 Employeurs de choix au Canada, un palmarès réalisé par la firme Aon Hewitt. Ajoutons enfin que la Banque s'est distinguée pour l'exactitude de ses prévisions de taux de change du dollar canadien (selon Bloomberg), la satisfaction des investisseurs autonomes (sondage J.D. Power) ou encore ses pratiques environnementales (attestation Carboresponsable^{MC}).

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 2013)

Nombre d'employés	19 691
Nombre de succursales	453
Nombre de guichets automatiques	937
Nombre de clients particuliers	2,4 millions
Actif	188 milliards \$
Biens sous gestion et administration	258 milliards \$
Cours de l'action ordinaire (TSX: NA) à la clôture	90,48 \$
Capitalisation boursière	14,7 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 2013, la Banque a poursuivi la mise en œuvre d'initiatives reliées à sa Promesse client, qui est au cœur de la deuxième phase de sa transformation *un client, une banque*. Cet engagement 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 simples et 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 acquis en 2013 les Services institutionnels TD Waterhouse de la Banque Toronto-Dominion.

Ces actifs seront intégrés au Réseau des correspondants de la Banque Nationale («NBCN»), le principal fournisseur au Canada en matière de solutions de garde de valeurs, de négociation, de compensation, de règlement et de tenue de dossiers offertes aux gestionnaires de portefeuille inscrits et aux courtiers remisiers indépendants.

Fort de cette acquisition, le Réseau des correspondants de la Banque Nationale sert maintenant plus de 400 intermédiaires

de marché indépendants, et augmente ainsi sa portée à travers le pays et dans l'industrie. Le Réseau gère aujourd'hui 85 milliards de dollars d'actifs pour environ un demi-million d'investisseurs canadiens.

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 2013, nous avons continué de développer des outils et des services favorisant l'atteinte de ces objectifs.

Des services et conseils pour les nouveaux arrivants

Afin de faciliter la transition financière vécue par les nouveaux arrivants au Canada, nous avons défini une offre de services avantageuse pour répondre à leurs besoins financiers. Nous aidons aussi les nouveaux arrivants à se familiariser avec le système bancaire canadien, par l'entremise de partenariats avec divers organismes à but non lucratif. Nous agissons 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/nouveauxarrivants
www.fbn-gocanada.com

UN RÉSEAU DE SUCCURSALES EN CONSTANTE ÉVOLUTION

Au cours de l'année 2013, la Banque Nationale a poursuivi le plan d'amélioration de son réseau de succursales avec des investissements de plus de 14 millions de dollars. Au total, 11 projets majeurs d'amélioration ont été réalisés dans les différentes régions du Québec, de l'Ontario et de l'Atlantique.

Le déploiement du concept tapis rouge dans plusieurs succursales a été l'un des faits saillants de l'année.

Au cœur de ce concept se trouve la volonté de transmettre la Promesse client de la Banque Nationale, symbolisée par le tapis rouge. Voici une série d'initiatives réalisées cette année, qui en présente les principales caractéristiques:

- Des moniteurs ont été installés dans 41 de nos succursales et des panneaux électroniques ont été ajoutés dans les bureaux de change de la Banque.
- Des zones spécialisées, telles qu'un espace interactif avec tablette électronique et une zone de littératie financière, ont été déployées pour les nouvelles succursales de Valleyfield, de Boucherville, de Greenfield Park et de l'arrondissement de Montréal-Nord.
- Un concept unique à espace minimal pour une succursale de Moncton offre maintenant une zone d'activation Wi-Fi et des tablettes électroniques pour explorer les divers services de la Banque.
- Tous les projets d'amélioration de succursale ont pour objectif une réduction de l'empreinte écologique, en intégrant des mesures strictes d'efficacité énergétique et l'utilisation de matériaux durables.
- Plusieurs de nos succursales ont célébré leur centenaire cette année. Parmi celles-ci, mentionnons les succursales

Des zones interactives ont été déployées dans certaines succursales en 2013.



de Marieville, Saint-Lambert, Saint-Clet, au Québec, et celle d'Edmundston, au Nouveau-Brunswick. Tous ces anniversaires ont été soulignés par une cérémonie en présence de clients, d'employés et des principaux acteurs de la communauté.

- Le Programme MAX, qui consiste à optimiser l'expérience client à l'aide de programmes d'avant-garde, a franchi une autre étape. Tout le réseau de succursales de la Banque Nationale au Québec a maintenant accès à un nouvel outil d'octroi de financement hypothécaire. Pour nos clients, il est maintenant possible dans près de 75 % des dossiers de connaître les possibilités de financement pour l'acquisition d'une propriété en une seule rencontre d'une heure. Auparavant, le même processus pouvait nécessiter plus d'un rendez-vous.
- Le réseau de la Banque Nationale compte aujourd'hui 453 succursales et 937 guichets automatiques. De plus, nous fournissons un accès à quelque 2 500 guichets à travers le Canada par l'entremise du réseau de guichets THE EXCHANGE^{MD}.

Des outils pour les investisseurs autonomes

Banque Nationale Courtage direct (BNCD) a continué d'innover en 2013 avec le lancement d'un nouveau site Web et d'un nouveau site mobile optimisé pour téléphones intelligents.

Le site Web permet à chacun de personnaliser son parcours selon ses besoins, avec trois points d'entrée: un premier pour les particuliers souhaitant prendre en main leurs placements, un autre pour les investisseurs autonomes avertis et un

troisième pour les négociateurs actifs. Les investisseurs ont aussi accès à plusieurs nouveautés pour les guider dans leurs stratégies de placement: centre éducatif, capsules vidéo, calculateurs et publications (bulletin *Dow Jones en bref*, recherches indépendantes Morningstar, recherches et analyses de la Financière Banque Nationale, etc.). La nouvelle interface conviviale et intuitive du site Web rend l'information recherchée encore plus facile à trouver.

BNCD est aussi présente sur les réseaux sociaux pour faciliter le dialogue avec les investisseurs autonomes afin qu'ils soient les mieux informés possible. En rejoignant ces communautés, les investisseurs pourront notamment en apprendre davantage sur les services qui leur sont offerts et être au fait des divers événements (conférences, formations, séminaires, webinaires) présentés par BNCD.

www.bncd.ca

Twitter: #BNCourtagedirect

LinkedIn: Banque Nationale Courtage direct

Un soutien actif à la préparation de la retraite

En 2013, 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 d'évaluer les besoins financiers pour la retraite et de bien planifier celle-ci. Une autre initiative a été la mise en ligne de l'application Parcours investissement pour l'iPad. De plus, au cours de l'année 2013, plusieurs conférences ont été données sur ce sujet par nos experts à des milliers de clients, partout au Canada.

www.bnc.ca > Particuliers > Planifiez votre retraite

LES RÉSEAUX SOCIAUX: PRÉSENTS POUR LES CLIENTS DE LA BANQUE NATIONALE

En 2013, les clients de la Banque Nationale sont plus que jamais présents sur les différentes plateformes Web et sur les réseaux sociaux. Afin de multiplier les échanges, la Banque entretient chaque jour le dialogue avec ses clients et avec les différentes communautés d'intérêt en ligne.

LES RÉSEAUX SOCIAUX EN BREF:



LinkedIn

Visionnez l'affichage de centaines de postes chaque année.



Twitter

Suivez toute l'actualité de la Banque Nationale en temps réel, notamment des conseils aux investisseurs et aux épargnants, des séances de formation présentées par Banque Nationale Courtage direct ou encore des initiatives philanthropiques du programme Présents pour les jeunes.



Facebook

Consultez des albums photo, des conseils et articles de référence en finances personnelles, des concours personnalisés et des offres d'emplois.

Avec plus de 100 000 abonnés sur ses différentes pages Facebook, la Banque Nationale se classe parmi les 100 premières institutions financières au monde quant à son utilisation des réseaux sociaux selon le site Internet The Financial Brand.



Google Maps

Trouvez la succursale de la Banque Nationale la plus près.



YouTube

Visionnez des dizaines de capsules pour mieux comprendre les finances personnelles.

En 2013, la chaîne a aussi présenté des entrevues avec des entrepreneurs à succès, des capsules de la Coupe Rogers, des entrevues exclusives du festival Just for Laughs de Montréal ou du Toronto Reel Asian International Film Festival, et des extraits du Tour cycliste Présents pour les jeunes ou encore de la Coupe de soccer Centraide 2013.



Foursquare

Géolocalisez plus de 400 succursales de la Banque à travers le pays.



Google+

Trouvez différentes annonces et différents contenus en matière de finances personnelles et de responsabilité sociale.

Pour consulter toutes les adresses Web de nos réseaux sociaux: www.bnc.ca/reseauxsociaux

NOS SITES INTERNET DE CONTENUS

jeunesse.banquenationale.ca

Le programme Présents pour les jeunes a pris de l'ampleur en 2013 avec un million de dollars remis à des projets jeunesse partout au Canada. Le site Internet jeunesse.banquenationale.ca permet de découvrir l'ensemble des initiatives destinées aux jeunes, telles que le programme Défi sans bruit, le Club des petits déjeuners, le Tour cycliste Présents pour les jeunes ou encore la Fondation de l'athlète d'excellence du Québec.

engagement.banquenationale.ca

La Banque rassemble toute l'actualité de ses relations avec la communauté, de même que toutes les initiatives de son implication sociale sur le site engagement.banquenationale.ca.

jecomprends.ca

En 2013, la Banque Nationale a poursuivi le déploiement de jecomprends.ca, qui propose aux jeunes et aux moins jeunes des outils de compréhension des finances personnelles. Avec plus d'un million de visites depuis 2010, le site renferme quelque 2 500 articles, vidéos, webinaires, dossiers et capsules qui font la lumière sur une foule de sujets, ce qui est toujours fort apprécié des internautes.

tennisbnc.ca

Banque du tennis au pays, la Banque Nationale rassemble sur le site tennisbnc.ca toutes ses initiatives dans cette discipline sportive. En 2013, la Banque présentait les éditions de Montréal et de Toronto de la Coupe Rogers et plusieurs autres tournois d'envergure au pays.

lesdecideurs.ca

Le portail lesdecideurs.ca regroupe des portraits d'entreprises d'ici. Le site présente les grands gagnants de la dernière édition des prix PME et des témoignages d'entrepreneurs à succès.

ENTREtenir 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 la disposition des entrepreneurs des conseillers 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.

Dans un contexte d'affaires où le commerce international, la gestion de trésorerie, la gestion des ressources humaines et la gestion de risque deviennent de plus en plus complexes, notre approche personnalisée tient compte des objectifs et des projets envisagés et contribue à optimiser le rendement actuel et futur de nos clients.

OFFrir des services spécialisés

Au cours du dernier exercice, la Banque a continué d'approfondir 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

La Banque Nationale est convaincue que c'est en joignant nos forces que nous parviendrons le mieux à assurer le développement des gens et du talent, essentiel au dynamisme de la culture entrepreneuriale. La création de l'Institut d'entrepreneuriat Banque Nationale | HEC Montréal, grâce à notre don historique de 10 millions de dollars à Campus Montréal, est une suite logique à notre engagement envers la jeunesse, l'éducation et l'entrepreneuriat. La Banque a également poursuivi en 2013 son association auprès de plusieurs partenaires qui font la promotion et le développement de la culture entrepreneuriale et soutiennent les entrepreneurs d'ici, notamment: Anges Québec, le Centre d'entrepreneuriat et d'essaimage et le Centre de transfert et de développement des affaires de l'Université du Québec à Chicoutimi, la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, l'École d'Entrepreneurship de Beauce, la Fondation de l'entrepreneurship, le Groupement des chefs d'entreprise du Québec, Jeunes entreprises du Québec et Jeunes entreprises du Canada et la Ted Rogers School of Management de l'Université Ryerson.

19^E ÉDITION DES PRIX PME BANQUE NATIONALE

La Banque Nationale tient à saluer les entrepreneurs qui se démarquent par leur apport à la croissance et au bien-être de la collectivité. Nous reconnaissons leur travail acharné, leur sens de l'innovation et leur performance par les Prix PME. Ce prestigieux concours vise à mettre en valeur la performance exceptionnelle d'entreprises québécoises et à rendre hommage aux leaders de cinq catégories d'entreprises. Les membres du jury ont aussi décerné cette année un coup de cœur – Jeune entrepreneur à l'entreprise La Crevette du Nord-Atlantique inc. de Gaspé.

Les lauréats «or» dans les diverses catégories sont:



Catégorie PME agricole:
Vignoble Rivière du
Chêne de Saint-Eustache



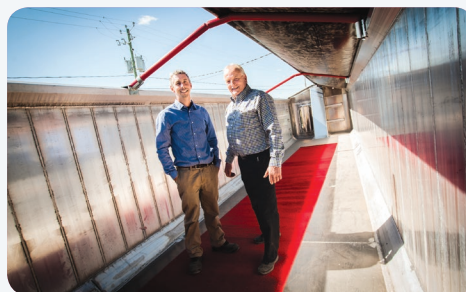
**Catégorie PME
de 5 à 10 millions
de dollars
de chiffre d'affaires:**
YourBarFactory
de Montréal



**Catégorie PME
exportatrice:** Valmétal inc.
de Saint-Germain-de-
Grantham



**Catégorie PME
de 10 à 50 millions
de dollars
de chiffre d'affaires:**
Les Luminaires Eureka
de Montréal



**Catégorie PME moins
de 5 millions de dollars
de chiffre d'affaires:**
ElCargo Fabrication inc.
de Saint-Hyacinthe

INVESTIR DANS LA TECHNOLOGIE

La Banque Nationale a poursuivi, en 2013, l'une des plus importantes mises à niveau technologiques jamais réalisées dans le secteur bancaire canadien.

Tous les secteurs de la Banque 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.

Voici d'ailleurs les améliorations apportées à nos Solutions bancaires mobiles et à nos sites Internet en 2013 :

Solutions bancaires mobiles

- En plus de son application pour iPhone et iPod Touch, la Banque a lancé une application pour les appareils Android et un lanceur pour téléphones BlackBerry.

Application sur tablettes

- Nouvelle application iPad pour le Parcours investissement destinée à la planification de la retraite.

Site bnc.ca

- Interface et ergonomie du site Web revues et améliorées pour une meilleure navigation.

Banque Nationale Courtage direct (bncd.ca)

- Nouveau site Web avec ergonomie dynamique et un centre éducatif bonifié.
- Mise en service du site mobile m.bncd.ca.

Banque Nationale Marchés financiers (bnmf.ca)

- Nouveau site Web avec structure optimisée pour accéder rapidement aux services appropriés.

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 130 000 clients particuliers et entreprises ont été sondés par une firme externe spécialisée. L'exercice permet à la Banque d'avoir un portrait plus régulier 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.

Au cours de 2014, de nouvelles mesures viendront compléter le portrait de satisfaction de la clientèle auprès d'autres unités et filiales de la Banque.

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

S'EMPLOYER À RÉUSSIR ENSEMBLE

La Banque Nationale est un employeur de choix au Québec et au Canada, et ses employés sont les meilleurs ambassadeurs pour en témoigner. 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 équilibre entre la vie personnelle et professionnelle et elle demeure sensible aux besoins de ses employés.

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.

Parce que la santé est un atout essentiel, la Banque Nationale a mis sur pied le programme Ma santé: mon actif! Il vise à encourager les employés à prendre en charge leur santé physique et psychologique en offrant de l'information, des outils et des ressources pour l'adoption de saines habitudes de vie. En vigueur depuis huit ans, le programme est grandement apprécié des employés.

Le Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) de la Banque Nationale offre du soutien professionnel lorsque des périodes plus difficiles surviennent dans la vie de nos employés ou de leurs proches. Ainsi, ils peuvent obtenir de l'aide en toute confidentialité. En complément à ce service, le PAEF met aussi à la disposition des 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 175 petits pensionnaires.

OFFRIR UNE RÉMUNÉRATION GLOBALE CONCURRENTIELLE

La Banque Nationale offre une rémunération globale visant à soutenir les stratégies d'attraction, de rétention et de mobilisation d'employés performants et compétents, lesquels permettent d'atteindre nos objectifs d'affaires. Ainsi, les principes suivants sont les assises de notre politique de rémunération globale:

- Offrir une rémunération concurrentielle afin de recruter, motiver et fidéliser des employés compétents.
- Reconnaître la contribution des employés selon leurs rôles et responsabilités par une rémunération juste et équitable.
- Verser une rémunération variable supérieure lorsque les résultats excèdent les objectifs fixés et inférieure lorsqu'ils sont en deçà des attentes.
- Mobiliser les employés afin qu'ils orientent leurs efforts vers l'accroissement du rendement de la Banque et de la valeur de l'investissement des actionnaires.

- Contribuer à l'atteinte des objectifs d'affaires des secteurs.
- Soutenir les besoins actuels et futurs des employés et assurer leur bien-être.

La Banque dispose d'un éventail de leviers de rémunération qui répondent à différents besoins et assurent une rémunération globale compétitive. Les composantes de la rémunération globale sont:

- Salaire de base
- Programmes de rémunération variable
- Avantages sociaux, dont voici quelques exemples:
 - Régime d'assurance collective flexible
 - Régime de retraite
 - Régime d'acquisition d'actions
 - Politiques de crédit et services bancaires
 - Programme d'aide aux employés et à leurs familles

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 2013, plusieurs distinctions prestigieuses lui ont été remises, dont les suivantes :

- 50 Employeurs de choix au Canada – selon Aon Hewitt
- Meilleurs employeurs canadiens pour la diversité – selon Mediacorp Canada
- Employeurs de choix du Québec – selon Aon Hewitt
- Meilleurs employeurs pour les nouveaux Canadiens – selon Mediacorp Canada



Selon nos employés, la Banque se distingue grâce à plusieurs forces :

- Notre histoire et notre culture entrepreneuriale
- Notre engagement envers nos clients et la collectivité
- La solidité financière de notre organisation
- Les défis et les occasions de développement
- La collaboration

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 poursuivi son engagement auprès de plusieurs regroupements afin de tisser des liens plus étroits avec des communautés qui représentent :

- les femmes: l'Association des femmes en finance du Québec, le Réseau des femmes exécutives et le Réseau des femmes dans les marchés financiers.
- les membres de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre (LGBT): Fierté au travail, la Fondation Émergence, Gris Montréal, le Conseil québécois LGBT et la Chambre de commerce gaie du Québec.

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

Langues parlées (au 31 octobre 2013)

40

Nombre de langues parlées par les employés

Français, anglais, espagnol, arabe, italien, portugais, cantonais et mandarin

Les plus fréquentes

Représentation (au 31 octobre 2013)

	Femmes à la haute direction	Minorités visibles	Personnes handicapées
2013	48,4%	17,3%	2,2%
2003	25,6%	7,5%	2,1%

DE NOUVEAUX RÉSEAUX INTERNES

L'année 2013 a vu la poursuite des activités prévues dans le cadre des deux réseaux internes mis en place en 2012, soit le réseau Femmes en tête et le Réseau IDÉO destiné aux membres de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre.

Ces réseaux ont pour but :

- de favoriser le développement et le leadership des employés;
- de renforcer les liens avec la communauté en s'engageant notamment lors d'activités qui soulignent le leadership et l'implication dans leur milieu de femmes et de membres de la communauté LGBT.

En 2013, ces réseaux ont organisé plusieurs événements qui ont permis aux participants de partager des bonnes pratiques, de créer de nouveaux contacts et de bénéficier de l'expérience de membres de la haute direction.

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 2013, un étudiant de niveau universitaire a 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, une étudiante de niveau collégial a reçu une bourse de 2 500 \$, accompagnée d'un emploi rémunéré de 10 semaines.

Les récipiendaires de notre programme sont: Mathew Armutlu, étudiant au baccalauréat en commerce, majeure en finance, de la Faculté de gestion Desautels de l'Université McGill, et Hélène Haineault, étudiante en sciences humaines – profil Administration au collège de Valleyfield.

Femmes en finance **Programme de bourses**

En 2013, 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 quatrième édition sont: Maryse Duguay-Patenaude, étudiante à la maîtrise en sciences de l'administration, Programme Ingénierie financière à HEC Montréal, Shikha Jain, qui est inscrite à la maîtrise en administration des affaires de la Schulich School of Business de l'Université York, et finalement Lauren Reid, qui étudie au Master's of Management of Innovation à la Rotman School of Management de 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.



Le coprésident et cochef de la direction, Financière Banque Nationale, et premier vice-président à la direction, Marchés financiers, M. Ricardo Pascoe, entouré d'employés du secteur des Marchés financiers de la Banque Nationale ainsi que (à l'avant) des récipiendaires du programme de bourses Femmes en finance.

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

Le Programme de rotation s'est poursuivi en 2013 au sein du secteur des Marchés financiers, permettant à 13 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 affectation permanente arrimée à leurs intérêts et à leurs forces.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Nous poursuivons l'investissement dans la mise en place d'un contexte favorable au développement des employés et à la réalisation de leur plein potentiel.



En 2013, plus de 26 millions de dollars ont été investis dans le développement des compétences des employés. Près de 135 000 cours ont été suivis, représentant au total quelque 53 000 jours de formation.

La gestion de la performance et de la carrière demeure un processus clé pour l'atteinte des objectifs d'affaires, le développement des employés, l'identification de la relève et la gestion des risques de main-d'œuvre. Au cours de la dernière année, une section intranet a été mise en ligne pour les employés, leur permettant d'effectuer un bilan, d'explorer les occasions de développement et de définir un plan d'action et le suivi requis.

Le leadership étant au cœur de l'évolution culturelle de la Banque, des efforts ont été investis cette année afin de consolider l'offre de développement aux gestionnaires et aux professionnels. À cet égard, le parcours d'intégration obligatoire des nouveaux gestionnaires a été bonifié par l'ajout d'activités de développement, comprenant notamment des cours en salle et en ligne, en lien avec les priorités d'affaires. Il permet aussi de développer une maîtrise des activités du cycle annuel de gestion et des compétences fondamentales qui permettront à nos leaders de contribuer pleinement au succès de la Banque.

La Banque bonifie de façon continue l'offre de formation à l'ensemble des gestionnaires et des professionnels en vue de les soutenir dans l'élaboration de leur plan de développement pour l'année à venir.

Ces stratégies de développement intégrées soutiennent également le déploiement des grands projets organisationnels tels que le Programme MAX et la Promesse client.

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 2013, 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.

Le sondage Regard sur notre organisation réalisé au printemps 2013, avec un taux de réponse supérieur à 80 %, montre que les employés de la Banque demeurent mobilisés autour de la réalisation de la vision *un client, une banque*. La direction a également pris en compte les milliers de commentaires formulés par les employés afin de mettre en place des solutions concrètes. Ces sondages internes et externes nous permettent de connaître les préoccupations des employés et de voir à l'amélioration continue de nos pratiques de ressources humaines et de gestion.

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 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, ses locaux sont situés en retrait 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 2013, les montants versés sous forme de dons se sont élevés à 9,2 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 2013, les inondations qui ont frappé Calgary, en Alberta, le déraillement ferroviaire à Lac-Mégantic, au Québec, et le typhon Haiyan, aux Philippines, ont été à l'origine de déploiements de mesures de soutien ou de collectes de fonds dans les succursales de la Banque pour venir en aide aux sinistrés. Ces gestes constituent des exemples probants de la solidarité et de la compassion qui animent les employés et les clients de la Banque Nationale.

Présents pour les jeunes

PRIORITÉ AU DÉVELOPPEMENT DE LA JEUNESSE!

En 2012, la Banque Nationale a lancé son programme Présents pour les jeunes. Par l'intermédiaire d'initiatives ciblées, la Banque souhaite épauler concrètement la jeunesse à chaque moment, de la naissance jusqu'à l'âge de 25 ans, pour bâtir une société prospère. La structure du programme illustre bien l'inventivité et la dimension participative de l'action philanthropique de la Banque Nationale.

Le lancement des comités Présents pour les jeunes a marqué l'année 2013. Afin d'arrimer efficacement l'engagement de la Banque aux besoins locaux, 12 comités régionaux ont été mis sur pied partout au Canada pour effectuer la sélection des initiatives jeunesse. Les comités régionaux ont arrêté leur choix sur 104 organismes, parmi plus de 1 600 demandeurs, qui se partageront une enveloppe d'un million de dollars pour mettre en œuvre des projets jeunesse inspirants.

Notre programme jeunesse ainsi que divers projets porteurs en matière d'entrepreneuriat, de diversité et de culture ont permis à la Banque Nationale de remporter le prix Entreprise de l'année en philanthropie, dans la catégorie 250 employés et plus, lors du gala présenté par l'Association des professionnels en philanthropie – Section du Québec.

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



Fondation du Dr Julien – 17 000 \$
Le programme Hélium propose des activités pédagogiques après l'école, des jeux libres, de l'aide aux devoirs, des repas et des ateliers divers aux enfants du quartier Hochelaga-Maisonneuve.



READ Saskatoon – 15 000 \$
L'organisme offre des ateliers de formation en finances (avoirs, budgets, crédit, consommation) aux jeunes de la rue, aux jeunes parents et aux jeunes adultes (âgés de 15 à 29 ans), et plus particulièrement aux membres des Premières Nations, aux Métis et aux nouveaux arrivants.

CHAQUE GESTE COMPTE!

Nos employés jouent un rôle de premier plan dans leur communauté respective, d'un bout à l'autre du pays. Ils contribuent activement à améliorer les conditions de vie des personnes les plus vulnérables de notre société. Un grand nombre d'heures est ainsi consacré à l'organisation d'événements caritatifs, 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 activement dans les campagnes nationales Centraide/United Way. En 2013, plus de 2,7 millions de dollars ont été recueillis dans le cadre de la 36^e campagne pancanadienne, incluant un don institutionnel de la Banque Nationale.

Pour une deuxième édition, Centraide du Grand Montréal invitait une trentaine d'entreprises à participer à la Coupe Centraide, un tournoi de soccer au profit de l'organisme. S'étant rendue en demi-finale l'année précédente, c'est avec une immense fierté que la Banque fut couronnée grande vainqueur de cette deuxième édition.



 Rendez-vous sur engagement.banquenationale.ca ou sur notre chaîne YouTube pour visionner cette victoire!

QUELQUES EXEMPLES DE DON

Notre engagement dans la **santé**

- **Fondation de l'Hôpital général juif** (Montréal, Québec; 2013-2022). Contribuer à la création du Centre de pathologie moléculaire Dubrovsky pour améliorer la détection des mutations associées à différentes maladies, incluant plusieurs types de tumeurs.

2 000 000 \$

- **St. Michael's Foundation** (Toronto, Ontario; 2014-2018). Soutien à la construction de l'Outpatient Care Clinic, un centre où seront traités les patients qui ne nécessitent pas de soins octroyés à l'urgence.

250 000 \$

- **Fondation de l'Institut Nazareth et Louis-Braille** (province de Québec; 2013-2015). Créer la bourse



Étienne-Beauchair Banque Nationale, en mémoire d'un jeune homme inspirant, pour encourager l'esprit d'invention et d'entrepreneuriat d'une personne vivant avec une déficience visuelle.

45 000 \$

Notre engagement dans l'**éducation**

- **Rotman School of Management** (Toronto, Ontario; 2014-2018). Soutenir diverses activités reliées à la promotion de l'entrepreneuriat.

500 000 \$

- **Fondation de l'Université du Québec à Rimouski (UQAR)** (Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Québec; 2013). Investir dans la Chaire de recherche sur la persévérance scolaire et la littératie.

100 000 \$

Notre engagement dans l'**entraide communautaire**

- **Campagne Mes beaux moments** (Canada; 2013-2016). Soutien à la campagne de promotion de la philanthropie et du bénévolat lancée par le gouverneur général du Canada, David Johnston.

400 000 \$

- **Accueil Bonneau** (Montréal, Québec; 2013-2017). Poser un geste concret pour aider les personnes ayant vécu ou vivant en situation d'itinérance à retrouver la stabilité résidentielle et l'autonomie.

300 000 \$

- **Fondation Jean Lapointe** (province de Québec; 2014-2015). Soutenir Mon indépendance, j'y tiens, un programme de prévention en toxicomanie pour les jeunes en milieu scolaire.

100 000 \$

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

- **Fondation Pointe-à-Callière** (Montréal, Québec; 2013-2022). Participer concrètement au travail de protection et de mise en valeur du patrimoine collectif en appuyant la Maison-des-Marins, phase 1 du développement de la Cité d'archéologie et d'histoire de Montréal.

1 000 000 \$

- **Fondation du Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec** (Saguenay-Lac-Saint-Jean et Val-d'Or, Québec; 2013-2015). Permettre la mise en commun des ressources et de la passion des différents organismes liés à la musique et à l'enseignement afin de ranimer le dynamisme musical d'une région d'où sont issus de nombreux musiciens renommés.

45 000 \$

D'autres exemples de dons majeurs se trouvent à la page 8 à la section Soutenir des initiatives porteuses.

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.

Pour une deuxième année consécutive, Aleksandra Wozniak, joueuse de tennis professionnelle, 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 800 000 balles.



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.

QUELQUES EXEMPLES DE COMMANDITES

Notre engagement dans l'art et la culture

- **Toronto Reel Asian International Film Festival** (Toronto, Ontario). Agir à titre de partenaire présentateur du plus grand festival de films asiatiques du Canada.
- **L'Étoile Banque Nationale** (Brossard, Québec). Contribuer au dynamisme économique et culturel de la Montérégie et de ses environs par un partenariat avec la salle de spectacle du Quartier Dix30.
- **Théâtre Banque Nationale** (Saguenay, Québec). Soutenir la diffusion de la culture et des arts au Saguenay.
- **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, 2013-2017). Investissement majeur de 1 000 000 \$ au sein de cet organisme à raison de 200 000 \$ par année pendant cinq ans pour soutenir le talent sportif en octroyant des bourses à des athlètes étudiants prometteurs. En 2013, 36 bourses ont été ainsi remises. Parmi les récipiendaires, on retrouve trois médaillés olympiques.

En 2013, 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 2013, visitez notre site www.engagement.banquenationale.ca.

QUELQUES EXEMPLES DE COLLECTES DE FONDS

- **Club des petits déjeuners** (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 partout au Canada. La vente d'un ensemble de quatre jolis aimants exclusifs, jumelée à un don de la Banque Nationale, a permis de récolter **405 000 \$**.

Depuis 2005, c'est plus de 3,8 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. Plusieurs employés et clients de la Banque ont contribué à cette collecte de fonds en 2013. **165 000 \$**

- **Tour cycliste Présents pour les jeunes** (province de Québec). Près de 200 employés se sont impliqués dans cette activité-bénéfice, prenant la forme d'une randonnée cycliste de 300 km, pour appuyer des organismes qui épaulent la jeunesse chacun à leur façon. Il s'agit des fondations Tel-jeunes et Marie-Vincent, de la Communauté d'action jeunesse de la MRC de Joliette (CAJOL), de l'organisme Persévérons ensemble de la Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles et de l'École Simon-Vanier de Laval. **100 000 \$**

- **Le Tour de l'espoir 2013** (Moncton, Nouveau-Brunswick). Venir en aide aux patients atteints du cancer et à leur famille et contribuer à l'amélioration des soins et des installations du Centre d'oncologie Dr-Léon-Richard du Centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont. **83 000 \$**

DES EMPLOYÉS ET RETRAITÉS DÉVOUÉS POUR LEUR COMMUNAUTÉ

La Banque Nationale est fière de compter dans ses rangs des employés et des retraités aussi engagés dans des causes qui leur tiennent à cœur. Il est donc tout naturel que la Banque les appuie dans leur action bénévole auprès de leur communauté.

C'est pourquoi la Banque Nationale mettait sur pied, il y a neuf ans, De tout cœur avec vous, un programme qui vise à souligner l'implication bénévole de ses employés et retraités.

En témoignage d'appui à leur bénévolat, la Banque verse une contribution financière en leur nom aux organismes au sein desquels ils œuvrent. De plus, des distinctions particulières sont accordées aux employés dont l'action bénévole s'est avérée exceptionnelle.

En 2013, le Prix André-Bérard, distinction ultime du programme, fut décerné à Chantal Thériault, directrice de la succursale d'Edmundston au Nouveau-Brunswick. Mme Thériault est engagée depuis plus de 10 ans auprès de la Fondation Saint-Louis-Maillet qui offre un appui financier aux étudiants inscrits au campus d'Edmundston de l'Université de Moncton.

Et parce que chaque jeune mérite toute notre attention, le programme de bénévolat de la Banque Nationale sera revu en 2014 pour soutenir davantage la jeunesse à travers le pays.



Louis Vachon, président et chef de la direction de la Banque Nationale, André Bérard, ex-président de la Banque, et Chantal Thériault, directrice de la succursale d'Edmundston et récipiendaire 2013 du Prix André-Bérard.

SOUTENIR LA DIVERSITÉ

En 2013, la Banque Nationale a continué d'appuyer la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre par des gestes concrets.

- Pour une septième 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 2013, à Ariane Moffatt, auteure-compositeure-interprète 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.

LA COLLECTION BANQUE NATIONALE PREND L'AIR!

Depuis le printemps 2013, plusieurs œuvres sont sorties de leurs quartiers dans les locaux de la Banque pour prendre le chemin d'expositions diverses sous forme de prêts aux institutions artistiques. Cette tournée, qui se poursuit jusqu'en 2014, enverra un total de 21 œuvres aux quatre coins du pays et même au sud de la frontière.

La Banque tient également une galerie d'art permanente dans la succursale de son siège social. Des expositions thématiques présentant des œuvres de la Collection s'y tiennent en continu.

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.

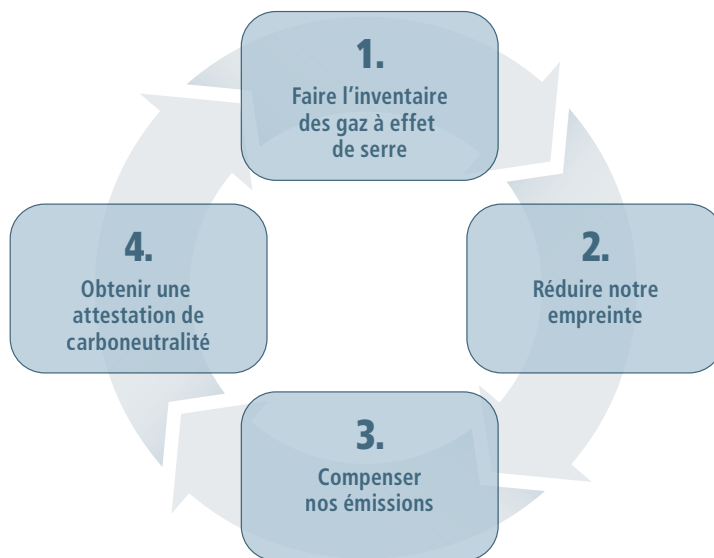
ASSURER UNE GESTION OPTIMALE DE NOTRE BILAN DE CARBONE

Soucieuse de comprendre et de réduire au maximum l'impact de ses activités sur l'environnement, la Banque Nationale a mis en œuvre au fil des années, sur une base volontaire, différentes mesures visant à calculer, réduire et compenser ses émissions de gaz à effet de serre. Ensemble, celles-ci forment un processus de gestion de bilan de carbone rigoureux et complet, comptant parmi les plus avancés de l'industrie.

FAIRE L'INVENTAIRE DES GAZ À EFFET DE SERRE

La première étape de la gestion du bilan de carbone de la Banque s'est amorcée en 2008 avec la quantification de ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et la transmission de ces données au Carbon Disclosure Project, un intervenant d'envergure mondiale dans la prévention des changements climatiques. Depuis, la Banque refait cet exercice chaque

Les différentes étapes de la gestion du bilan de carbone de la Banque Nationale



année. Pour ce faire, elle travaille en étroite collaboration avec plusieurs firmes d'experts reconnues. L'objectif: arrimer ses méthodes aux meilleures pratiques en vigueur. Ainsi, en 2013, pour une troisième année, la Banque a satisfait aux exigences en matière de vérification de la déclaration de ses émissions de gaz à effet de serre, et ce, telles que stipulées par la norme ISO 14064-1: 2006.

La rigueur du processus d'inventaire des gaz à effet de serre mis en place par la Banque est renforcée par l'utilisation d'outils performants, acquis récemment, permettant d'atteindre un grand niveau de précision dans la quantification des émissions. Les données présentées par la Banque cette année sont les premières à être issues de ce processus encore plus inclusif.

Pour l'année financière 2012, les émissions de GES résultant des activités de la Banque Nationale ont été évaluées à 15 393 tonnes d'équivalents CO₂.

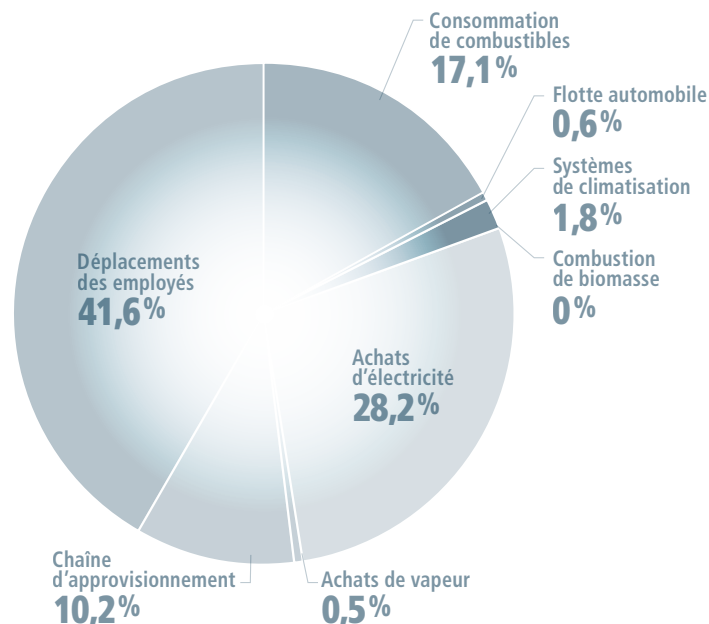
RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE

Consciente du volume et de l'origine de ses émissions, grâce à des démarches d'inventaire poussées, la Banque est fermement engagée dans la réduction de ses GES. C'est pourquoi elle a mis en place une série de mesures écoresponsables.

Programme d'efficacité énergétique

Comme la majorité de nos émissions provient de notre consommation énergétique, nous investissons, chaque année, beaucoup d'efforts dans diverses mesures d'efficacité. Le programme d'efficacité énergétique en succursale, maintes fois primé, compte certainement parmi les initiatives les plus porteuses menées par la Banque à ce chapitre. Lancé en 2007, le programme doit son succès à un système novateur permettant l'intégration énergétique de succursales au moyen d'une interface Web.

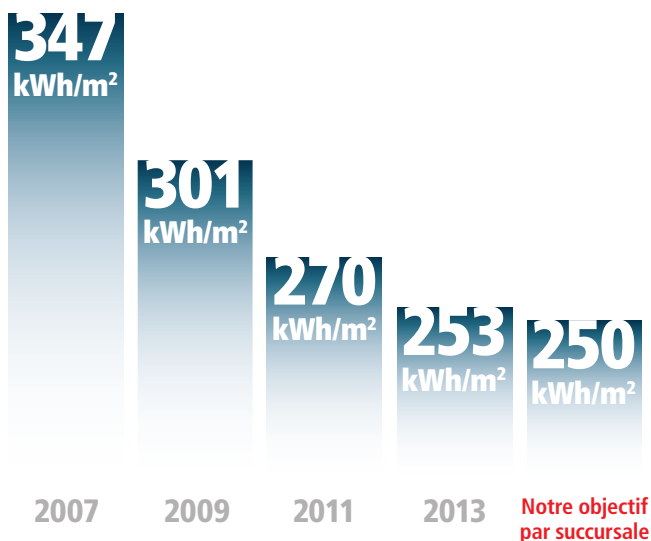
Répartition des émissions de GES
(année financière 2012)



L'objectif est simple: utiliser ces outils de centralisation énergétique et de télégestion pour réduire annuellement la consommation d'énergie dans une proportion pouvant aller jusqu'à 30 %. Depuis sa mise sur pied, des investissements de plus de six millions de dollars ont servi à améliorer l'efficacité énergétique de quelque 270 établissements, dont 13 en 2013 seulement. Des millions de kilowattheures d'électricité ont été ainsi économisés, de même que des milliers de mètres cubes de gaz naturel et de litres de mazout.

Intensité énergétique

Consommation totale par m² – réseau de succursales



Analyse des pratiques de nos fournisseurs

La Banque Nationale a récemment mis en place un processus visant l'analyse des pratiques de ses fournisseurs, et ce, en vue d'intégrer une approche durable et responsable à sa politique actuelle d'approvisionnement. À terme, la Banque sera en mesure d'évaluer l'impact de ses fournisseurs sur l'environnement et la société et, par conséquent, de mieux considérer ces aspects dans ses décisions.

Certification LEED de nos bâtiments

La Banque se distingue également par les caractéristiques écoresponsables de ses bâtiments. En effet, elle a arrimé ses normes d'aménagement aux systèmes d'évaluation LEED et applique dorénavant celles-ci systématiquement à ses projets. La Banque compte deux certifications. D'autres projets sont également en cours.

COMPENSER NOS ÉMISSIONS

Après avoir tout mis en œuvre pour mesurer et réduire ses GES au maximum, c'est avec beaucoup de fierté que la Banque Nationale a atteint, en 2011, la carboneutralité.

En vertu d'une entente novatrice avec les chaînes de supermarchés Sobeys, la Banque s'est engagée 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. Pour leur part, les fonds versés par la Banque servent à améliorer encore davantage les systèmes de réfrigération de la chaîne de supermarchés.



OBTENIR UNE ATTESTATION DE CARBONEUTRALITÉ

La Banque a enfin poursuivi sa démarche de gestion de bilan de carbone encore plus loin en se qualifiant pour l'attestation Carboresponsable^{MC}, remise par la firme Enviro-access inc. Notre institution est ainsi devenue la première organisation à obtenir

cette reconnaissance, délivrée à la suite d'un audit rigoureux, qui vient couronner plusieurs années d'efforts.

Dans une optique de communication transparente avec nos parties prenantes, 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



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.

LA BANQUE NATIONALE, PARTENAIRE DE L'ORGANISME CONSERVATION DE LA NATURE CANADA

Depuis 2012, la Banque soutient financièrement la conservation de territoires emblématiques de l'aire naturelle des Montagnes-Vertes, située dans les Cantons-de-l'Est. Au cœur de cette région, une réserve naturelle, constituant un territoire d'une superficie de près de 6 800 hectares, offre 55 km de sentiers à la population.

Les fonds versés par la Banque Nationale ont déjà permis la réalisation de plusieurs activités de mise en valeur et de préservation de la flore et de la faune, et ce, en plus de contribuer à l'amélioration des infrastructures destinées aux visiteurs.

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.



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

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 attendus de tous les employés, des dirigeants et des membres du conseil, dans la mesure où les dispositions leur sont applicables. 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. Le code permet d'assurer le respect de nos normes en matière de confidentialité des renseignements, de conflits d'intérêts, 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 entrée en service, de suivre une formation en ligne sur l'éthique et la déontologie en vigueur à la Banque Nationale, de s'engager par écrit à respecter notre code et de renouveler cet engagement annuellement.

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 > Gouvernance

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 quatre comités du conseil, soit le comité d'audit, le comité 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 gestion des risques ainsi que les possibilités d'acquisition et de transactions stratégiques s'offrant à la Banque.

Ces quatre comités ont également continué d'améliorer nos pratiques en matière de gouvernance avec, entre autres, l'intégration de la ligne directrice en matière de gouvernance d'entreprise émise par le Bureau du surintendant des institutions financières, qui a notamment mené à la scission du comité d'audit et de gestion des risques en deux comités distincts, soit le comité d'audit et le comité de gestion des risques.

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 rehaussé la communication des renseignements sur les risques dans son rapport annuel pour répondre aux 32 recommandations formulées par un groupe de travail (le Enhanced Disclosure Task Force ou EDTF) mis sur pied par le Conseil de stabilité financière (Financial Stability Board ou FSB). La Banque a tout mis en œuvre pour s'assurer de respecter globalement ces recommandations au 31 octobre 2013 et poursuit l'amélioration de sa communication de l'information afin de s'aligner sur les pratiques exemplaires, et ce, de façon continue. D'autres changements en ce sens sont par ailleurs en cours pour se conformer à l'entrée en vigueur progressive entre 2013 et 2018, au Canada, de l'Accord de Bâle III. Cet accord international a comme objectifs 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, ses clients et toute autre personne 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 24 avril 2013, 96,57 % des actionnaires ont appuyé l'approche proposée par le conseil d'administration de la Banque.

De plus, les actionnaires, les clients et toute autre personne 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.

PRIVILÉGER 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 16 administrateurs en fonction au 31 octobre 2013, 14 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 en quelques chiffres :

54 M\$	> dans nos installations
577 M\$	> payés en impôts et taxes
1 G\$	> en biens et services achetés
1,8 G\$	> versés en salaires et avantages sociaux
55 G\$	> autorisés pour le financement d'entreprises canadiennes

Malgré la période d'incertitude qui a caractérisé le dernier exercice, la Banque Nationale a de nouveau été en mesure de présenter de solides résultats pour l'année financière 2013. La Banque Nationale a maintenu son positionnement 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 1 491 millions de dollars en 2013, ce qui représente un résultat dilué de 8,41 \$ par action.
- Le rendement des capitaux propres attribuables aux détenteurs d'actions ordinaires s'établit à 19,7 %.
- Les revenus totaux s'élèvent à 5 242 M\$.

L'information financière détaillée est disponible sur notre site Internet, notamment par l'entremise de notre rapport annuel 2013.

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

Répartition des employés (au 31 octobre 2013)

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	—	—	—
Île-du-Prince-Édouard	12	9	21
Nouvelle-Écosse	3	33	36
Nouveau-Brunswick	165	130	295
Québec	11 285	4 320	15 605
Ontario	1 265	846	2 111
Manitoba	22	78	100
Saskatchewan	17	45	62
Alberta	109	170	279
Colombie-Britannique	71	265	336
Total Canada	12 949	5 896	18 845
Hors Canada	108	0	108
Employés temporaires	293	445	738
Total	13 350	6 341	19 691

Impôts et taxes payés ou payables au Canada (en milliers de dollars; au 31 octobre 2013)

	Impôt sur le revenu ⁽¹⁾	Impôt sur le capital ⁽¹⁾	Autres taxes ⁽²⁾
Fédéral	136 621	—	56 246
Provincial			
Terre-Neuve-et-Labrador	—	—	38
Île-du-Prince-Édouard	220	73	240
Nouvelle-Écosse	76	7	572
Nouveau-Brunswick	565	1 273	4 004
Québec	76 170	3 146	236 886
Ontario	14 137	—	31 951
Manitoba	474	435	1 067
Saskatchewan	310	1 668	589
Alberta	2 459	—	1 727
Colombie-Britannique	1 721	—	4 103
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	—	—	—
Total – provincial	96 132	6 602	281 177
Total – fédéral et provincial	232 753	6 602	337 423

⁽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 2013, la Banque Nationale a autorisé, à des entreprises de partout au pays, du financement par emprunt totalisant plus 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 (\$)	2 601,5	a	b	a	c	a	c	2 601,5
Nombre de clients	862	a	b	a	c	a	c	862
Île-du-Prince-Édouard								
Total autorisé (\$)	777,5	1 933,9	2 188,9	6 845,5	c	44 681,3	c	56 427,1
Nombre de clients	207	38	14	19	c	19	c	297
Nouvelle-Écosse								
Total autorisé (\$)	2 311,9	a	3 034,2	a	c	a	c	5 346,1
Nombre de clients	850	a	18	a	c	a	c	868
Nouveau-Brunswick								
Total autorisé (\$)	9 280,8	24 710,8	43 321,3	51 750,9	84 145,9	183 938,6	998 530,0	1 395 678,2
Nombre de clients	1 536	512	268	151	120	89	43	2 719
Québec								
Total autorisé (\$)	325 543,7	662 100,5	1 023 282,7	1 567 169,8	2 384 694,3	7 391 890,3	22 581 776,9	35 936 458,2
Nombre de clients	50 052	13 644	6 560	4 429	3 408	3 636	862	82 591
Ontario								
Total autorisé (\$)	23 956,1	47 437,1	82 641,8	132 919,0	226 180,9	804 086,4	5 974 124,6	7 291 345,8
Nombre de clients	3 533	974	527	375	323	376	232	6 340
Manitoba								
Total autorisé (\$)	587,1	1 389,4	3 823,0	9 970,5	19 360,7	79 751,6	473 571,6	588 453,8
Nombre de clients	79	31	23	26	27	37	21	244
Saskatchewan								
Total autorisé (\$)	445,1	1 198,9	3 217,8	7 230,7	15 676,6	89 535,9	719 961,3	837 266,3
Nombre de clients	57	24	20	20	22	40	23	206
Alberta								
Total autorisé (\$)	1 905,9	5 683,9	12 601,7	22 938,9	21 779,2	136 762,0	7 848 088,1	8 049 759,7
Nombre de clients	240	116	82	71	34	58	159	760
Colombie-Britannique								
Total autorisé (\$)	686,4	2 973,1	6 938,1	14 290,2	24 348,9	70 681,5	771 174,7	891 092,8
Nombre de clients	81	65	45	40	35	31	25	322
Grand total								
Total autorisé (\$)	368 096,0	747 427,5	1 181 049,4	1 813 115,4	2 776 186,5	8 801 327,6	39 367 227,1	55 054 429,5
Nombre de clients	57 497	15 404	7 557	5 131	3 969	4 286	1 365	95 209

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, de l'Île-du-Prince-Édouard et de la Nouvelle-Écosse ont été ajoutées à celles du Nouveau-Brunswick et ajoutées au total de cette province.

Les chiffres présentés ont été arrondis à la première décimale.

Succursales fermées et ouvertes (au 31 octobre 2013)

Succursales fermées

Québec

10-9880, boul. Leduc, Brossard
 4084, rue Sainte-Catherine Ouest, Montréal
 662, rue Victoria, La Baie
 265, boul. Henri-Bourassa Est, Montréal
 4265, boul. Sainte-Rose, Laval
 2109, boul. Casavant Ouest, Saint-Hyacinthe
 100-1300, boul. du Mi-Vallon, Sherbrooke
 5271, rue Frontenac, Lac-Mégantic (temporaire)
 1000, boul. De Montarville, Boucherville

Nouveau-Brunswick

18, av. Antonine-Maillet, Moncton

Ontario

468 Dundas Street West, Toronto

Succursales ouvertes

Québec

120-9160, boul. Leduc, Brossard
 1246, av. Greene, Westmount
 170, 6^e rue, La Baie
 451, boul. Henri-Bourassa Est, Montréal
 5952, boul. Arthur-Sauvé, Laval
 3380, boul. Laframboise, Saint-Hyacinthe
 21-4857, boul. Bourque, Sherbrooke
 155-3560, rue Laval, Lac-Mégantic (temporaire)
 500, rue D'Avaugour, Boucherville
 221-1A, boul. des Grives, Gatineau

Nouveau-Brunswick

346, prom. Elmwood, Moncton

Ontario

501 Dundas Street West, Toronto
 3189 Wonderland Road South, London

Guichets automatiques retirés et ajoutés (au 31 octobre 2013)

Guichets retirés

Québec

6605, boul. de la Rive-Sud, Lévis
5245, boul. Cousineau, Saint-Hubert
1, carref. Alexander-Graham-Bell, Montréal
753, boul. Arthur-Sauvé, Saint-Eustache
415, boul. Jessop, Rimouski
10555, av. du Bois-de-Boulogne, Montréal
6, av. de la Gare, Saint-Sauveur
974, rue Sainte-Catherine Ouest, Montréal
8595, boul. Saint-Laurent, Montréal
2350, boul. Édouard-Montpetit, Montréal
202, av. Saint-Michel, Saint-Raymond
186, av. de la Cathédrale, Rimouski
10-9880, boul. Leduc, Brossard (2 guichets)

Guichets ajoutés

Québec

810, route Jean-Gauvin, Cap-Rouge
290, rue De Montigny, Saint-Jérôme
5800, boul. des Laurentides, Laval
318, rue de la Visitation, Saint-Charles-Borromée
2400, rue Saint-Hubert, Jonquière
7500, boul. des Galeries-d'Anjou, Montréal
221-1A, boul. des Grives, Gatineau (2 guichets)
1400, boul. De Maisonneuve Ouest, Montréal
1450, rue Guy, Montréal
1515, rue Sainte-Catherine Ouest, Montréal
7141, rue Sherbrooke Ouest, Montréal
7200, rue Sherbrooke Ouest, Montréal
155-3560, rue Laval, Lac-Mégantic (temporaire)
455, rue Fournier, Saint-Jérôme
3380, boul. Laframboise, Saint-Hyacinthe (3 guichets)
10650, boul. Pie-IX, Montréal
1300, rue Saint-Jean-Baptiste, Montréal
1124, boul. Iberville, Repentigny
305, boul. de la Seigneurie Ouest, Blainville
6875, boul. Saint-Laurent, Montréal

4084, rue Sainte-Catherine Ouest, Montréal
662, rue Victoria, La Baie (2 guichets)
4265, boul. Sainte-Rose, Laval (2 guichets)
265, boul. Henri-Bourassa Est, Montréal (2 guichets)
1300, boul. du Mi-Vallon, Sherbrooke (2 guichets)
2109, boul. Casavant Ouest, Saint-Hyacinthe (2 guichets)
5271, rue Frontenac, Lac-Mégantic (temporaire)
1000, boul. De Montarville, Boucherville (2 guichets)

Ontario

500 Highway 7 East, Richmond Hill
468 Dundas Street West, Toronto

777, rue Notre-Dame, Berthierville
2355, rue De Salaberry, Montréal
6425, boul. Léger, Montréal
375, boul. Jessop, Rimouski
500, rue D'Avaugour, Boucherville (3 guichets)
120-9160, boul. Leduc, Brossard (2 guichets)
1246, av. Greene, Westmount
170, 6 ^e rue, La Baie (2 guichets)
5952, boul. Arthur-Sauvé, Laval (3 guichets)
451, boul. Henri-Bourassa Est, Montréal (2 guichets)
21-4857, boul. Bourque, Sherbrooke (2 guichets)

Nouveau-Brunswick

346, prom. Elmwood, Moncton

Ontario

3189 Wonderland Road South, London (2 guichets)
501 Dundas Street West, Toronto

Guichets installés temporairement

Québec

3409, rue Laval, Lac-Mégantic (2 guichets)	Succursale mobile	Du 7 au 17 juillet 2013
3409, rue Laval, Lac-Mégantic	Succursale mobile	Du 8 au 17 juillet 2013
Stade Uniprix – 285, rue Faillon Ouest, Montréal (2 guichets)	Coupe Rogers Montréal	Du 2 au 11 août 2013
124, rang Charlotte, Saint-Liboire (2 guichets)	Expo Champs	Du 27 au 29 août 2013
Espace 400 ^e – 100, quai Saint-André, Québec (2 guichets)	Bordeaux fête le vin	Du 29 août au 1 ^{er} sept. 2013

Ontario

Rexall Centre – York University, 1 Shoreham Drive, Toronto (3 guichets)	Coupe Rogers Toronto	Du 3 au 11 août 2013
---	----------------------	----------------------

Filiales* de la Banque Nationale (au 31 octobre 2013)

Liste des filiales visées par le Règlement sur la déclaration annuelle et le Règlement sur les entités s'occupant de financement.

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

Corporation NBF Valeurs Mobilières (USA)

Financière Banque Nationale Itée

– Services Financiers FBN inc.

– Services Financiers NBF Itée

Gestion de placements Innocap inc.

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.

Le bilan de responsabilité sociale 2013 est publié par 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 donne une vue d'ensemble des réalisations de l'année envers différentes parties prenantes.

Sauf indication contraire, il présente le contenu pertinent relié aux activités de la Banque Nationale et de ses principales filiales (présentées en p. 31), et ce, sans limitations spécifiques. Le bilan de responsabilité sociale est élaboré par l'équipe des Affaires publiques, de concert avec plusieurs dizaines d'experts, puis révisé et approuvé par des membres de la direction provenant de nombreux secteurs de l'organisation.

Notre façon de rapporter l'information est alignée sur les principaux indicateurs de niveau C des lignes directrices G3 de la Global Reporting Initiative. Une liste des indicateurs retenus est disponible sur notre site Internet (bnc.ca/bilansocial). Pour sa part, le bilan de responsabilité sociale de la Banque est inclus dans la base de données de la Global Reporting Initiative (database.globalreporting.org).

Le bilan de responsabilité sociale s'inscrit dans le cadre du dialogue continu que la Banque entretient avec ses diverses parties prenantes, telles que les clients, employés, communautés, actionnaires, fournisseurs, groupes d'intérêt et autorités

réglementaires. Ces interactions, qui s'effectuent principalement sur la base de communautés d'intérêt ou d'objectif, s'inscrivent tant dans un contexte d'affaires que de contribution au développement économique et social. Celles-ci constituent un important outil d'évaluation et de mitigation des risques liés à nos activités, et ce, notamment parce qu'elles permettent de réaliser diverses analyses d'impact.

L'information contenue dans ce document porte sur l'exercice 2013 (1^{er} novembre 2012 au 31 octobre 2013), à moins d'une indication contraire, et fait suite à la déclaration annuelle portant sur l'exercice financier 2012 publiée en mars 2013. Aucun redressement ou changement majeur de l'information contenue dans la déclaration ne s'est produit au cours de l'année 2013.

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 les Affaires publiques de la Banque Nationale, à ap@bnc.ca, ou par téléphone au 514 394-6097.

Lutte contre le recyclage des produits de la criminalité

Les méthodes et techniques de recyclage des produits de la criminalité et de financement des activités terroristes (RPCFAT) utilisées par les organisations criminelles se raffinent au fil du temps.

La Banque Nationale, soucieuse non seulement de se conformer aux exigences législatives et réglementaires, mais également de participer activement à la lutte contre cette problématique, continue de mettre en place des mesures visant à décourager le RPCFAT.

À cet effet, la Banque a mis en place un programme de lutte contre le RPCFAT, des politiques, des procédures, de même qu'un programme de formation continue concernant les exigences en matière de filtrage de personnes et entités avec lesquelles la Banque doit refuser de faire affaire, d'identification, de tenue et de conservation de documents, de diligence à l'égard des clients et de déclarations obligatoires.

Au sein du conseil d'administration de la Banque, le comité de gestion des risques a la responsabilité de surveiller ces procédures.

1^{er} trimestre 2014

Imprimé au Canada, ISBN 978-2-921835-40-4

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 : Graphiques M&H

Infographie : Graphiques M&H

Traduction : Services linguistiques de la Banque Nationale

Impression : Imprimeries Transcontinental

Crédits photos :

Page 1 : Ronald Maisonneuve

Page 3 : MTLSkyline

Pages 5, 8, 13, 16 et 19 : Maxime Côté, photographe

Page 10 : Pierre Manning, Shootstudio

Page 12 : Samantha Blanchette, photographe

Page 15 (Fondation du Dr Julien) : Fanny Brais-Leblanc

Page 15 (READ Saskatoon) : Gracieuseté de READ Saskatoon

Page 16 (Étienne Beauclair) : Gracieuseté de la famille d'Étienne Beauclair

Page 17 : Cabana Séguin inc.

Page 23 : Jean Gaudet

Page 24 : 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.



Entreprise de l'année en philanthropie

Prix décerné à la Banque Nationale par l'Association
des professionnels en philanthropie (AFP) – Section du Québec.
Catégorie 250 employés et plus

engagement.banquenationale.ca