

Notre bilan de responsabilité sociale 2016



**Réalisons
vos
idées**

3	Message du président
4	À propos de nous
5	Tableau des indicateurs
6	Clients
11	Employés
16	Collectivité
21	Environnement
24	Gouvernance
26	Économie



MESSAGE DU PRÉSIDENT

Au cours de l'année 2016, la Banque Nationale a continué d'assurer un rôle prépondérant en matière de développement économique et social. Cette

responsabilité est importante dans le cadre des changements qui touchent aujourd'hui en continu nos clients, nos employés et nos partenaires. Qu'il s'agisse d'encourager l'innovation, de soutenir le développement du talent ou d'appuyer des organismes à fort impact, la contribution de la Banque est toujours la même : créer de la valeur pour la société à long terme. Les quatre approches suivantes ont été au cœur de nos activités afin d'y parvenir.

Économie numérique

La Banque Nationale suit de près les changements induits par la transformation numérique de l'économie, notamment en ce qui a trait à l'intelligence artificielle. Nous croyons que pour bien nous positionner dans ce changement, nous devons collectivement favoriser l'innovation et le savoir. Dans cette optique, la Banque mise sur de nombreux partenariats appuyant le maillage entre les universités et les entreprises privées, en plus d'être présente dans le secteur des technologies financières. La Banque a d'ailleurs élargi en 2016 son entente avec Lending Club en s'engageant à acheter jusqu'à 1,3 milliard de dollars en prêts – la plus importante transaction du genre jamais réalisée par une banque canadienne avec une *fintech*. Par l'entremise du médialab Square Banque Nationale, nous incitons également les jeunes à maîtriser les technologies de création et de diffusion de la culture. Par ailleurs, pour permettre à nos clients de moduler à leur convenance la numérisation des activités bancaires, nous avons continué de bonifier notre offre de services en succursale et en ligne.

Écosystème entrepreneurial

Les PME occupent un rôle de premier plan dans notre vitalité économique, et la Banque Nationale est plus que jamais à leur écoute. Pour encourager l'essor des entreprises de toutes tailles, de l'entreprise en démarrage jusqu'à la compagnie bien établie, nous avons lancé de nouveaux services facilitant la gestion des affaires. La Banque est également partenaire de divers projets qui stimulent l'entrepreneuriat. Nous avons de plus renouvelé notre volonté d'épauler les entrepreneurs avec le CAMP BN, un rendez-vous d'affaires novateur s'articulant autour de la révolution numérique.

Efficacité énergétique

La Banque Nationale est un leader en matière de développement et d'entretien responsable de ses immeubles, notamment grâce à un programme d'efficacité énergétique implanté depuis des années et maintes fois primé. Nous détenons plusieurs certifications LEED,

dont une attribuée à notre siège social, la Tour Banque Nationale. Notre présence significative dans le financement de l'énergie renouvelable nous amène quant à elle à propulser ce segment de marché porteur.

Diversité et inclusion

La diversité est au cœur de notre culture organisationnelle. Au cours du dernier exercice, la Banque l'a démontré d'une manière unique avec le lancement de AllôCanada, un service d'accompagnement qui simplifie l'établissement des nouveaux arrivants ici. Nous avons aussi continué de consolider la diversité dans nos rangs. La Banque compte fièrement dans ses équipes des employés issus de quelque 70 pays. Et notre attention envers l'avancement des femmes s'est également maintenue : la représentation féminine à la direction et au conseil d'administration de notre institution est parmi les plus grandes de l'industrie.

Au cours du dernier exercice, la Banque Nationale a versé 718 millions de dollars en taxes et impôts, a acheté pour 1 milliard de biens et services, a injecté plus de 100 millions dans ses installations et a investi 33 millions dans le développement de ses employés. Avec la participation de ceux-ci ainsi que celle de nos retraités et de nos clients, nous avons remis 25 millions à la collectivité. Ces investissements et les réalisations énumérées témoignent de la force de notre engagement envers toutes nos parties prenantes. En matière de responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance, un apport fructueux à la société se construit chaque jour, un geste à la fois. Voyez dans les pages de ce bilan comment, en 2016, la Banque Nationale a contribué à notre prospérité collective.

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. Depuis le début de l'exercice 2017, un quatrième secteur d'affaires s'est ajouté – Financement spécialisé aux États-Unis et International.

La Banque Nationale 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 la partenaire par excellence des PME. Elle figure également parmi les six banques d'importance systémique 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 servie 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.

LA BANQUE NATIONALE EN UN COUP D'ŒIL (au 31 octobre 2016)

21 770

Employés

450

Succursales

938

Guichets
automatiques

232

MILLIARDS \$
Actif

398

MILLIARDS \$
Biens sous gestion
et administration

16,2

MILLIARDS \$
Capitalisation
boursière

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 regard de ces six piliers. Un tableau des indicateurs, en page 5, témoigne de nos axes clés dans le domaine de la responsabilité sociale.

Nous distinguer par la qualité de nos pratiques

La Banque Nationale s'est vu remettre de nombreuses distinctions en 2016, dont :

- ☑ Employeurs de choix Aon au Canada, niveau Or (Aon)
- ☑ Meilleurs employeurs pour la diversité au Canada (Mediacorp Canada)
- ☑ Prix Initiative pour l'avancement des femmes en finance (Association des femmes en finance du Québec)
- ☑ Prix des Meilleurs services bancaires au Canada – Excellence des services bancaires aux guichets automatiques (Ipsos)

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

TABLEAU DES INDICATEURS

PILIER	2016
MIEUX SERVIR NOS CLIENTS	
Investissement dans nos succursales	9 M\$
Nombre de succursales touchées par des améliorations	150
Financement accordé à des entreprises canadiennes	75 G\$
S'EMPLOYER À SE RÉALISER, ENSEMBLE	
Nombre d'employés	21 770
Indice de mobilisation supérieur à 80	Oui
Pourcentage de femmes à la direction	38 % ¹
Pourcentage de membres des minorités visibles	18,2 %
Pourcentage de personnes handicapées	1,6 %
Investissement dans la formation et le perfectionnement	33 M\$
FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA COLLECTIVITÉ	
Total versé à la communauté	25 M\$
Total des dons	11,8 M\$
Nombre d'heures de bénévolat des employés	125 000
CONTRIBUER À LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT	
Émissions de GES (tonnes d'équivalents CO ₂)	15 418 ²
Nombre total de certifications LEED	5
ASSURER UNE GOUVERNANCE EFFICACE	
Pourcentage de candidates proposées à l'élection au conseil d'administration	36 % ³
Pourcentage d'administrateurs indépendants	93 %
CONTRIBUER À L'ENRICHISSEMENT COLLECTIF	
Salaires et avantages sociaux	2 G\$
Impôts et taxes	718 M\$
Biens et services achetés	1 G\$
Montant investi dans nos installations	100 M\$

Données au 31 octobre, sauf indication contraire.

1 En date du mois de janvier de l'année suivante. Voir la circulaire de sollicitation de procurations de la direction.

2 Pour l'année financière précédente.

3 En date du mois de février de l'année suivante. Voir la circulaire de sollicitation de procurations de la direction.

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.

Aider nos clients à réaliser leurs idées

En 2016, la Banque a continué de déployer des initiatives visant à bonifier l'accompagnement qu'elle offre à sa clientèle. Notre engagement est clair : offrir à nos clients une expérience distinctive reposant sur l'accessibilité, la simplicité et la proactivité de nos produits et de nos services afin de les aider à réaliser leurs idées. Nous avons déployé des améliorations concrètes dans tous nos secteurs pour mettre en œuvre notre volonté d'assister nos clients dans l'accomplissement des projets qui leur tiennent à cœur, et ce, à tous les stades de leur vie.

Investir dans les solutions numériques



En 2016, la Banque Nationale a continué de moderniser ses systèmes, de simplifier ses processus et d'augmenter son offre bancaire multicanal pour s'aligner encore davantage sur les besoins de sa clientèle.

Dépôt numérique de chèques

La Banque offre désormais à ses clients la possibilité d'effectuer des dépôts numériques de chèques par l'entremise de l'application BNC mobile pour téléphones intelligents.

Reconnaissance biométrique

Les utilisateurs de l'application BNC mobile peuvent aussi maintenant bénéficier de la reconnaissance biométrique. Disponible sur iPhone^{MC}, cette fonctionnalité permet d'accéder à ses informations bancaires par simple pression tactile.

Masterpass Banque Nationale

La Banque a aussi mis à la disposition de ses clients le service de portefeuille électronique Masterpass. Cette solution, qui facilite et sécurise les transactions en ligne, permet d'enregistrer ses informations une seule fois pour effectuer des achats sur le Web chez de nombreux marchands partenaires.

De nouvelles fonctionnalités

Par ailleurs, la Banque a enrichi son offre de solutions bancaires numériques de plusieurs nouvelles fonctionnalités :

- ✘ cotisation REER à partir des Solutions bancaires par Internet et de l'application BNC mobile pour téléphones intelligents et tablettes
- ✘ versement sur prêt personnel à partir d'un téléphone intelligent
- ✘ changement de forfait bancaire
- ✘ téléchargement de spécimen de chèque à partir de l'application BNC mobile sur tablettes

^{MC} iPhone est une marque de commerce d'Apple Inc. enregistrée aux États-Unis et dans d'autres pays.

Consolider notre présence d'un océan à l'autre

La Financière Banque Nationale – Gestion de patrimoine (FBNGP) a poursuivi son expansion pancanadienne avec l'aménagement de ressources bancaires de détail à proximité de ses bureaux dans les marchés de Winnipeg et de Montréal (Place Ville Marie). Cette approche permet aux clients de profiter en un seul endroit d'une offre complète en matière de services bancaires et d'investissement.

Banque Nationale Gestion privée 1859 a inauguré ses nouveaux points de service dans l'ouest du Canada. Les bureaux de Calgary et de Vancouver permettent de répondre à tous les besoins des clients nantis en matière de services bancaires, d'investissement, de crédit et de change.

Des solutions et des conseils de pointe

Nous souhaitons entretenir une relation de proximité avec une clientèle diversifiée et aider nos clients à optimiser leurs choix financiers. En 2016, nous avons continué de développer des outils et des services favorisant l'atteinte de ces objectifs.

- ▶ Notre filiale Banque Nationale Investissements a continué au cours du dernier exercice de maximiser la portée de son architecture ouverte. Elle a conclu de nouvelles ententes avec de grands partenaires internationaux afin d'offrir aux investisseurs canadiens le savoir-faire de ces gestionnaires de portefeuille et de nouveaux produits recherchés.
- ▶ La Banque a poursuivi la mise en œuvre du nouveau modèle de relation client-conseiller (MRCC2) pour se conformer à la réglementation en vigueur s'appliquant aux conseillers et sociétés oeuvrant en gestion de patrimoine. En 2016, les changements prévus incluaient la production de nouveaux rapports aux investisseurs portant sur les frais et les autres formes de rémunération ainsi que sur le rendement des placements.
- ▶ Par l'entremise de sa filiale Credigy, la Banque Nationale a élargi son entente avec Lending Club en s'engageant à acheter jusqu'à 1,3 milliard de dollars en prêts. Cette entreprise de technologie financière offre aux investisseurs des prêts contractés par des consommateurs et de petites entreprises.
- ▶ Avec jecomprends.ca, son site d'éducation financière, la Banque Nationale propose aux jeunes et aux moins jeunes des outils de compréhension des finances personnelles. Le site renferme quelque 2 000 articles, vidéos, webinaires, dossiers et capsules qui font la lumière sur une foule de sujets. Depuis son lancement, en 2010, quatre millions de visites y ont été effectuées. En 2016, la Banque y a présenté une série d'articles exclusifs destinée spécifiquement à la génération du millénaire à l'occasion du Mois de la littérature financière.

www.jecomprends.ca

Des services bonifiés et élargis pour les nouveaux arrivants

Afin de toujours mieux répondre aux besoins spécifiques des nouveaux arrivants au Canada, la Banque a bonifié son offre de services, notamment avec :

- ▶ Une nouvelle offre transactionnelle avec des conditions valides pour une durée de trois ans.
- ▶ Le service AllôCanada qui permet de bénéficier d'un service d'accompagnement téléphonique gratuit pour une période de 12 mois. Les nouveaux arrivants qui adhèrent au service peuvent demander de l'information sur une foule de sujets liés à l'immigration.
- ▶ De nouveaux produits de financement conçus pour faciliter l'acquisition d'une propriété ou d'une automobile.

La Banque aide aussi les nouveaux arrivants à se familiariser avec le système bancaire canadien par l'entremise de partenariats avec divers organismes à but non lucratif. Elle agit également comme gestionnaire des Programmes Immigrants Investisseurs du Canada et du Québec, au moyen desquels elle aide les entrepreneurs étrangers et leur famille à s'établir au Canada. Les sites Web de la Banque Nationale et de la Financière Banque Nationale comportent une foule de renseignements sur ces services ainsi que divers conseils pour la clientèle immigrante.

www.bnc.ca/immigrer
www.fbn-gocanada.com

Tuyau no. 45

Au Canada, il fait -30 °C l'hiver et 30 °C l'été.



**Prévoyez une garde-robe variée pour ne pas geler l'hiver ou surchauffer l'été!
 Les quatre saisons sont magnifiques, mais il faut bien s'équiper.**

De bons tuyaux pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants : la Banque Nationale mise sur l'humour dans une campagne pour faire connaître l'offre qui leur est destinée.

De nouveaux services et outils pour les investisseurs autonomes

En 2016, pour la deuxième année consécutive, les clients de Banque Nationale Courtage direct (BNCD) ont été les clients les plus satisfaits de l'industrie canadienne du courtage en ligne, selon l'étude *Canadian Discount Brokerage Investor Satisfaction Study* de la société d'information marketing J.D. Power¹.



BNCD a également apporté un changement majeur à l'univers du courtage en ligne au cours du dernier exercice en éliminant les frais de transaction pour tous les fonds négociés en bourse (FNB) cotés au Canada, une première dans l'industrie au pays. Ce nouveau positionnement tarifaire, pour lequel aucune restriction liée à la taille du compte et au nombre de transactions ne s'applique, dans la mesure où un minimum de 100 parts sont échangées, permet à BNCD de rendre l'investissement en ligne encore plus accessible.

www.bncd.ca

Twitter: #BNCourtagedirect

LinkedIn: Banque Nationale Courtage direct

Un soutien actif à la préparation de la retraite

En 2016, la Banque Nationale a continué de se distinguer par la variété des ressources qu'elle met à la disposition de ses clients qui préparent leur retraite. Par exemple, une gamme de publications et d'outils interactifs, disponibles en ligne et en succursale, permettent de bien évaluer leurs besoins financiers. L'application MonIdée, notamment, permet de connaître avec précision les montants à épargner et des astuces pour préparer sa retraite ou pour réaliser un projet.

www.bnc.ca > Particuliers > Investissements > Planifiez votre retraite

¹ Banque Nationale Courtage direct a obtenu le meilleur pointage dans l'étude exclusive 2016 sur la satisfaction des investisseurs autonomes effectuée par J.D. Power (2015-2016 *Canadian Self-Directed Investor Satisfaction Studies*SM). L'étude porte sur 10 firmes et est fondée sur les réponses de 2 845 répondants mesurant la satisfaction des investisseurs. Les résultats du sondage exclusif reposent sur l'expérience et les perceptions des clients interrogés durant les mois de mai et juin 2016. Les expériences peuvent varier. Visitez le site Web jdpower.com.

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.

En 2016, parmi les initiatives à souligner, la Banque a notamment lancé le forfait Démarrage, une offre qui s'adresse spécifiquement aux entreprises qui en sont aux premiers stades de leur développement. Celui-ci comprend une offre de services bancaires avantageuse et des solutions de financement adaptées. De plus, elle offre désormais les fonctionnalités de dépôt numérique de chèques et de visualisation des images de chèques sur les Solutions bancaires par Internet pour entreprises, de même qu'un temps de traitement accéléré pour les téléversements effectués en devises.

FORFAIT DÉMARRAGE ENTREPRISE

Notre solution clés en main
pour vos affaires.



L'outil Mon modèle d'affaires, qui vise à aider les clients de la Banque à transformer leurs idées en projets d'affaires, connaît une popularité grandissante auprès des entrepreneurs. Ce service en ligne présente une démarche simple qui permet de concevoir des entreprises agiles et innovatrices. Par ailleurs, la Banque a continué d'accompagner les entreprises du Québec qui souhaitent mettre sur pied un régime volontaire d'épargne-retraite (RVER) pour leurs employés.

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 et agroalimentaire, 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.

www.bnc.ca > Entreprises > Financement > Financement spécialisé

LE CAMP BN

La Banque Nationale a renouvelé son engagement auprès des PME en lançant le CAMP BN, une série d'activités s'articulant autour de la révolution numérique. Avec ses rendez-vous d'affaires avant-gardistes destinés aux entrepreneurs, cette initiative témoigne de la volonté de la Banque d'aider ceux-ci à faire face à un environnement concurrentiel en transition. En 2016, le CAMP BN a été tenu à Shawinigan, Moncton, Saint-Hubert et Laval.



Le CAMP BN est un espace d'expérimentation pour les entrepreneurs proposant conférenciers de renom, technologies de pointe, réseautage et bien plus.

Un réseau de succursales en constante évolution

Tout au long de 2016, la Banque Nationale a poursuivi le plan d'amélioration de son réseau de succursales avec des investissements de 9 millions de dollars. En tout, 15 projets majeurs d'amélioration ont été réalisés. Des interventions ont aussi été effectuées dans plus de 150 succursales afin de répondre à des besoins spécifiques.

- ✘ La Banque a amorcé le déploiement d'une nouvelle génération de guichets automatiques dans certaines succursales ciblées. Ces guichets offrent une interface intuitive afin de faciliter la navigation ainsi que de nouvelles fonctionnalités. En 2017, la Banque poursuivra le déploiement progressif dans l'ensemble de son réseau.
- ✘ Le nouveau concept de succursale de la Banque, qui offre une expérience client repensée en misant sur la technologie et le service-conseil, a été déployé à Saint-Jean-sur-Richelieu, à Verchères, dans le quartier Griffintown à Montréal et au Marché Public 440 à Laval.
- ✘ Plusieurs de nos succursales ont franchi le cap des 100 ans cette année. Parmi celles-ci, mentionnons les succursales de Sainte-Martine, de la 3^e Avenue à Québec, de Rivière-Rouge et de Ville-Marie, au Québec; de Bathurst, au Nouveau-Brunswick; de même que celles de Rockland et de Sturgeon Falls, en Ontario.
- ✘ Le réseau de la Banque Nationale compte aujourd'hui 450 succursales et 938 guichets automatiques. De plus, nous fournissons un accès à quelque 3 300 guichets à travers le Canada par l'entremise du réseau de guichets THE EXCHANGE^{MD}.

Engager la conversation 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.



www.bnc.ca/reseauxsociaux

Soutenir des initiatives porteuses

Fondée par des entrepreneurs il y a plus de 150 ans, la Banque Nationale est très consciente de l'importance des petites et moyennes entreprises dans le développement économique de toutes les régions du pays. C'est pourquoi elle appuie plusieurs projets et organismes voués à l'entrepreneuriat qui s'activent dans trois phases distinctes : l'éveil, la formation et l'accompagnement de l'entrepreneur.

En 2016, la Banque a soutenu pour une deuxième année, de concert avec la Caisse de dépôt et placement du Québec et le Mouvement Desjardins, la campagne « Devenir entrepreneur » qui contribue à mettre en place les meilleures conditions pour inciter les jeunes et leur entourage à considérer le métier d'entrepreneur.

www.devenirentrepreneur.com

Par ailleurs, la Banque Nationale reconnaît le rôle majeur que jouent les institutions d'enseignement dans l'essor de l'entrepreneuriat. En 2016, la Banque a annoncé une contribution à l'École de technologie supérieure (ÉTS), pour l'établissement d'un fonds visant à favoriser la création d'entreprises technologiques, ainsi qu'à la toute nouvelle école des sciences de la créativité la Factory. D'autres partenariats ont aussi été annoncés au cours des dernières années, dont un don historique de 10 millions de dollars à Campus Montréal qui a permis la création et le développement de l'Institut d'entrepreneuriat Banque Nationale | HEC Montréal. Plusieurs autres institutions sont aussi appuyées par la Banque, notamment les universités McGill, Concordia, Wilfrid-Laurier, Bishop's, de Toronto, du Nouveau-Brunswick de même que l'UQAC, l'UQTR et l'UQAM. Au total, plus de 2 millions de dollars ont été versés par la Banque en 2016 afin de soutenir les programmes d'entrepreneuriat dispensés dans les établissements d'enseignement canadiens.

La Banque Nationale déploie aussi des moyens importants pour soutenir les organismes qui épaulent les entrepreneurs dans leur cheminement. À titre d'exemple, Ulule, acteur mondial majeur du sociofinancement, a fait son entrée au Canada avec le soutien de la Banque.

Enfin, la Banque continue d'épauler l'École d'Entrepreneurship de Beauce (EEB), notamment par le Fonds EEB Banque Nationale, ainsi que d'autres organisations et initiatives telles la Fondation Montréal inc., la Fondation de l'entrepreneurship, l'Association des clubs d'entrepreneurs étudiants du Québec, la Maison Notman, Adrenalys et le programme Passeport PME.

Être à l'écoute de nos clients

Depuis de nombreuses années, la Banque Nationale évalue l'efficacité et la compétitivité de ses produits et services de même que la qualité de l'expérience offerte à sa clientèle.

Au cours de la dernière année, plus de 130 000 clients particuliers et entreprises ont été sondés par une firme externe spécialisée, dans un grand nombre d'unités d'affaires. Ceci permet à la Banque d'avoir un portrait plus précis des besoins et des attentes de ses clients et d'y répondre encore mieux. Les résultats sont ensuite analysés et intégrés à ses plans d'affaires, dans la perspective d'une démarche d'amélioration continue à l'échelle de l'organisation.

Prendre en charge les insatisfactions de nos clients

La Banque Nationale offre un processus de traitement des plaintes qui se veut accessible, simple et axé sur la recherche de solutions. Elle encourage ses employés à prendre en charge et régler les insatisfactions exprimées et les soutient dans cette démarche.

Avec le Bureau de l'ombudsman des clients, le client dispose d'un recours alternatif, indépendant et impartial lorsque sa plainte n'est pas réglée à sa satisfaction. En collaboration avec des spécialistes de tous les domaines, le Bureau favorise une approche qui encourage la collaboration de toutes les parties et l'utilisation de moyens adaptés à chaque situation.

Le Bureau communique annuellement des données sur les plaintes qu'il a traitées au cours de la dernière année. Ces données, de même que la *Charte du Bureau de l'ombudsman des clients*, sont disponibles sur le site Web de la Banque.

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

S'EMPLOYER À SE RÉALISER, 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 leur talent ainsi que leur engagement constituent deux des plus grandes forces de l'organisation.

Il est donc important pour nous d'être à leur écoute et de leur offrir un environnement stimulant dans lequel ils peuvent se réaliser pleinement. Nous croyons que c'est le meilleur moyen de créer une équipe mobilisée, compétente et apte à créer une expérience client distinctive.

Être à l'écoute de nos employés

Pour la Banque Nationale, le maintien d'un milieu de travail stimulant et d'une expérience employé positive est essentiel. Que ce soit par nos sondages qui mesurent la mobilisation et l'engagement ou par nos divers programmes qui consolident un environnement sain, être à l'écoute de nos employés est une constante préoccupation.

Parce que la santé est un atout essentiel, la Banque Nationale mise depuis 2006 sur 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 2016, toutes les activités du programme ont été regroupées dans un portail santé convivial. Plusieurs nouveautés ont été lancées pour bonifier l'offre de solutions, dont un volet portant sur la gestion du stress et un plan de remboursement de certains frais d'activités physiques.

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 liées à 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. La Voûte enchantée, notre centre de la petite enfance (CPE), offre aux enfants un environnement éducatif et ludique de grande qualité.



Tournée nationale - Réussir ensemble

La Tournée nationale est une initiative annuelle instaurée en 2014 afin de permettre à la direction et aux employés de se rencontrer dans un cadre informel et convivial pour échanger sur une variété de sujets touchant l'organisation. Les différentes activités au programme soutiennent la pleine participation des employés dans le développement de l'organisation, et ce, un peu partout au Canada.

Entretenir le dialogue avec les employés

Bien informer les employés et répondre à leurs préoccupations sur la vision d'affaires et les changements en cours dans l'organisation 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.

- Déjeuners du Bureau de la présidence
- Dîners-conférences
- Visites de succursales
- Conférences téléphoniques trimestrielles

Différents sondages réalisés périodiquement et de façon confidentielle nous permettent d'être à l'écoute des employés et des gestionnaires, de favoriser le dialogue avec ceux-ci et d'obtenir leurs suggestions, préoccupations ou commentaires quant aux différentes facettes de leur vie au travail. Cette rétroaction nous permet d'améliorer en continu les façons de faire de l'organisation et de faire vivre aux membres de notre équipe une expérience employé supérieure afin d'assurer un service client tapis rouge de même que la réussite de notre vision *un client, une banque*.



La Banque organise chaque année différents types de rencontres entre les employés et les membres de la direction pour traiter des priorités d'affaires.

Régler les différends avec respect

La Banque Nationale est dotée d'un service d'ombudsman dont la mission est de faciliter la résolution des différends 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 qui appliquent une démarche confidentielle et impartiale et souscrivent 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 facilitateurs. Le BOE relève du président et chef de la direction.

Au rang des meilleurs employeurs au pays

La Banque Nationale s'est vu décerner de nombreuses reconnaissances au fil des ans pour son offre en tant qu'employeur. En 2016, plusieurs distinctions prestigieuses lui ont été remises, dont les suivantes :

- Employeurs de choix Aon au Canada, niveau Or (Aon)
- Les meilleurs employeurs de Montréal (Mediacorp Canada)
- Les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada (Mediacorp Canada)
- Prix Distinction dans la catégorie Habitudes de vie et gestion du stress – Grande entreprise (Groupe entreprises en santé)

Aon®
EMPLOYEUR DE CHOIX
OR | CANADA | 2017



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

- Le leadership mobilisant et la vision inspirante de nos dirigeants
- Les défis professionnels et les occasions de développement
- L'esprit de collégialité dans les équipes

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. Cet engagement va bien 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. En effet, parce que la Banque valorise la diversité dans toutes ses dimensions, elle s'est donné comme objectif d'offrir un milieu de travail ouvert et respectueux des différences où chaque employé peut développer son plein potentiel.

L'adoption de pratiques de ressources humaines sensibles à la diversité, la création de réseaux internes, le développement de partenariats avec divers organismes et la mise en place d'un comité diversité représentant chaque secteur de la Banque sont des éléments clés du plan triennal de la Banque.

www.bnc.ca > À propos de nous > Responsabilité sociale > Diversité



Représentation (au 31 octobre 2016)



* au 31 janvier 2017

Des programmes pour la relève qui consolident la diversité

Bourses pour étudiants avec limitations fonctionnelles

Chaque année depuis 1989, la Banque Nationale encourage des personnes présentant des limitations fonctionnelles à poursuivre des études postsecondaires en leur offrant une bourse d'études et un stage d'été.

Bourses destinées aux femmes étudiant dans le secteur des marchés financiers

Cette initiative unique dans le secteur bancaire canadien vise à encourager les femmes voulant faire carrière en finance à poursuivre des études supérieures tout en leur permettant d'apprendre à connaître notre organisation. En plus de recevoir une aide financière, les boursières bénéficient de l'accompagnement d'un mentor et se voient proposer un stage à la Banque.

Programmes des Marchés financiers pour les étudiants et les nouveaux diplômés

Le programme de stage d'été permet à des étudiants universitaires de recevoir une formation au sein d'une unité d'affaires des Marchés financiers et d'interagir avec les spécialistes et les professionnels de la finance travaillant dans notre organisation. Le programme de rotation offre quant à lui une expérience de travail s'échelonnant sur 12 mois dans nos salles des marchés et différents secteurs d'affaires de Montréal, de Toronto et de Calgary. Il permet aux employés participants d'approfondir leur connaissance du secteur bancaire et des marchés financiers et de se voir offrir par la suite une affectation permanente arrimée à leurs intérêts et à leurs forces.

Des réseaux internes dynamiques

En 2016, les différents réseaux internes de la Banque Nationale ont poursuivi leurs activités. Ces réseaux ont organisé plusieurs événements qui ont permis aux participants de partager de bonnes pratiques, de développer leur leadership, de créer de nouveaux contacts tant à l'interne qu'à l'externe et de bénéficier de l'expérience de membres de la haute direction.

Femmes en tête - leadership féminin

Réseau Jeunes Employés - jeunes professionnels

Connexion - employés de la force de vente

IDÉO - communauté LGBT et alliés

Ambassadeurs de la diversité - communautés culturelles et nouveaux arrivants

Une culture de collaboration qui s'ancre dans les échanges quotidiens



Plusieurs initiatives sont en cours à la Banque Nationale pour créer un environnement de travail moderne, qui encourage la culture de collaboration entre les équipes et les secteurs. Depuis quelques mois, chaque employé a accès à un portail libre-service, monHub, qui intègre l'apprentissage, les demandes d'accès aux outils de communication et de productivité et la création d'espaces de collaboration en ligne de manière simple et conviviale. La réflexion porte également sur les lieux physiques. Une analyse des nouvelles façons de travailler est en cours avec un projet pilote portant sur le réaménagement des espaces pour favoriser le travail d'équipe, la mobilité et l'autonomie.

Offrir une rémunération globale concurrentielle

La Banque Nationale offre une rémunération globale visant à soutenir les stratégies d'attraction, de mobilisation et de rétention 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 compétitive afin d'attirer le talent, de le mobiliser et de le fidéliser.
- Reconnaître la contribution des employés.
- Mobiliser les employés afin de soutenir l'engagement envers l'augmentation de la performance de la Banque et la création de valeur pour toutes les parties prenantes.
- Contribuer à l'atteinte des objectifs d'affaires des secteurs.
- Soutenir les besoins 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 à prestations déterminées
 - Régime d'acquisition d'actions
 - Politique de crédit et services bancaires
 - Programme d'aide aux employés et à leurs familles
- Possibilités de développement et de formation

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 permettant à nos employés de parfaire leur expertise, notre programme de développement contribue, entre autres, à leur mobilisation et à leur fidélisation, de même qu'à leur performance et à leur progression, et favorise la création d'une expérience client distinctive.

Titulaire d'un certificat de qualité des initiatives de formation décerné par Emploi Québec, la Banque est reconnue parmi les entreprises se démarquant par la qualité de leur programme de développement. De fait, nos formations sont adaptées aux caractéristiques de nos différents bassins d'employés. Nous offrons aussi aux cadres supérieurs et aux employés démontrant un fort potentiel de croissance au sein de l'entreprise un programme de mentorat qui leur permet d'optimiser leurs compétences de gestion et d'accroître leur leadership.

Chaque secteur d'affaires bénéficie d'une stratégie de développement alignée sur ses enjeux de marchés et ses défis de transformation. La Banque s'assure ainsi que l'expertise de ses employés demeure pertinente et reliée aux tendances de l'industrie.

En 2016

- 33 millions de dollars ont été investis dans le développement des compétences des employés.
- Près de 214 000 cours ont été suivis, représentant quelque 54 000 jours de formation.
- Le déploiement progressif de nouveaux services sur notre plateforme de gestion des ressources humaines se poursuit. L'implantation d'un nouveau module de formation intégré facilite la réalisation des plans de développement personnalisés pour les employés.
- La démarche de certification débutée en 2014 a permis de former tout près de 2 000 conseillers dans le cadre de leur intégration en poste et de leur développement continu pour assurer l'excellence de l'expérience client. Nous poursuivrons cette démarche au cours de la prochaine année afin de répondre efficacement aux besoins d'une clientèle en évolution.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA COLLECTIVITÉ

En tant qu'acteur économique de premier plan au Québec et au Canada depuis plus de 150 ans, la Banque Nationale souhaite contribuer à l'épanouissement des communautés où elle est présente. Pour ce faire, la Banque est constamment à l'écoute des employés, des clients et de ses partenaires afin de connaître leurs attentes et, du même coup, de répondre encore mieux à leurs besoins.

La Banque atteint cet objectif grâce, entre autres, à un programme de dons et commandites bien défini, des équipes d'employés et de retraités bénévoles profondément engagés dans leur collectivité et des collectes de fonds fructueuses auxquelles nos clients participent également.



S'engager dans la communauté

Chaque année, la Banque Nationale appuie, sous forme de dons et de commandites, la mission de centaines d'organismes canadiens actifs dans les domaines de l'entrepreneuriat, de l'éducation, de la santé et du sport, des arts et de la culture ainsi que de l'entraide communautaire. Le choix de ces organismes s'effectue selon des principes directeurs rigoureux, qui nous servent de référence dans l'évaluation des demandes. La Banque s'assure ainsi d'être le plus équitable possible et de maximiser les retombées pour la collectivité.

En 2016, les montants versés à la communauté totalisent plus de 25 millions de dollars, incluant quelque 11,8 millions de dollars en dons institutionnels de même que plusieurs millions en commandites d'événements et en collectes de fonds.

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

QUELQUES EXEMPLES DE DON

▸ Centre national de musique

(Calgary, Alberta; 2016-2020)

Dénomination d'une galerie au Studio Bell qui rend honneur aux musiciens canadiens et aux pionniers de l'industrie musicale ayant marqué la scène canadienne et internationale. La Galerie Banque Nationale Gestion privée 1859 présente les liens nationaux et internationaux que le Centre a développés par l'entremise de ses partenariats avec les musées, les institutions culturelles et les collections privées.

1 000 000 \$

▸ École de technologie supérieure

(Montréal, Québec; 2016-2020)

Appuyer les étudiants qui désirent fonder une entreprise technologique.

1 000 000 \$

▸ Fusion Jeunesse

(province de Québec; 2016-2018)

Don consacré au soutien du développement des compétences entrepreneuriales dans les équipes participant au Festival de robotique.

150 000 \$



Le Festival de robotique permet aux participants de faire valoir leur ingéniosité et leur caractère entrepreneurial dans un secteur d'avenir.

▸ H.E.L.P. for Street Youth of Canada Society

(Vancouver, Colombie-Britannique; 2016-2018)

Offrir aux jeunes sans-abri ou à risque la chance de sortir du cycle de la pauvreté par un accès à l'éducation et à du mentorat.

30 000 \$

▸ Le Phare Enfants et Familles

(Montréal, Québec; 2016-2019)

Permet au Phare d'offrir gratuitement des services aux familles éprouvées par la maladie et aux enfants malades. Présentation annuelle du cocktail d'été du Cercle des Dauphins, un comité philanthropique de jeunes professionnels qui visent à contribuer au rayonnement du Phare.

120 000 \$

▸ Royal Victoria Regional Health Centre

(Barrie, Ontario; 2016-2020)

Ajout de lits pour des soins d'urgence dans le cadre d'un programme de santé mentale pour les jeunes.

100 000 \$

▸ Université du Québec à Rimouski

(Rimouski, Québec; 2016-2025)

Don à l'université et à son campus de Lévis pour soutenir la mise en place d'une salle des marchés.

500 000 \$

QUELQUES EXEMPLES DE COMMANDITES

La Banque Nationale et Tennis Canada ont annoncé en 2016 le renouvellement de leur association pour une durée de six ans. Principale institution financière canadienne associée au tennis, la Banque Nationale poursuit ainsi son engagement à travers plusieurs initiatives qui ciblent plus particulièrement le développement de la relève professionnelle et amateur, tout en permettant la venue des meilleures raquettes au monde en sol canadien.

Nos principales initiatives :

- ▶ Le programme pancanadien de détection de talents **Les Petits As Banque Nationale** est destiné aux enfants de six à huit ans.
- ▶ Les **Challengers Banque Nationale de Gatineau, Granby, Drummondville, Saguenay et Winnipeg** sont, pour bien des jeunes joueurs canadiens, une première expérience sur le circuit international qui leur permet d'accumuler des points pour ainsi améliorer leur classement mondial.
- ▶ La **Coupe Banque Nationale** à Québec, qui est redevenue la propriété de Tennis Canada en 2016, demeure à ce jour l'un des plus prestigieux tournois de tennis féminin au monde dans sa catégorie.
- ▶ La **Coupe Rogers** présentée par la Banque Nationale à Montréal et à Toronto offre aux amateurs la chance d'apprécier les meilleurs joueurs au monde.
- ▶ Les **Internationaux de tennis junior Banque Nationale de Repentigny** représentent quant à eux un rendez-vous incontournable pour encourager les premiers échanges sur la scène internationale des joueurs âgés de 14 à 18 ans.
- ▶ La Banque est également devenue cette année le partenaire officiel de **Tennis Nouveau-Brunswick**.
- ▶ Le **Défi sans bruit**, qui célèbre en 2016 son 10^e anniversaire, a pour mission de collecter des balles de tennis usagées et de les remettre à des écoles pour réduire le bruit des chaises en classe, offrant ainsi aux enfants un environnement plus propice à l'apprentissage.

Le Défi sans bruit,
c'est 310 511 élèves
plus concentrés.



Des employés, retraités et clients dévoués pour leur communauté

Les milliers d'employés et de retraités de la Banque Nationale démontrent une volonté sans cesse renouvelée de faire une différence au sein de la collectivité. En 2016, le programme de bénévolat a répondu à leur enthousiasme en accordant 1 dollar à une cause jeunesse pour chaque heure de bénévolat effectuée dans la communauté, jusqu'à concurrence de 100 000 dollars. L'objectif ayant été atteint, ce montant sera remis à un organisme sélectionné par les employés à l'occasion de la Semaine de l'action bénévole.

Notre réseau de 450 succursales réparties à travers le Canada constitue également un puissant levier de mobilisation lorsque vient le temps de récolter des fonds pour appuyer des activités communautaires ou encore pour répondre à des besoins humanitaires urgents. Et encore une fois cette année, nos employés et nos clients ont fait preuve de générosité pour de multiples causes.

QUELQUES EXEMPLES D'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

» Campagne Centraide/United Way

(Canada; 2016)

Dons des employés et retraités de la Banque Nationale, auxquels s'ajoute un don institutionnel, dans le cadre de notre 39^e campagne pancanadienne.

3 390 000 \$

» Défi CN pour le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario

(Ottawa, Ontario; 2016)

Collecte de fonds des employés de la Banque ayant participé au défi cycliste qui vient en aide aux enfants atteints du cancer.

45 229 \$

» Croix-Rouge canadienne

(Canada; 2016)

Dons institutionnels, dons des employés et collectes de fonds organisées dans le réseau de la Banque Nationale pour soutenir les actions de la Croix-Rouge canadienne dans plusieurs communautés: accueil des réfugiés syriens au Canada, séisme en Équateur, feux de forêt à Fort McMurray en Alberta et passage de l'Ouragan Matthew à Haïti, dans les Caraïbes et sur la côte est américaine.

283 653 \$

» Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ)

(Canada; 2016)

Pour une 13^e année consécutive, la Banque Nationale a participé au défi Roulons pour la recherche sur le diabète juvénile. Quelque 810 employés se sont regroupés dans différentes villes à travers le Canada pour pédaler avec énergie sur des vélos stationnaires.

182 500 \$

» Hospice PEI

(Île-du-Prince-Édouard; 2016)

Présentation de la compétition Hospice PEI's Dancing with the Stars au profit de cette organisation bénévole qui accompagne les patients, et leur famille, à travers le processus des soins palliatifs.

5 000 \$

» Le Tour de l'espoir

(Nouveau-Brunswick; 2016)

Coprésidence d'honneur du Tour de l'espoir, une randonnée cycliste de 650 km au profit de la campagne de l'Arbre de l'espoir. Les contributions sont notamment destinées à l'achat d'équipements spécialisés et à la formation des équipes du Centre d'oncologie Dr-Léon-Richard.

95 000 \$

» Tour cycliste Présents pour les jeunes

(Gatineau et Ottawa, Québec-Ontario; 2016)

Quelque 200 employés de la Banque Nationale ont parcouru près de 345 km dans les régions de Gatineau et d'Ottawa et ont réussi pour une sixième année consécutive à dépasser les objectifs fixés pour l'événement. Les profits ont été répartis parmi six organismes : le Centre de traitement pour enfants d'Ottawa, Vallée Jeunesse, Enviro Éduc-Action, la Maison de jeunes Le Mashado, le Centre de pédiatrie sociale de Gatineau et l'Université d'Ottawa (projet ciblé en entrepreneuriat).

150 000 \$



Les participants du 6^e Tour cycliste Présents pour les jeunes ont bravé la pluie pour une bonne cause!

Soutenir la diversité

La Banque Nationale collabore avec de nombreux partenaires afin de déterminer et de déployer les initiatives nécessaires pour être un acteur de premier plan dans l'essor d'une collectivité inclusive et fière. Au cours du dernier exercice, cet engagement s'est poursuivi grâce à une multitude de gestes concrets.

- ▶ Depuis 2006, la Banque est l'hôte de la cérémonie de remise du prix Laurent-McCutcheon décerné par la Fondation Émergence. En 2016, ce prix a été attribué au premier ministre du Canada, le très honorable Justin Trudeau, une reconnaissance qui vise à souligner son engagement de longue date envers la lutte contre l'homophobie et la transphobie.
- ▶ La Banque est le commanditaire principal du Gala Arc-en-Ciel du Conseil québécois LGBT, qui vise à reconnaître l'implication communautaire des membres de cette communauté, et ce, depuis 2008.
- ▶ Enfin, la Banque a également été en 2016 partenaire présentateur de divers festivals de films asiatiques au Canada, soit le Toronto Reel Asian International Film Festival, le Mosaic International South Asian Film Festival de Mississauga ainsi que le Vancouver Asian Film Festival.

Collection Banque Nationale

Plus de 7 500 œuvres à découvrir

Depuis de nombreuses années, nous acquérons des œuvres d'art canadiennes que nous exposons dans nos bureaux, nos succursales et nos filiales partout au pays. Avec plus de 7 500 œuvres originales, la Collection Banque Nationale est l'une des plus grandes collections d'entreprise au Canada. La Collection Banque Nationale a pour principale caractéristique d'être représentative de l'histoire de l'art québécois et canadien de 1895 à nos jours. En faisant l'acquisition d'œuvres, nous soutenons directement les artistes et les créateurs de partout au pays, en plus d'enrichir le milieu de vie de milliers d'employés et de clients.

Afin de favoriser l'accessibilité à sa collection, la Banque Nationale prête chaque année des œuvres à différentes institutions muséales au pays. 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 renouvellent en continu.

BLEU DE BLEU

La Banque Nationale a dévoilé en compagnie de plusieurs partenaires et mécènes la maquette de BLEU DE BLEU, le projet qu'elle a instigué pour souligner le 375^e anniversaire de la Ville de Montréal. L'œuvre d'art ornera l'une des principales portes d'entrée de Montréal, l'autoroute 20, sur une distance de 6 km depuis l'aéroport Montréal-Trudeau. Évoquant la ligne littorale du fleuve, ce parcours artistique à ciel ouvert, réalisé par l'artiste de renom Alain Païement et produit par Sid Lee, met en valeur l'esprit d'innovation qui anime la métropole.



Explorez notre chaîne YouTube : youtube.com/banquenationale

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, sur une base volontaire, différentes mesures visant à calculer et à réduire ses gaz à effet de serre. Carboneutre de 2011 à 2015, la Banque Nationale travaille présentement à revoir son approche et évalue les différentes options qui s'offrent à elle pour les prochaines années.

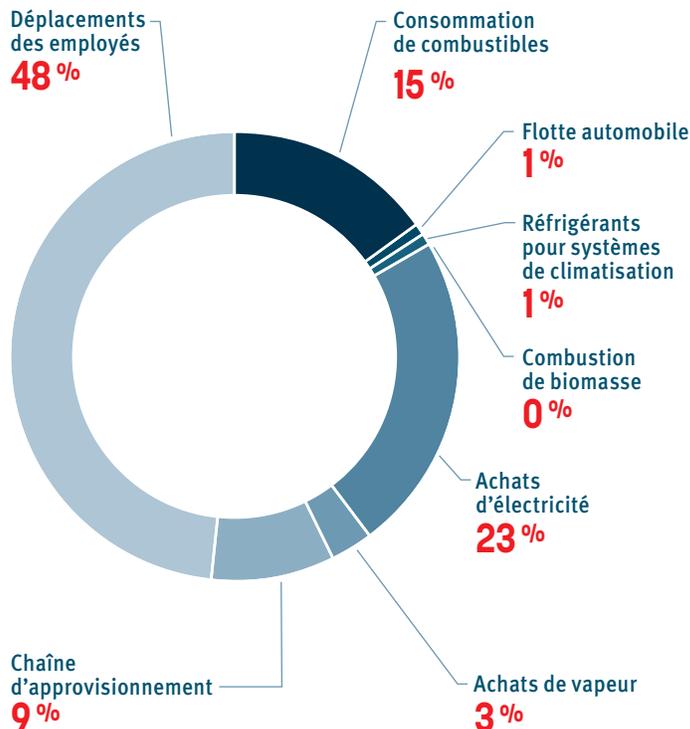
Faire l'inventaire des gaz à effet de serre

La première étape de la gestion du bilan carbone de la Banque s'est amorcée en 2007-2008 avec la quantification de ses émissions de 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 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.

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.

Pour l'année financière 2015, les émissions de GES résultant des activités de la Banque Nationale ont été évaluées à 15 418 tonnes d'équivalents CO₂.

Répartition des émissions de GES
(année financière 2015)



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.

Analyse des pratiques de nos fournisseurs

La Banque Nationale poursuit sa démarche visant la mise en place d'un processus d'analyse des pratiques de ses fournisseurs 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.

Ajoutons également que la Banque est membre de l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable (ECPAR) et qu'elle assure une présence au sein de son conseil d'administration. Cette organisation multipartite a pour mission d'exercer un effet d'entraînement en matière de développement durable sur les chaînes d'approvisionnement.

Miser sur l'efficacité énergétique

Comme la majorité de nos émissions provient de notre consommation d'électricité et de combustibles, l'efficacité énergétique est pour nous une priorité. La Banque est d'ailleurs reconnue pour son leadership en ce domaine. Elle compte notamment, depuis 2015, parmi les membres du réseau Écolectrique d'Hydro-Québec en raison de sa performance exceptionnelle. Parmi les mesures les plus porteuses à ce chapitre, on retrouve un système novateur permettant l'intégration énergétique de succursales au moyen d'une interface Web.

Le fonctionnement est simple : utiliser la centralisation énergétique et la télégestion pour optimiser la consommation d'énergie dans nos bâtiments. Grâce à ce système, la Banque est en mesure d'économiser annuellement des millions de kilowattheures d'électricité, de même que des milliers de mètres cubes de gaz naturel.

Afin de s'assurer de maintenir les économies d'énergie au fil du temps, un processus de *commissioning* continu (mise en service continue) a également été instauré récemment. Grâce à cette approche novatrice, qui tient compte, entre autres, des changements apportés lors des différentes étapes du cycle de vie de nos bâtiments, nous pouvons effectuer une surveillance régulière de nos installations dans le but d'atteindre, année après année, les cibles d'efficacité énergétique fixées.

Certification 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 critères du système d'évaluation LEED et applique dorénavant ceux-ci systématiquement à ses projets.

La Banque a obtenu au cours des dernières années plusieurs certifications LEED pour ses succursales et édifices corporatifs. Par exemple, son siège social détient la prestigieuse certification LEED Canada pour bâtiments existants : exploitation et entretien (BE: E&E) Or.



La Banque Nationale, partenaire de Corridor appalachien

La Banque est fière de soutenir financièrement Corridor appalachien, l'organisme de conservation ayant pour mission de protéger la biodiversité et les milieux naturels de la région des Appalaches du sud du Québec.

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.

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 révisé 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 liés à nos activités. Une révision du code a été entamée en 2016 afin de tenir compte du resserrement des normes éthiques et des attentes des autorités réglementaires à l'égard de la conduite des affaires, des bonnes pratiques de l'industrie et de la transformation organisationnelle de la Banque. La publication du nouveau code est prévue en juin 2017.

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 sur l'éthique et la déontologie en vigueur à la Banque Nationale, de s'engager 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 Web. 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 découlant de leur mandat. Ils se sont entre autres intéressés à la gestion des cyber-risques et ont continué d'améliorer les pratiques de la Banque en matière de gouvernance. Le conseil a également étudié divers dossiers, dont les initiatives visant la croissance des revenus provenant de l'extérieur du Canada.

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 poursuit l'amélioration de la communication des renseignements sur les risques dans son rapport annuel pour répondre aux 32 recommandations formulées, en octobre 2012, 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 continue de mettre tout en œuvre pour s'assurer de respecter globalement ces recommandations et entend poursuivre l'amélioration de sa communication de l'information afin de s'aligner sur les pratiques exemplaires, et ce, de façon soutenue. D'autres changements en ce sens sont par ailleurs en cours pour se conformer à l'entrée en vigueur progressive jusqu'en 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.

Par exemple, afin de faciliter ce dialogue, le message aux actionnaires inclus dans la circulaire de sollicitation de procurations de la direction de la Banque vise 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 annuelle des actionnaires de la Banque tenue le 15 avril 2016, 91,84 % 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.

Privilégier la diversité au conseil

Le conseil estime que la diversité des administrateurs est un facteur important de l'enrichissement des échanges. Il reconnaît l'importance d'accroître le nombre d'administratrices parmi ses membres. À cette fin, le conseil a adopté en 2013 un énoncé relatif à la diversité du conseil d'administration, lequel a pour objectif de reconnaître l'importance d'une représentation diversifiée parmi les administrateurs reflétant la diversité des clients, des employés et des actionnaires de la Banque. Il prévoit notamment que le conseil d'administration de la Banque doit tendre vers la parité entre les hommes et les femmes et précise, pour y arriver, de veiller à ce que la moitié des candidats sélectionnés pour combler des postes d'administrateur vacants soient des femmes. Au 31 octobre 2016, la Banque comptait sur l'un des conseils d'administration les plus diversifiés et les plus inclusifs parmi les grandes sociétés publiques canadiennes.

Par ailleurs, la Banque Nationale continue de répondre à l'appel lancé par l'organisme Catalyst aux sociétés canadiennes en vue d'accroître la représentativité globale des femmes au sein des conseils d'administration.

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 2016, 13 sont indépendants, dont le président du conseil et les membres de chacun des comités.

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

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 prêteur 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 et ses actifs. Par les multiples initiatives liées à son exploitation, à son vaste réseau de succursales ainsi qu'à ses nombreux produits et services, elle constitue un puissant levier économique.

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

Favoriser le développement inclusif de Montréal

La Banque Nationale est partenaire du Fonds d'investissement de Montréal (F.I.M.) depuis ses débuts, en 1997. L'initiative a pour mission de redonner aux quartiers urbains une nouvelle vitalité sociale et économique en transformant ou en rénovant des logements collectifs locatifs abordables dans la région métropolitaine. Au cours du dernier exercice, la Banque a renouvelé son engagement en participant à la quatrième phase de capitalisation.

Notre contribution à l'activité économique en quelques chiffres :

100 M\$ > dans nos installations

718 M\$ > payés en impôts et taxes

1 G\$ > en biens et services achetés

2 G\$ > versés en salaires et avantages sociaux

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

Répartition des employés (au 31 octobre 2016)

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Terre-Neuve-et-Labrador	—	—	—
Île-du-Prince-Édouard	16	6	22
Nouvelle-Écosse	36	—	36
Nouveau-Brunswick	189	90	279
Québec	12 980	2 578	15 558
Ontario	1 876	270	2 146
Manitoba	108	2	110
Saskatchewan	54	6	60
Alberta	314	19	333
Colombie-Britannique	306	15	321
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	—	—	—
Total Canada	15 879	2 986	18 865
Hors Canada	1 981	3	1 984
Employés temporaires	351	570	921
Total	18 211	3 559	21 770

Impôts et taxes payés ou payables au Canada (en milliers de dollars; au 31 octobre 2016)

	Impôt sur le revenu ¹	Impôt sur le capital ¹	Autres taxes ²
Fédéral	180 388	3 500	69 080
Provincial			
Terre-Neuve-et-Labrador	4	—	32
Île-du-Prince-Édouard	61	170	306
Nouvelle-Écosse	194	—	431
Nouveau-Brunswick	901	2 434	3 604
Québec	98 653	4 564	285 689
Ontario	18 956	—	34 240
Manitoba	516	670	1 097
Saskatchewan	300	1 676	579
Alberta	3 064	—	1 956
Colombie-Britannique	1 868	—	2 933
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	1	—	—
Total – provincial	124 518	9 514	330 867
Total – fédéral et provincial	304 906	13 014	399 947

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 2016, la Banque Nationale a autorisé, à des entreprises de partout au pays, du financement par emprunt totalisant plus de 74 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 (\$)	30,2	b	—	c	d	—	f	30,2
Nombre de clients	84	b	—	c	d	—	f	84
Île-du-Prince-Édouard								
Total autorisé (\$)	415,8	895,4	2 135,7	c	d	e	f	3 447,0
Nombre de clients	75	16	13	c	d	e	f	104
Nouvelle-Écosse								
Total autorisé (\$)	100,9	769,7	2 371,0	5 420,4	9 994,0	44 076,5	799 374,7	862 107,2
Nombre de clients	115	13	15	16	14	17	16	206
Nouveau-Brunswick								
Total autorisé (\$)	8 166,4	24 914,5	38 971,5	58 692,9	94 116,5	248 880,7	618 919,7	1 092 662,2
Nombre de clients	1 062	498	246	170	138	127	41	2 282
Québec								
Total autorisé (\$)	308 911,1	690 077,2	1 020 360,1	1 644 601,4	2 569 967,7	8 750 366,9	25 442 294,3	40 426 578,7
Nombre de clients	42 622	14 225	6 581	4 608	3 686	4 243	1 050	77 015
Ontario								
Total autorisé (\$)	25 057,4	51 340,3	86 372,1	147 647,3	256 299,3	1 140 860,7	16 229 275,8	17 936 852,8
Nombre de clients	3 561	1 046	545	407	362	500	367	6 788
Manitoba								
Total autorisé (\$)	518,8	1 786,9	4 415,2	10 257,3	17 759,0	137 706,0	794 521,3	966 964,6
Nombre de clients	60	38	27	28	26	59	26	264
Saskatchewan								
Total autorisé (\$)	523,0	1 722,6	4 536,6	6 414,9	9 798,1	99 605,9	650 718,0	773 319,3
Nombre de clients	59	35	28	19	15	40	20	216
Alberta								
Total autorisé (\$)	2 082,3	5 846,4	14 722,3	18 081,6	23 304,9	169 667,8	10 050 383,4	10 284 088,5
Nombre de clients	291	117	93	53	33	69	178	834
Colombie-Britannique								
Total autorisé (\$)	888,4	3 148,1	5 843,6	13 570,9	27 702,8	105 679,8	2 053 245,7	2 210 079,2
Nombre de clients	163	68	39	36	39	47	40	432
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut								
Total autorisé (\$)	a	—	a	—	—	—	f	—
Nombre de clients	a	—	a	—	—	—	f	—
Grand total								
Total autorisé (\$)	346 694,3	780 501,1	1 179 728,1	1 904 686,8	3 008 942,3	10 696 844,3	56 638 732,9	74 556 129,8
Nombre de clients	48 092	16 056	7 587	5 337	4 313	5 102	1 738	88 225

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

a - Les données du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont été ajoutées à celles de la Colombie-Britannique et ajoutées au total de cette province.

b - Les données de Terre-Neuve-et-Labrador ont été ajoutées à celles de la Nouvelle-Écosse 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 Saskatchewan et ajoutées au total de cette province.

d - 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.

e - Les données de l'Île-du-Prince-Édouard ont été ajoutées à celles de la Nouvelle-Écosse et ajoutées au total de cette province.

f - Les données de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard et du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut 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.

Filiales* de la Banque Nationale (au 31 octobre 2016)

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.
- Banque Nationale Planification et avantages sociaux inc.

Banque Nationale Investissements inc.

CABN Placements inc.

Courtage direct Banque Nationale inc.

Financière Banque Nationale ltée

- Services Financiers FBN inc.
- Services Financiers NBF ltée

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

Gestion de placements Innocap inc.

NBCN inc.

Société de fiducie Natcan

Trust Banque Nationale inc.

Succursales* fermées et ouvertes (au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2016)

Succursales fermées

Québec

400, boul. du Séminaire Nord, Saint-Jean-sur-Richelieu

627, route Marie-Victorin, Verchères

540, 1^{re} rue, Iberville

234, rue Saint-Antoine Nord, Lavaltrie

57, rue Saint-Gabriel, Saint-Gabriel-de-Brandon

99, Grande-Allée Est, Grande-Rivière

100-10516, boul. Sainte-Anne, Sainte-Anne-de-Beaupré

81, rue Laval, Sherbrooke

84, rue Principale, Bedford

70, rue Lévis, Longueuil

2455, boul. de Rome, Brossard

Ontario

447 Main Street East, Hamilton

1599 Ottawa Street, Windsor

102 Manitoba Street, Bracebridge

Succursales ouvertes

Québec

395, boul. du Séminaire Nord, Saint-Jean-sur-Richelieu

639, rue Duvernay, Verchères

745, boul. d'Iberville, Iberville

81A, chemin de Lavaltrie, Lavaltrie

190, rue Saint-Gabriel, Saint-Gabriel-de-Brandon

100, Grande-Allée Est, Grande-Rivière

121-10516, boul. Sainte-Anne, Sainte-Anne-de-Beaupré

15-3535, autoroute Jean-Noël-Lavoie Ouest, Laval

245, rue Peel, Montréal

1774-1, Place Ville Marie, Montréal

Ontario

123 James Street North, Hamilton

Manitoba, Alberta et Colombie-Britannique

200 Waterfront Drive, Winnipeg

100-239 8th Avenue SW, Calgary

1076 Alberni Street, Vancouver

* Le terme succursale est entendu au sens du Règlement sur la déclaration annuelle.

Guichets automatiques retirés et ajoutés (au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2016)

Guichets retirés

Québec

400, boul. du Séminaire Nord, Saint-Jean-sur-Richelieu (3 guichets)

627, route Marie-Victorin, Verchères

540, 1^{re} rue, Iberville (2 guichets)

234, rue Saint-Antoine Nord, Lavaltrie (2 guichets)

57, rue Saint-Gabriel, Saint-Gabriel-de-Brandon

99, Grande-Allée Est, Grande-Rivière

100-10516, boul. Sainte-Anne, Sainte-Anne-de-Beaupré

2875, boul. Laurier, Québec

Ontario

447 Main Street East, Hamilton

1599 Ottawa Street, Windsor

Guichets ajoutés

Québec

395, boul. du Séminaire Nord, Saint-Jean-sur-Richelieu (3 guichets)

639, rue Duvernay, Verchères

745, boul. d'Iberville, Iberville (2 guichets)

81A, chemin de Lavaltrie, Lavaltrie (2 guichets)

190, rue Saint-Gabriel, Saint-Gabriel-de-Brandon (2 guichets)

100, Grande-Allée Est, Grande-Rivière

121-10516, boul. Sainte-Anne, Sainte-Anne-de-Beaupré (2 guichets)

15-3535, autoroute Jean-Noël-Lavoie Ouest, Laval

245, rue Peel, Montréal (2 guichets)

3800, rue Sherbrooke Est, Montréal

252, rue Notre-Dame, Maniwaki

1950, boul. Saint-Joseph, Drummondville

250, route 279, Saint-Lazare-de-Bellechasse

Ontario

123 James Street North, Hamilton

Manitoba

200 Waterfront Drive, Winnipeg

Colombie-Britannique

1076 Alberni Street, Vancouver

Guichets installés temporairement

Québec

Stade Uniprix – 285, rue Gary-Carter, Montréal (2 guichets)

Coupe Rogers Montréal

Du 19 juillet au 2 août 2016

Ontario

ReXall Centre – York University, 1 Shoreham Drive, Toronto (3 guichets)

Coupe Rogers Toronto

Du 20 juillet au 2 août 2016

Le bilan de responsabilité sociale 2016 est publié par la Banque Nationale du Canada conformément au Règlement sur la déclaration annuelle adopté en 2002 par le gouvernement fédéral (*Loi sur les banques*). Il complète le rapport annuel ainsi que la circulaire de sollicitation de procurations de la direction 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 page 29), 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 s'inspire des principaux indicateurs de performance sociaux, environnementaux et de gouvernance des cadres de reddition de compte les plus reconnus.

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 2016 (1^{er} novembre 2015 au 31 octobre 2016), à moins d'une indication contraire, et fait suite à la déclaration annuelle portant sur l'exercice financier 2015 publiée en mars 2016. Aucun redressement ou changement majeur de l'information contenue dans la déclaration ne s'est produit au cours de l'année 2016.

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 son site Web à 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 **514 412-1320**.

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 qui comprend des politiques et procédures, un programme de formation continue, de même qu'un cadre de contrôles en matière d'identification des clients, de tenue et de conservation des documents, d'évaluation des risques inhérents, de contrôle continu des relations d'affaires et de déclarations obligatoires.

Au sein du conseil d'administration de la Banque, le comité de gestion des risques a la responsabilité de surveiller la mise en œuvre de ce programme.

1^{er} trimestre 2017

Imprimé au Canada, ISBN 978-2-921835-52-7

Dépôt légal: Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Dépôt légal: Bibliothèque et Archives Canada

Gestion du projet et rédaction: Service des affaires publiques de la Banque Nationale

Conception de la couverture: Sid Lee

Infographie: Graphiques M&H

Traduction: Services linguistiques de la Banque Nationale

Impression: Graphiscan

Crédits photos

Pages 3, 12 et 19: Maxime Côté, photographe

Page 9: avec l'aimable autorisation de Caroline Imbeault

Page 17: avec l'aimable autorisation de Bernard L'Arrivée

Page 23: avec l'aimable autorisation de Corridor appalachien

Marques de commerce

Les marques de commerce utilisées dans ce bilan sont notamment: Banque Nationale du Canada, Gestion privée 1859, *un client, une banque*, Réalisons vos idées, CAMP BN, AllôCanada, Mon modèle d'affaires, Banque Nationale Courtage direct et Banque Nationale Investissements, ainsi que leurs logos respectifs qui sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada utilisées par la Banque Nationale du Canada ou par ses filiales sous licence. Toute autre marque de commerce mentionnée dans ce bilan qui n'est pas la propriété de la Banque Nationale du Canada, est la propriété de son détenteur respectif.

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



100%
postconsommation



énergie
biogaz



recyclable



EcoLogo



procédé
sans chlore

