



Rapport

sur les avancées
environnementales,
sociales et
de gouvernance



2019

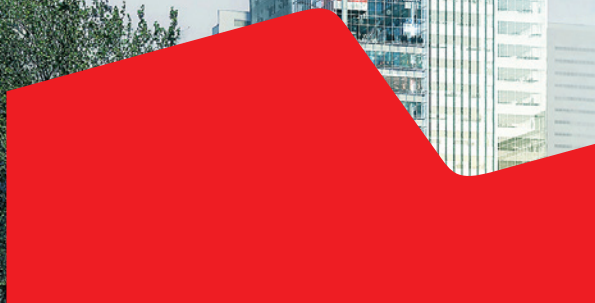


Table des matières

- 3** Message du président
- 4** Message de la vice-présidence, Communications et Responsabilité sociale d'entreprise
- 6** Sommaire
- 7** À propos du présent rapport
- 8** À propos de nous
- 9** Tableau de bord ESG
- 10** Notre appui au développement durable
 - > Contribuer aux objectifs de développement durable de l'ONU
 - > Engagements internationaux

ENVIRONNEMENT

- 12** Nous travaillons au développement d'une économie verte
 - > Réduire notre empreinte carbone
 - > Nos bâtiments et espaces de travail
 - > Des employés mobilisés pour l'environnement
 - > Notre divulgation GIFCC

SOCIAL

- 19** Nous enrichissons les communautés
 - > Favoriser le développement de la collectivité
 - > Mieux servir nos clients
 - > Offre numérique
 - > Offre aux entreprises
 - > Investissement responsable
 - > Littératie financière
 - > Permettre aux employés de donner le meilleur d'eux-mêmes

GOVERNANCE

- 43** Nous gouvernons selon les plus hautes normes
 - > Gouvernance
 - > Cybersécurité
 - > Marketing responsable
 - > Déployer l'intelligence artificielle de manière responsable

- 54** Notre divulgation SASB

Message du président



Depuis des mois, le monde est confronté à une crise sanitaire de grande envergure.

Tous ceux qui participent au succès de la Banque Nationale en ressentent directement les conséquences, tant économiques que sociales. À nouveau, la Banque Nationale relèvera le défi d'être là pour eux, avec passion et détermination, tout en maintenant l'équilibre qui assurera, encore, la solidité de la Banque et sa capacité à contribuer au développement collectif.

En 2019, j'ai participé à la cérémonie de signature des Principes bancaires responsables au siège de l'Organisation des Nations Unies, à New York. La Banque devenait ainsi l'un des premiers signataires des Principes en Amérique du Nord. Il s'agissait d'une suite logique à l'action que nous déployons depuis longtemps, soit d'être un moteur du développement économique et social, et de miser sur le dialogue pour identifier et élaborer les solutions qui sont requises. Notamment celles visant à contribuer aux objectifs de développement durables de l'ONU.

En environnement, la Banque est déterminée à faire toujours mieux. Sur le terrain, nos employés ont multiplié les initiatives pour retirer le plastique à usage unique de nos milieux, créer des potagers ou stimuler la biodiversité. Dans les affaires, nos travaux relatifs au Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques progressent à bon rythme. La croissance de nos crédits aux énergies renouvelables continue de surpasser celle des énergies non renouvelables. Cela dit, nous jugeons que le prix du baril de pétrole devra se normaliser à moyen terme pour ne pas constituer un désincitatif puissant à la création de projets d'énergie renouvelable.

Louis Vachon
Président et chef de la direction

Pour la communauté, nous sommes particulièrement fiers de notre programme de dons et commandites d'envergure. La Banque Nationale est, par choix, un donateur généraliste. À l'heure de la spécialisation, un phénomène qui touche aussi l'univers philanthropique, nous estimons essentiel de continuer de joindre un éventail d'organismes de tous les milieux, dont ceux ayant une portée d'action plus limitée. En effet, la détresse financière ou mentale, la sous-scolarisation ou encore la sous-alimentation font des victimes partout.

Par ailleurs, nous avons contribué ces dernières années au développement d'un écosystème unique d'incubateurs et d'accélérateurs au Québec, pour favoriser une plus grande collaboration des milieux d'affaires et de l'éducation. Les résultats sont prometteurs. Mentionnons également que nous sommes toujours présents pour soutenir nos communautés en cette période difficile.

En termes de gouvernance, la solidité de nos pratiques est établie. Nous visons néanmoins des améliorations constantes, qu'il s'agisse de diversité, de cybersécurité ou encore de pratiques d'affaires responsables : la gouvernance permet de renforcer l'impact positif de nos stratégies ESG, et d'influencer d'autres acteurs cherchant à contribuer à leur tour. Je remercie d'ailleurs notre conseil d'administration pour le rôle actif qu'il exerce en gouvernance et dans la sphère ESG. Ensemble, nous n'en sommes que plus forts.

En terminant, et sachant que la crise de la COVID-19 aura des conséquences durables sur la société, ses citoyens et ses entrepreneurs, je tiens à réitérer que vous pouvez compter à nouveau sur la Banque Nationale et ses employés pour vous appuyer. À la Banque Nationale, c'est en plaçant l'humain d'abord que nous contribuons à la prospérité collective et à la préservation de nos valeurs communes.

Message de la vice-présidence

Communications et Responsabilité sociale d'entreprise



C'est avec une grande fierté que nous vous présentons le premier rapport sur les avancées environnementales, sociales et de gouvernance de la Banque Nationale.

D'emblée, nous remercions les employés des différents secteurs de la Banque qui y ont contribué activement et qui reflètent toujours aussi bien la culture distinctive de la Banque Nationale: l'agilité, la capacité à prendre des décisions et l'emphase sur l'humain. Le développement durable est au cœur de la mission de la Banque, et c'est certainement grâce à nos employés.

Au moment d'écrire ces lignes, plus de 1 200 employés de la Banque font partie de notre groupe de mobilisation *Impact positif environnement*. Ceux-ci sont quotidiennement engagés envers la gestion des matières recyclables, la consommation responsable ou encore à l'égard d'initiatives de pollinisation ou d'agriculture urbaine. Ils donnent l'exemple et contribuent concrètement à changer les choses.

Par ailleurs, en 2019, notre conseil d'administration a approuvé les principes de développement durable qui inspirent nos réflexions et nos actions. Vous les trouverez aux pages suivantes. Ces principes visent notamment à ce que la Banque Nationale soit alignée sur les meilleures pratiques internationales et contribue à leur évolution; en un mot, à ce qu'elle demeure au cœur du dialogue, comme elle l'a toujours été.

En effet, depuis 161 ans, la Banque Nationale joue un rôle clé dans le dialogue qui a construit le Québec et le Canada. À la confluence des univers autochtones, latins et anglo-saxons, ces territoires accueillent depuis des centaines d'années des peuples qui trouvent des solutions à leurs enjeux, et de nouvelles voies, en misant sur l'échange et le dialogue. Cet héritage unique fera une différence notable dans les avancées ESG au cours des prochaines années.

L'objectif du présent rapport est de poursuivre dans cette voie, soit de partager des meilleures pratiques, de bonifier les projets en cours et de créer de nouvelles avenues, pour un monde meilleur et plus résilient.

Nous remercions tous les contributeurs, petits et grands, qui nous rendent meilleurs. Et nous les invitons à poursuivre la conversation pour continuer de cocréer l'avenir.

Claude Breton

Vice-président

Communications et Responsabilité sociale d'entreprise

Sonia Hernández

Directrice Principale

Communications et Responsabilité sociale d'entreprise

NOTRE MISSION COMMUNE

Nous existons pour avoir
un **IMPACT POSITIF** dans
la vie des gens.

En bâtissant **des relations
à long terme** avec nos
clients, nos employés
et la communauté.

L'humain d'abord.

Sommaire

L'appui au développement durable fait partie intégrante de notre mission commune. Nous intégrons les questions environnementales, sociales et de gouvernance dans nos décisions d'affaires et opérationnelles.

La Banque s'engage à avoir un impact positif dans la vie des gens. Nos principes, approuvés par le conseil d'administration, démontrent l'importance que nous accordons au développement durable et au maintien du meilleur équilibre des intérêts entre les parties prenantes dans la société.



Nous travaillons au développement d'une économie verte

1. Nous considérons la lutte contre le changement climatique dans notre action économique et communautaire
2. Nous accompagnons et conseillons nos clients dans leur transition énergétique
3. Nous gérons et réduisons notre empreinte environnementale dans l'ensemble de nos secteurs d'activité



Nous enrichissons les communautés

4. Nous maximisons le potentiel des individus et de la collectivité
5. Nous faisons la promotion de l'inclusion et de la diversité
6. Nous favorisons l'entrepreneuriat, la littératie financière, la philanthropie et le soutien à la santé et à l'éducation



Nous gouvernons selon les plus hautes normes

7. Nous mettons de l'avant une culture d'éthique forte, de saines pratiques de gouvernance et une gestion rigoureuse des risques
8. Nous gérons selon des pratiques commerciales responsables
9. Nous assurons la pérennité de l'institution

Principaux objectifs de développement durable de l'ONU couverts par nos principes



Voici certaines des organisations que nous appuyons



Signataire de:



À propos du présent rapport

Le Rapport ESG 2019 est publié par la Banque. Destiné à l'ensemble de nos parties prenantes, il présente nos engagements et réalisations en matière de développement durable, ainsi que nos principaux indicateurs de performance.

Le Rapport ESG est réalisé par une équipe relevant de la vice-présidence, Communications et Responsabilité sociale d'entreprise, de concert avec plusieurs dizaines d'experts et approuvé par des membres de la direction provenant de nombreux secteurs de l'organisation et par le comité de révision et de gouvernance.

Portée

Ce rapport présente le contenu pertinent relié aux activités de la Banque Nationale et de ses principales filiales. Sauf indication contraire, il porte sur l'exercice 2019 (1^{er} novembre 2018 au 31 octobre 2019).

Parties prenantes

Ce document s'inscrit dans le cadre du dialogue continu que la Banque entretient avec ses diverses parties prenantes, telles que les clients, les employés, les communautés, les actionnaires, les fournisseurs, les groupes d'intérêt, les organisations internationales et les autorités réglementaires. Ces interactions constituent un important outil d'évaluation et d'atténuation des risques liés à nos activités, notamment parce qu'elles permettent de réaliser diverses analyses d'impact. Elles permettent également de bonifier nos pratiques en continu, et de tendre vers les normes les plus avancées en matière de divulgation.

Cadre de référence

Notre façon de communiquer l'information suit les lignes directrices des cadres de référence les plus reconnus en matière de divulgation, notamment les normes *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), les objectifs de développement durable (ODD) de l'Organisation des Nations Unies (ONU), les Principes bancaires responsables de l'ONU, le *Carbon Disclosure Project* (CDP) et le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC).

Certification externe

Le Groupe AGÉCO a agi à titre de tiers indépendant pour la comptabilisation des émissions de gaz à effet de serre liées à nos activités. Certains indicateurs sont extraits du rapport de gestion et des états financiers consolidés audités du Rapport annuel 2019.

Politiques et codes de conduite

Le présent rapport mentionne les publications de la Banque Nationale ci-dessous. Elles sont également disponibles à l'adresse bnc.ca dans la rubrique *À propos de nous*.



[Rapport annuel 2019](#)

[Circulaire de sollicitation de procurations de la direction](#)

[Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2019](#)

[Politique environnementale de la Banque Nationale](#)

[Code de conduite et de déontologie](#)

[Code de conduite des fournisseurs de la Banque Nationale](#)

[Engagement à l'égard de la lutte contre l'esclavagisme](#)

[Engagement en matière de prévention du harcèlement et de la violence au travail](#)

@ Pour nous contacter

Pour tout commentaire sur ce document, veuillez communiquer par courriel avec l'équipe de responsabilité sociale d'entreprise de la Banque Nationale, à ap@bnc.ca.

À propos de nous

La Banque Nationale est la principale institution bancaire au Québec et le 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. Notre clientèle aux États-Unis, en Europe, au Cambodge et ailleurs dans le monde est servie par l'intermédiaire de notre réseau de bureaux de représentation, de filiales et d'alliances. Les titres de la Banque sont négociés à la Bourse de Toronto. Notre siège social est établi à Montréal.

Nous visons l'atteinte des normes les plus rigoureuses en matière de responsabilité sociale en ayant un impact positif sur toutes nos parties prenantes.

La Banque Nationale en un coup d'œil

(au 31 octobre 2019)

2,7 millions
Clients¹

25 487 Employés²

587 Succursales³

1 480 Guichets automatiques⁴

49,4%
Clients numériques actifs^{5,7}

Notre performance financière⁶

281 G\$ Actif total 

565 G\$ Biens sous gestion et administration

892 M\$ Dividendes déclarés aux détenteurs d'actions ordinaires

18% Rendement des capitaux propres 

Notre contribution à l'activité économique

2,5 G\$ Rémunération et avantages du personnel⁶ 

1,1 G\$ Biens et services achetés

919 M\$ Impôts et taxes payés⁷

49 042 heures de bénévolat des employés^{7,8} 

1 Clients du secteur des Particuliers et Entreprises au Canada et en Floride

2 Au niveau mondial

3 422 succursales du secteur Particuliers et Entreprises, 92 succursales de la Financière Banque Nationale au Canada, 70 au Cambodge et 3 aux États-Unis (Floride)

4 939 au Canada et 541 au Cambodge

5 Ratio des clients du secteur Particuliers et Entreprises qui ont utilisé une fois une plateforme numérique (interne ou mobile) au cours de la période allant du 1^{er} août au 31 octobre 2019 par rapport au total des clients de ce secteur

6 Les indicateurs proviennent du Rapport annuel de la BNC pour l'exercice terminé le 31 octobre 2019.

7 Au Canada

8 Les employés rentrent sur une base volontaire leur nombre d'heures de bénévolat dans un outil centralisé.

Tableau de bord ESG

2019

Environnement			
Actifs sous gestion intégrant un facteur ESG	40,5G\$		
Émissions de GES (en tonne équivalent CO ₂) ^{1,2}	Domaine 1 2 330	Domaine 2 2 901	Domaine 3 4 502
Total des émissions GES (en tonne équivalent CO ₂) ^{1,2}	9 732		
Cible de réduction des GES totale d'ici 2025 (année de référence 2019)	25 %		
Pourcentage du papier utilisé certifié FSC ^{3,4}	100 %		
Consommation de papier par employé à temps plein ³	17,27kg/ETP		
Nombre d'édifices certifiés LEED	5		
Carboneutre	Oui		
Valeur des obligations durables émises (en \$ CAD)	1,2G\$		
Social			
Employés			
Pourcentage de femmes au sein de la Banque ^{3,5}	58 %		
Pourcentage de femmes dans des postes de cadres intermédiaires ^{3,5}	81 %		
Pourcentage de femmes dans des postes de cadres séniors ^{3,5}	45 %		
Pourcentage de femmes dans des postes de dirigeants et membres de la haute direction ^{3,5}	33 %		
Pourcentage de minorités visibles au sein de la Banque ^{3,5}	23,8 %		
Pourcentage de personnes handicapées au sein de la Banque ^{3,5}	2,8 %		
Pourcentage d'employés à temps plein ³	88 %		
Taux de roulement	15,7 %		
Taux de roulement volontaire (excluant les retraites)	11,3 %		
Taux de recrutement interne (excluant les postes d'entrée du réseau des succursales et les centres d'appel)	46 %		
Nombre d'accidents en milieu de travail ³	62		
Nombre d'accident en milieu de travail mortel ³	0		
Montant investi dans le développement des employés ³	32,5M\$		
Salaires et avantages sociaux versés ⁶	2,5G\$		
Contribution de la BNC au régime d'acquisition d'actions des employés ⁶	12M\$		
Clients			
Nombre de visiteurs des conseils pratiques sur bnc.ca	1,6M		
Pourcentage de clients numériques actifs ⁷	49,4 %		
Pourcentage de comptes particuliers avec un relevé électronique	66 %		
Nombre de comptes chèques sans frais (sans solde minimum) ⁸	76 900		
Communautés			
Nombre d'heures de bénévolat des employés ^{3,9}	49 042		
Nombre de fournisseurs de biens et services	1 003		
Valeur des biens et services achetés	1,1G\$		
Impôts sur le revenu et taxes payés ³	919M\$		
Impôts sur le revenu payés ailleurs qu'au Canada	117,8M\$		
Taux d'impôt sur le revenu effectif déclaré	16,6 %		
Gouvernance			
Nombre de membres du conseil d'administration	15		
Nombre d'administrateurs indépendants	14 (93 %)		
Pourcentage des femmes au sein du conseil d'administration	43 %		
Nombre de sessions de formation pour les membres du conseil d'administration	20		
Pourcentage des comités du conseil d'administration ayant la responsabilité « ESG » dans leur mandat	4/4 (100 %)		

1 Les données sur les émissions de gaz à effet de serre (GES) pour l'année financière 2018-2019 seront vérifiées par un tiers indépendant.

2 Données excluant le secteur Financement spécialisé aux États-Unis et International

3 Au Canada

4 FSC : papier qui est fait à 100% de fibre vierge provenant de forêts certifiées

5 Données au 31 décembre 2019

6 Les indicateurs proviennent du Rapport annuel de la BNC pour l'exercice terminé le 31 octobre 2019.

7 Ratio des clients du secteur Particuliers et Entreprises qui ont utilisé une fois une plateforme numérique (interne ou mobile) au cours de la période allant du 1^{er} août au 31 octobre 2019 par rapport au total des clients de ce secteur

8 Les comptes chèques sans frais sont définis comme des comptes bancaires fournissant des services de base sans frais supplémentaires, sans frais de maintenance mensuels ou annuels, ou sans exigence de solde moyen minimum.

9 Les employés rentrent sur une base volontaire leur nombre d'heures de bénévolat dans un outil centralisé.

Notre appui au développement durable

Contribuer aux objectifs de développement durable de l'ONU

En 2019, nos initiatives et engagements ont notamment contribué à 12 des 17 objectifs de développement durable de l'ONU.

Objectif	Notre contribution
	<ul style="list-style-type: none"> > Création d'un programme de littératie financière avec la Fondation canadienne d'éducation économique > 3,4M\$ remis à la campagne Centraide United Way par les employés, les retraités et la Banque Nationale > Soutien au programme s'Entreprendre de la Fondation Lise Watier pour l'autonomie financière des femmes
	<ul style="list-style-type: none"> > Appui au Programme de récupération en supermarchés des Banques alimentaires du Québec > Soutien à Regroupement Partage, organisme communautaire dédié à la sécurité alimentaire
	<ul style="list-style-type: none"> > 1M\$ remis au Centre d'innovation sur la santé du cerveau et le vieillissement dirigé par Baycrest > Soutien à plus de 50 organismes et établissements du secteur de la santé au Canada
	<ul style="list-style-type: none"> > 4M\$ remis à l'Université McGill afin d'appuyer les activités de la Coupe Dobson > 2,4M\$ remis à l'Université de Sherbrooke afin de soutenir la relève entrepreneuriale > Création d'un fonds d'investissement de 5M\$ entièrement géré par des étudiants de HEC Montréal > Soutien au programme Tremplin enseignant d'Alloprof
	<ul style="list-style-type: none"> > Programme de mentorat pour la relève féminine offert par la Financière Banque Nationale > Réseau <i>Femmes en tête</i> soutenu par les employés afin de contribuer au développement professionnel des femmes > Bourses annuelles remises par le secteur des Marchés financiers à des étudiantes voulant faire carrière en finance > Partenariats bien établis avec l'Association des femmes en finance du Québec, « Women in Capital Markets », Catalyst et L'effet A
	<ul style="list-style-type: none"> > Croissance de notre portefeuille de prêts aux énergies renouvelables plus rapide que celle des prêts aux énergies non renouvelables
	<ul style="list-style-type: none"> > Annonce de l'ouverture d'un centre d'appels à Sherbrooke en 2020 : 200 emplois seront créés et 4,7M\$ investis > 99G\$ autorisés pour le financement d'entreprises canadiennes > Appui à une dizaine d'accélérateurs et incubateurs afin d'encourager l'essor entrepreneurial
	<ul style="list-style-type: none"> > Conception du prochain siège social visant la certification LEED v4 Or et WELL > 121M\$ investis dans nos installations > 1,1G\$ en biens et services achetés
	<ul style="list-style-type: none"> > Soutien au programme <i>Promoting Life-skills in Aboriginal Youth (PLAY)</i> de Right to Play > Adhésion aux Normes mondiales de conduite de l'ONU pour lutter contre la discrimination LGBTI > Réseaux d'employés contribuant à l'établissement d'un milieu de travail inclusif > Soutien à plus de 30 organismes contribuant à l'essor de l'inclusion ainsi que des échanges sociaux, culturels et économiques
	<ul style="list-style-type: none"> > Réalisation de quatre émissions d'obligations durables > Plusieurs initiatives internes déployées par <i>Impact positif environnement</i>, le comité d'engagement des employés > Divulgateur externe d'une politique environnementale et d'un code de conduite des fournisseurs > Gestion efficace de nos émissions GES grâce à notre participation au <i>Carbon Disclosure Project</i> depuis 2008
	<ul style="list-style-type: none"> > Intégration de responsabilités ESG dans le mandat du conseil d'administration et de ses quatre comités > Politique de diversité et d'inclusion pour les membres du conseil d'administration > Soutien à la Chaire Raoul-Dandurand en études stratégiques et diplomatiques de l'UQAM pour la création d'un observatoire sur les conflits multidimensionnels
	<ul style="list-style-type: none"> > Signataire fondateur des Principes bancaires responsables de l'ONU > Signataire des Principes pour l'Investissement Responsable de l'ONU (Banque Nationale Investissements) > Appui continu au Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) > Adhésion à l'Initiative Financière du Programme des Nations Unies pour l'Environnement (UNEP FI) > Membre fondateur de CyberEco, la référence multisectorielle en cybersécurité au Canada > Membre de l'Association des banquiers canadiens

Engagements internationaux

Fondée en 1859 par des gens d'affaires, la Banque Nationale du Canada a été créée avec une mission très claire : contribuer au développement économique et social des communautés où elle est présente. L'appui au développement durable fait partie intégrante de son rôle.

Voici quelques exemples de nos engagements et partenariats au niveau mondial en 2019 :

- > **L'Initiative Financière du Programme des Nations Unies pour l'Environnement (UNEP FI)**
- > **Principes bancaires responsables des Nations Unies :** la Banque est signataire fondatrice et l'un des premiers signataires en Amérique du Nord
- > **Principes d'Investissement Responsable des Nations Unies (PRI) :** Banque Nationale Investissements est signataire
- > **Normes mondiales de conduite à l'intention des entreprises de l'ONU pour lutter contre la discrimination à l'égard des lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres et intersexués (LGBTI)**



Agences de notation ESG

Depuis plusieurs années, la Banque Nationale répond à différents questionnaires des agences extra-financières. Notre participation à ces évaluations permet à nos parties prenantes d'avoir accès à une évaluation qualitative de la Banque basée sur des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. Au fur et à mesure que les questionnaires changent au fil des ans, nous prenons conscience des préoccupations de nos parties prenantes et adaptons nos pratiques.

Nous travaillons au développement d'une économie verte



1. Nous considérons la lutte contre le changement climatique dans notre action économique et communautaire
2. Nous accompagnons et conseillons nos clients dans leur transition énergétique
3. Nous gérons et réduisons notre empreinte environnementale dans l'ensemble de nos secteurs d'activité

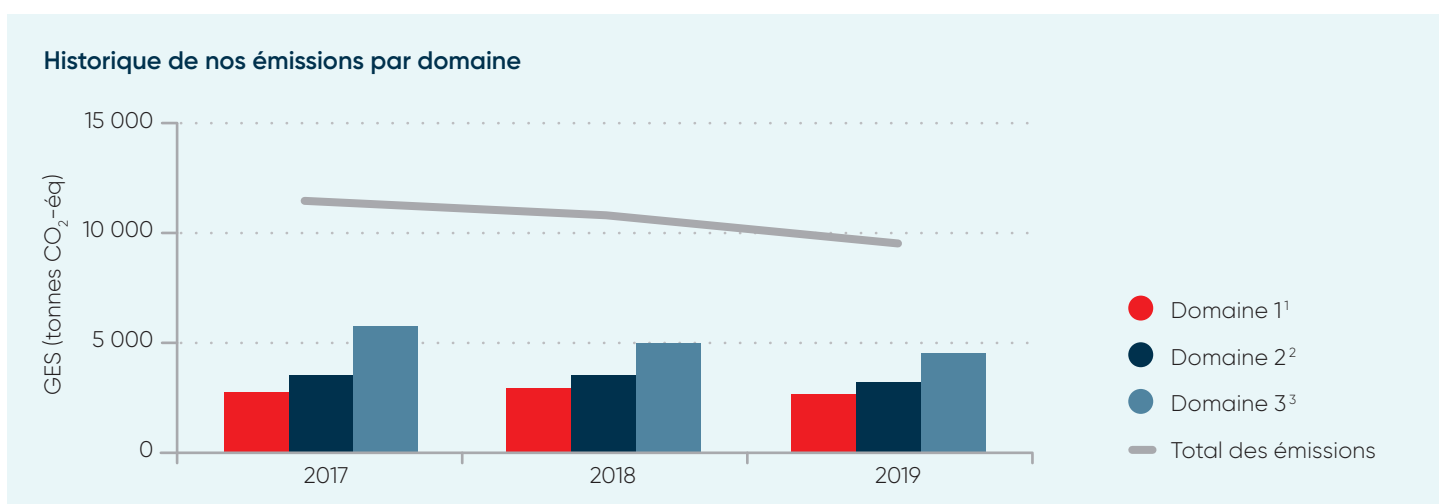
- > RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE
- > NOS BÂTIMENTS ET ESPACES DE TRAVAIL
- > DES EMPLOYÉS MOBILISÉS POUR L'ENVIRONNEMENT
- > NOTRE DIVULGATION GIFCC

Réduire notre empreinte carbone

En tant qu'acteur clé de l'industrie financière canadienne, la Banque Nationale est soucieuse de comprendre et de réduire constamment les répercussions de ses activités sur l'environnement. Elle met ainsi en œuvre sur une base volontaire différentes mesures visant à réduire ses gaz à effet de serre.

Cible de réduction

La réduction des émissions de carbone et de la consommation d'énergie nous tient à cœur. Grâce à des démarches d'inventaire poussées et à une série de mesures écoresponsables, la Banque a réussi à réduire ses émissions relatives de carbone malgré la croissance de ses activités.



Chaque année, notre objectif est de réduire notre empreinte carbone et, pour ce faire, nous avons décidé de nous fixer une cible de réduction de GES de 25 % d'ici 2025, avec 2019 comme année de référence. Cette cible est basée sur la science et vise à contribuer à limiter le réchauffement climatique à 1,5 °C. Afin d'atteindre cet objectif, la Banque vise notamment à optimiser les déplacements d'affaires, privilégier un modèle hybride pour le travail à distance, continuer de miser sur son efficacité énergétique et d'appliquer des critères du système d'évaluation LEED.

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

Depuis, la Banque a renouvelé son engagement à atteindre la carboneutralité, en réduisant son empreinte carbone et en compensant ses émissions de gaz à effet de serre par l'achat de crédits carbone. En 2019, pour compenser ses émissions et assurer sa carboneutralité, elle a acheté 10 881 crédits carbone en se basant sur son empreinte carbone de 2018. Pour ce faire, la Banque a procédé à l'achat de droits d'émission, par l'entremise de la Coop Carbone sur le Système québécois de plafonnement et d'échange de droits d'émission (ou « bourse du carbone ») ainsi qu'à l'acquisition de crédits carbone de l'organisme Conservation de la nature Canada dans le cadre du projet de séquestration de carbone de la forêt Darkwoods, l'un des plus importants en Amérique du Nord.

En s'imposant un solide système de gestion de son empreinte carbone, la Banque Nationale a fait de grands progrès pour s'assurer que les acteurs de la chaîne d'approvisionnement et toutes les parties prenantes concernées soient soucieux de l'environnement et œuvrent pour un avenir propre et durable.

1 Domaine 1 : Émissions directes : Émissions de GES provenant de sources détenues ou contrôlées

2 Domaine 2 : Émissions indirectes : Émissions de GES causées indirectement en raison de sa consommation d'électricité et de vapeur et dont les émissions sont générées par le fournisseur d'électricité et de vapeur

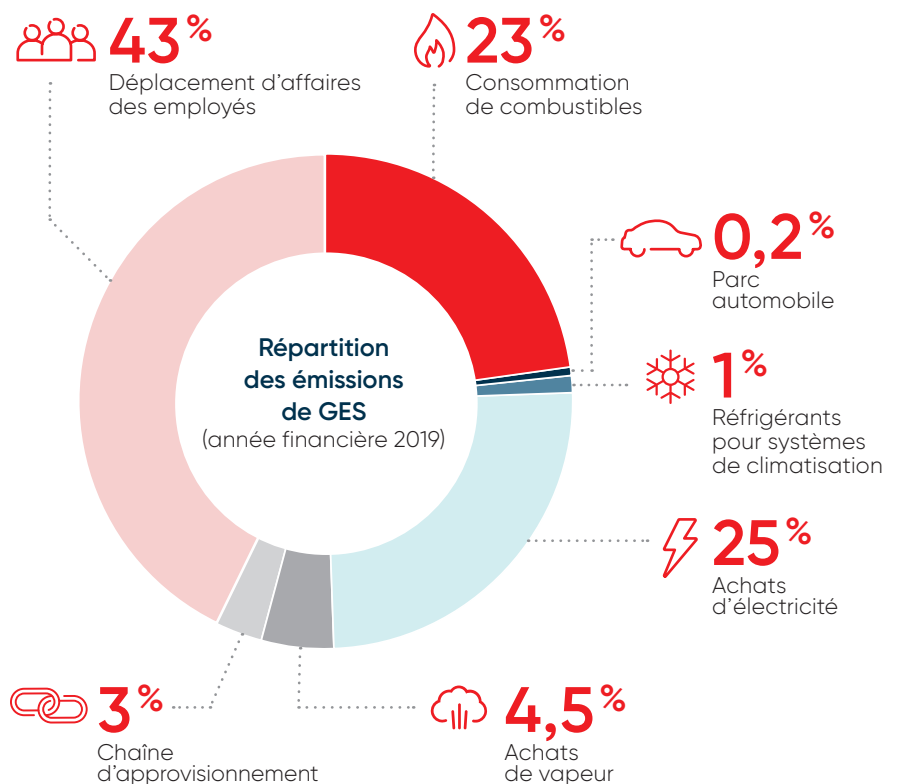
3 Domaine 3 : Autres émissions indirectes : Émissions de GES résultant des activités mais provenant de sources de GES détenues ou contrôlées par des tiers



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 ses 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.

Les émissions de GES de la Banque au cours de l'exercice 2019 ont été estimées à 9 732 tonnes de CO₂. Cela représente une diminution de 16% de nos émissions globales de GES depuis 2017. Nous sommes fiers de cette réalisation et nous nous efforçons continuellement de faire encore mieux. La Banque a aussi utilisé des compensations carbone pour réduire l'empreinte à zéro tonne nette (neutre en carbone) en 2019 et continuera de le faire.



Appui au GIFCC

Par ailleurs, la Banque Nationale a annoncé en 2018 son appui au Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) du Conseil de stabilité financière. À cet égard, nous nous engageons à publier plus d'information sur notre stratégie pour lutter contre les changements climatiques au cours de la prochaine année.

Nos bâtiments et espaces de travail

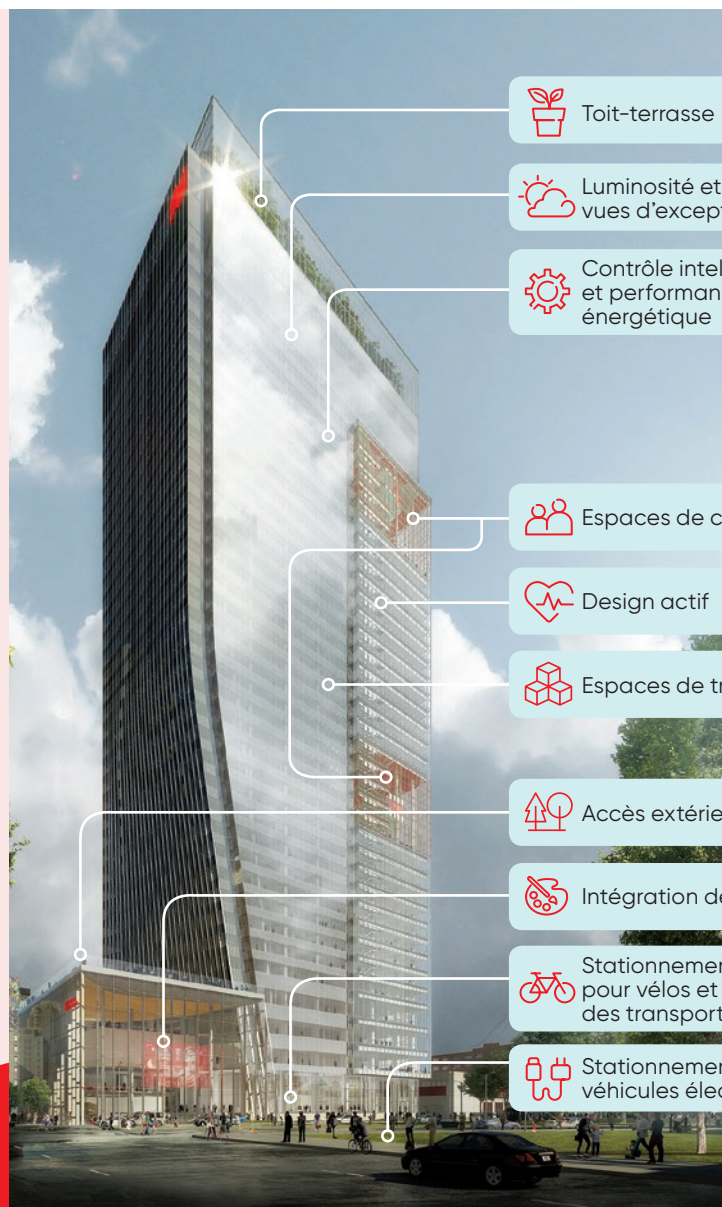
Notre nouveau siège social écoresponsable

Le nouveau siège social de la Banque Nationale sera situé au 800, rue Saint-Jacques, au cœur du Quartier de l'innovation à Montréal. C'est un retour en terrain connu pour la Banque, dont le siège social a déjà été sur Saint-Jacques il y a plus d'un siècle. L'édifice de 40 étages et d'une hauteur de près de 200 mètres sera l'une des plus hautes tours à bureaux de Montréal. Quatre ans seront nécessaires pour réaliser les travaux, dont l'achèvement est prévu à la fin de l'année 2022.


Nous aspirons à nous conformer aux normes LEED v4 Or et bien-être WELL. La construction de la tour permet de créer 7 000 emplois et aura un impact économique de plus de 1,2 G\$. Nous prévoyons 400 places de stationnement pour bicyclettes et 80 bornes de recharge pour les véhicules électriques. Il sera possible d'augmenter ce nombre puisque les installations du nouveau siège social de la Banque permettront d'ajouter des bornes de recharge supplémentaires.


Avec les espaces collaboratifs, nous misons sur la modernité, la luminosité naturelle et le travail d'équipe. Nous offrons un cadre stimulant et décontracté pour favoriser des échanges dynamiques.

Une garderie et une cafétéria intégrées permettront aux employés de profiter de la valeur de la Banque en matière de conciliation vie-travail, et une salle d'entraînement contribuera à promouvoir un mode de vie sain pour tous les employés. Un parc aménagé de 40 000 pi² sera accessible à la communauté.




 Toit-terrasse

 Luminosité et vues d'exception

 Contrôle intelligent et performance énergétique


 Espaces de collaboration


 Design actif

 Espaces de travail libres

 Accès extérieurs

 Intégration des arts

 Stationnement intérieur pour vélos et proximité des transports en commun

 Stationnement pour véhicules électriques

Des normes d'aménagement arrimées aux meilleures pratiques

La Banque se distingue par les caractéristiques écoresponsables de ses bâtiments. En effet, elle a arrimé ses normes 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 bâtiments.

La Banque Nationale suit également l'évolution des bonnes pratiques en matière d'aménagement des espaces de travail. Par exemple, plusieurs des caractéristiques évaluées dans le cadre de la démarche de certification WELL sont maintenant intégrées à la planification des étages de la Tour Banque Nationale qui sont réaménagés en mode environnements dynamiques de travail. La norme WELL, administrée par l'International WELL Building Institute (IWBI), reconnaît les environnements qui favorisent la santé et le bien-être de leurs occupants.



Miser sur l'efficacité énergétique

Comme une grande partie 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. Parmi les mesures les plus porteuses à ce chapitre, mentionnons le système novateur qui permet de gérer la consommation énergétique de plus d'une centaine de succursales au moyen d'une interface Web.

Le fonctionnement est simple : utiliser 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.

Cette infrastructure de télégestion centralisée nous a permis de participer au programme Gestion de la demande de puissance (GDP) d'Hydro-Québec visant à réduire la demande d'énergie lors des périodes de pointe hivernales.

Afin de maintenir les économies d'énergie au fil du temps, un processus dit de mise en service continue a également été instauré en parallèle. 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.

Installation de bornes électriques

La Banque a lancé en 2018 un projet visant l'installation de bornes de recharge pour voitures électriques dans le stationnement de quelques-unes de ses succursales. Le déploiement se poursuivra au cours des prochains trimestres et des bornes seront dorénavant incluses systématiquement dans nos nouvelles succursales, lorsque la situation le permet. Nous avons installé 20 stations de recharge en 2019 et nous prévoyons en installer 10 en 2020.

De plus, nous prévoyons installer 80 bornes électriques dans le stationnement du nouveau siège social.

Des employés mobilisés pour l'environnement

En 2019, en collaboration avec les employés, la Banque a mis en place plusieurs initiatives à l'interne visant à réitérer l'importance de préserver l'environnement et favoriser l'adoption de comportements écoresponsables.

L'Escouade Impact positif environnement et les éco-ambassadeurs

L'Escouade Impact positif environnement est un comité qui compte plus de mille employés ayant pour mandat d'identifier les initiatives prioritaires et de s'assurer de mettre en place les campagnes de sensibilisation requises tout au long de l'année.

Au printemps 2019, l'Escouade a lancé un appel à tous les employés pour créer un réseau d'éco-ambassadeurs à travers la Banque. Le rôle des éco-ambassadeurs est d'encourager leurs collègues à participer aux activités et initiatives de la Banque en lien avec l'environnement. Les éco-ambassadeurs intègrent le développement durable dans le cadre de leur travail et incitent leurs collègues à adopter des comportements similaires. Comme les éco-ambassadeurs sont en provenance de différentes équipes de la Banque Nationale, localisées dans différents édifices et succursales à travers le Canada, ils peuvent partager de bonnes pratiques issues des différentes réalités.

Partager de bonnes pratiques

Un groupe a été créé sur la plateforme de communication interne des employés de la Banque afin d'offrir une tribune participative présentant de bonnes pratiques et de l'information en lien avec l'environnement. Tous les employés sont invités à participer aux discussions, à poser des questions, à partager des articles, etc. Ce canal de communication est également utilisé pour promouvoir les campagnes de sensibilisation à l'interne, conjointement avec les éco-ambassadeurs.

Adopter des comportements écoresponsables

Plusieurs campagnes de sensibilisation à l'interne ont été lancées en 2019. L'objectif est d'inciter les employés à poser des actions concrètes dans leur milieu de travail.

Une première campagne a été lancée pour souligner le Jour de la Terre le 22 avril 2019. La campagne *J'apporte ma tasse* incite les employés à remplacer les gobelets de café jetables par des tasses réutilisables. En posant ce geste, ce sont des milliers de gobelets qui sont détournés annuellement des sites d'enfouissement. Plusieurs initiatives ont été lancées

depuis pour réduire l'utilisation de gobelets jetables et favoriser un maximum d'adoption au sein des équipes. Après la campagne *J'apporte ma tasse* en avril, les employés ont été invités à limiter leur empreinte environnementale en apportant un lunch écoresponsable. Les bonnes pratiques mises de l'avant visaient, entre autres, à opter pour des contenants réutilisables et éviter le suremballage.

Fin de l'achat des bouteilles d'eau à usage unique

Dans la poursuite des efforts pour limiter son empreinte environnementale, la Banque a mis en place des mesures visant à réduire la consommation de plastique, une source importante de pollution. Ainsi, à compter du 30 juin 2019, la Banque a mis fin à l'achat de bouteilles d'eau à usage unique auprès de ses fournisseurs. En guise d'alternatives, les employés sont invités à s'approvisionner en eau potable et à se procurer des pichets, des bouteilles et des verres réutilisables.

Verdissons Longueuil

Le programme de bénévolat de la Banque offre la possibilité aux employés de faire une différence au sein de leur communauté.

En environnement, l'implication communautaire peut prendre la forme d'un projet visant à améliorer la qualité de vie des citoyens. Par exemple, deux projets de plantation d'arbres ont été lancés en 2018 et 2019 par un employé de la Banque Nationale. Près de 1 000 arbres ont été plantés dans la ville de Longueuil par des bénévoles, dont des employés de la Banque Nationale. Une initiative de verdissement qui a d'ailleurs été primée pour sa mobilisation citoyenne.

« Ces projets m'ont permis de mettre de l'avant les valeurs prônées par la Banque : le pouvoir d'agir, l'agilité et l'orientation client, car c'est l'ensemble des citoyens qui vont pouvoir bénéficier de ce couvert végétal ! »

– Marc-Antoine Azouz, employé de la Banque et initiateur des projets « Verdissons Longueuil »

Notre divulgation GIFCC

Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC)

Afin de répondre aux recommandations du GIFCC et pour assurer une divulgation transparente à nos parties prenantes, la Banque Nationale a publié une première réponse aux quatre piliers de recommandation du GIFCC dans son [Rapport annuel 2019](#). De plus, la Banque Nationale bonifie en continu la divulgation relative au GIFCC et publiera au cours des prochains mois une réponse plus exhaustive. Finalement, nous visons à intégrer les recommandations aux activités des différents secteurs de la Banque aux cours des prochaines années.

Recommandations	Références
Gouvernance	
Supervision par le conseil d'administration	<ul style="list-style-type: none"> > Rapport annuel 2019: Section ESG, p. 9 à 11; Le comité de révision et de gouvernance, p. 60; Gestion des risques – Risque environnemental, p. 93 > Circulaire 2020: Le conseil d'administration, p. 34 ; Responsabilité sociale et environnementale, p. 51; Comité d'audit, p. 56; Comité de gestion des risques, p. 58; Comité de révision et de gouvernance, p. 60 et Comité de ressources humaines, p. 61 > Rapport ESG 2019: Gouvernance, p. 43
Rôle de la direction	<ul style="list-style-type: none"> > Rapport ESG 2019: Gouvernance, p. 44 – Mise en place d'un comité exécutif, présidé par le chef des finances et premier vice-président à la direction, Finances, qui a pour responsabilité de superviser l'intégration des facteurs ESG aux activités de la Banque > Vice-présidence Responsabilité sociale d'entreprise: Désignation en 2018 d'un leader exécutif assurant l'élaboration des stratégies ESG et de leur mise en œuvre
Stratégie	
Identification des risques et occasions	<ul style="list-style-type: none"> > Rapport annuel 2019: Gestion des risques – Risque environnemental, p. 93 et 94 > Politique environnementale de la Banque Nationale (plus d'information à venir en 2020-2021)
Impact sur la stratégie d'investissement	<ul style="list-style-type: none"> > Rapport annuel 2019: Gestion des risques – Risque environnemental, p. 93 et 94 (plus d'information à venir en 2020-2021)
Résilience de la stratégie d'investissement	<ul style="list-style-type: none"> > Rapport annuel 2019: Gestion des risques – Risque environnemental, p. 93 et 94 (plus d'information à venir en 2020-2021)
Gestion des risques	
Évaluer les risques	<ul style="list-style-type: none"> > Rapport annuel 2019: Gestion des risques – Risques émergents, p. 65; Risque environnemental, p. 94 > Rapport ESG 2019: Gestion des risques, p. 47 > Politique environnementale de la Banque Nationale
Gérer les risques	<ul style="list-style-type: none"> > Rapport annuel 2019: Gestion des risques – Risque environnemental, p. 94 (plus d'information à venir en 2020-2021)
Intégrer les risques	<ul style="list-style-type: none"> > Rapport annuel 2019: Gestion des risques – Risque environnemental, p. 94 (plus d'information à venir en 2020-2021)
Indicateurs et objectifs de performance	
Utilisation des indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> > Rapport annuel 2019: Gestion des risques – Risque environnemental, p. 94 > Rapport ESG 2019: Réduire notre empreinte carbone, p. 13
Mesure des émissions de GES	<ul style="list-style-type: none"> > Rapport annuel 2019: Gestion des risques – Risque environnemental, p. 94 > Rapport ESG 2019: Réduire notre empreinte carbone – Inventaire des gaz à effet de serre, p. 14
Fixer les objectifs	<ul style="list-style-type: none"> > Rapport annuel 2019: Les engagements de la Banque, p. 10; Gestion des risques – Risque environnemental, p. 94 > Rapport ESG 2019: Réduire notre empreinte carbone – Cible de réduction, p. 13

Nous enrichissons les communautés



- > FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA COLLECTIVITÉ
- > MIEUX SERVIR NOS CLIENTS
- > OFFRE NUMÉRIQUE
- > OFFRE AUX ENTREPRISES
- > INVESTISSEMENT RESPONSABLE
- > LITTÉRATIE FINANCIÈRE
- > PERMETTRE AUX EMPLOYÉS DE DONNER LE MEILLEUR D'EUX-MÊMES



4. Nous maximisons le potentiel des individus et de la collectivité
5. Nous faisons la promotion de l'inclusion et de la diversité
6. Nous favorisons l'entrepreneuriat, la littératie financière, la philanthropie et le soutien à la santé et à l'éducation

Favoriser le développement de la collectivité

En tant qu'acteur économique de premier plan au Québec et au Canada depuis 1859, la Banque Nationale souhaite contribuer à l'épanouissement des communautés où elle est présente.

Un appui constant aux organismes qui changent des vies

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

La Banque Nationale est fière d'être un acteur de sa communauté et soutient un grand nombre d'organismes et d'événements communautaires canadiens 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 2019, les montants versés à la communauté totalisent plusieurs dizaines de millions de dollars, incluant près de 13M\$ en dons institutionnels.

Pour en savoir plus

Consultez la [Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2019](#).

Voici quelques faits saillants :

> **4 M\$** Université McGill

(Montréal, Québec; 2019-2028)

Encourager l'essor entrepreneurial en appuyant les activités de la Coupe Dobson.

> **1 M\$** Baycrest Foundation

(Toronto, Ontario; 2019-2025)

Favoriser la création de solutions destinées au bien-être de la population vieillissante par l'entremise de l'incubateur Centre for Aging + Brain Health Innovation propulsé par Baycrest.

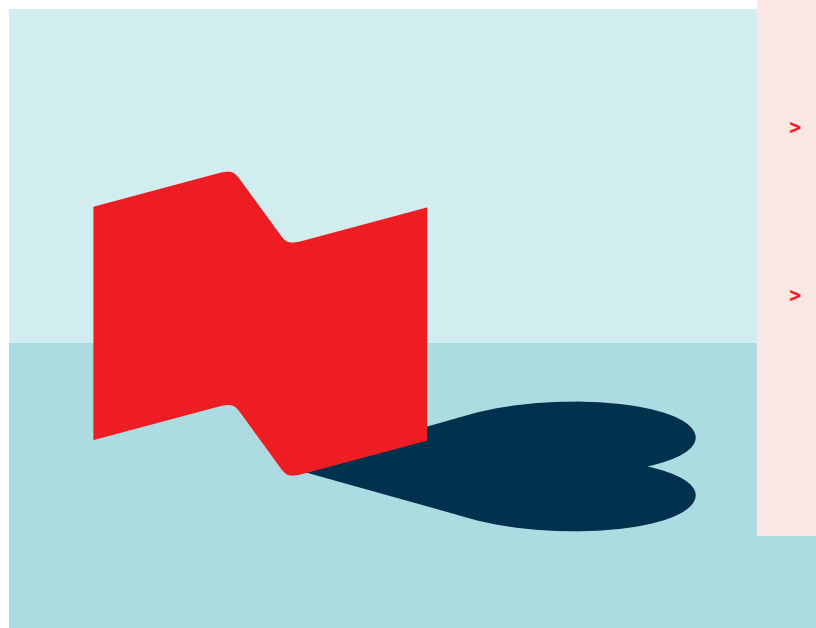
> **Commanditaire de plusieurs événements sportifs associés au tennis à travers le Canada et au Cambodge.**



> **3,4 M\$** Campagne Centraide United Way

(Canada; 2019)

Dons des employés et retraités de la Banque Nationale, auxquels s'ajoute un don institutionnel, dans le cadre de cette campagne pancanadienne qui se déroule sur une base annuelle depuis 1977.



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 créer un impact positif dans la collectivité. La Banque souhaite soutenir leur action. En 2019, le programme de bénévolat a versé 10 \$ pour chaque heure de bénévolat effectuée par un employé, jusqu'à concurrence de 400 \$ par employé annuellement. Chaque organisme pouvait recevoir jusqu'à quatre dons d'employés pour un maximum de 1 600 \$. Nous avons comptabilisé 49 042 heures de bénévolat dans l'outil centralisé.



49 042
heures de bénévolat
des employés



Roulons pour vaincre le diabète FRDJ (septembre 2019)

Notre réseau de 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 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.

La Banque Nationale soutient également les entreprises, vecteurs de croissance de l'économie québécoise et canadienne. Nous fournissons les moyens aux entrepreneurs de démarrer leurs petites et moyennes entreprises (PME), de les faire croître, ou d'en acquérir une. Nous soutenons également les entreprises de plus grande taille dans leurs propres besoins et avons, en 2019, autorisé plus de 99 G\$ en financement par prêts pour des entreprises de toutes tailles partout au Canada.

La Banque Nationale et la Fondation cancer du sein du Québec (FCSQ) ont annoncé en 2020 la poursuite de leur collaboration, qui dure depuis 15 ans, afin d'aider encore plus de personnes touchées de près ou de loin par la maladie. Au cœur de ce partenariat se trouve la carte de crédit Allure Mastercard : pour chaque tranche de 10 \$ d'achats effectués avec la carte, la Banque versera 10 ¢ à la Fondation jusqu'à un montant de 750 000 \$ par an.

Au total, 3 M\$ pourraient être versés au cours des prochaines années.



Un citoyen corporatif responsable

En tant que grande banque d'importance au Canada, la Banque Nationale participe au développement économique de sa communauté en étant un bon citoyen corporatif. La Banque met en place des processus en ce sens, que ce soit par la lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et de financement des activités terroristes, ou en se conformant aux exigences législatives et réglementaires des pays où elle œuvre. En s'acquittant de ses responsabilités de citoyen corporatif, la Banque Nationale a payé 919 M\$ en taxes et impôts au Canada pour l'année financière terminée le 31 octobre 2019. En effet, le Canada étant le pays principal des activités de la Banque, la majorité de ses taxes et impôts y sont payés. De plus, la Banque s'assure de respecter les lois fiscales en place dans chacun des pays où elle mène des activités. C'est pourquoi elle a aussi payé 118 M\$ en impôts sur le revenu à l'extérieur du Canada au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2019. Pour de plus amples renseignements, consultez le [Rapport annuel](#).

Impôts et taxes payés ou payables

(en milliers de dollars canadiens)

	2019	2018
Impôts sur le revenu et taxes payés au Canada	919 008\$	781 918\$
Impôts sur le revenu payés ailleurs qu'au Canada	117 800\$	91 838\$
Taux d'impôt sur le revenu effectif – déclaré	16,6%	19,6%
Taux d'impôt total effectif ¹	28,2%	24,3%

S'approvisionner de manière responsable

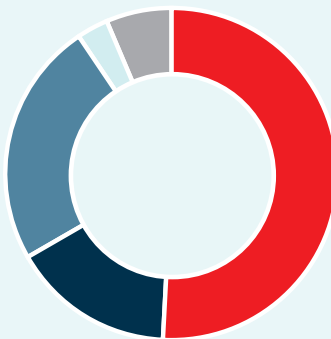
La Banque Nationale, par le biais de sa politique et de ses procédures de gestion des risques liés aux tiers, s'assure que les fournisseurs tiers qu'elle choisit contribuent au volet social des critères ESG.

Conformément aux pratiques saines et efficaces de gestion des risques liés aux tiers, la Banque exige que ses relations avec les fournisseurs permettent un juste équilibre entre toutes ses parties prenantes, lui permettent d'effectuer une surveillance rigoureuse, respectent des valeurs similaires à celles du [code de conduite et de déontologie](#) de la Banque, répondent aux exigences en matière de vérification diligente et de finances, de normes de sécurité de l'information et de principaux indicateurs de risque et de performance.

La Banque établit son appétit pour le risque en ce qui concerne un tiers par une évaluation complète des risques soulignant les impacts sur, notamment, les informations personnelles et confidentielles, la continuité des affaires, les relations avec les clients, la réputation, la conformité et les technologies de l'information, ainsi que par un examen approfondi de la situation financière du fournisseur (états financiers, discussions, etc.) et des pratiques, politiques et environnements de sécurité de l'information (rapports d'audit, tests de sécurité, etc.).

Les ententes avec les fournisseurs de la Banque comprennent diverses obligations exigeant de ceux-ci des pratiques commerciales socialement responsables, telles que des exigences et des politiques relatives à la conduite et à l'éthique, à la sécurité de l'information, à la confidentialité des données, à la continuité des affaires, aux vérifications des antécédents, aux assurances, aux sous-traitants, au respect des lois, notamment les lois en matière d'emploi, et aux autorités réglementaires. Ces ententes contiennent également des procédures et des mécanismes de gouvernance et de surveillance (rapports, réunions, etc.) adaptés au niveau de risque et à la réalité commerciale de chaque relation.

Répartition des impôts et taxes payés ou payables au Canada



- Impôts sur le revenu
- Charges sociales
- Taxes de ventes
- Impôts sur le capital
- Taxes foncières et d'occupation et autres taxes

¹ Pourcentage déterminé par le rapport entre le total des impôts sur le revenu et autres taxes et le revenu avant impôts et autres taxes. Le taux d'impôt prévu par la loi est de 26,6% en 2019. Pour plus de détails, veuillez vous référer à la note 24 du [Rapport annuel](#) 2019.

Mieux servir nos clients

À la Banque Nationale, nos clients sont au cœur de toutes nos activités. D'un bout à l'autre du pays, nos employés partagent un objectif clair : avoir un impact positif dans la vie des gens. Afin de développer des relations à long terme avec nos clients, nous nous assurons de toujours mieux répondre à leurs attentes en termes de simplicité, de prise en charge et de conseil.

Nouvelle expérience en succursale

En 2019, la Banque Nationale a déployé une nouvelle expérience dans près de 40 succursales au Québec. Basée sur le service-conseil et la technologie, la nouvelle expérience mise sur un accueil immédiat et une prise en charge complète des clients, plaçant l'humain au cœur de son approche. Le design novateur et la musique font en sorte qu'on s'éloigne de l'image d'une banque traditionnelle. Les employés sont devant le comptoir-caisse et interagissent côte à côte avec les clients. La table de collaboration favorise les discussions entre l'employé et le client, tout en assurant la confidentialité des échanges. Selon leurs besoins, les clients peuvent aussi être accompagnés sur les solutions numériques.

Des conseils personnalisés

Notre priorité est d'offrir à nos clients des conseils judicieux et pertinents pour leur situation financière, parce que nous avons à cœur la réalisation de leurs projets. Depuis 2018, nos conseillers ont suivi un parcours d'apprentissage pour approfondir leurs compétences en matière d'éducation financière et peaufiner leur approche-conseil : une approche qui met l'humain au cœur des conversations. De plus, la Banque a lancé un répertoire de contenus dédié aux conseillers pour les aider à mieux accompagner leurs clients dans les moments importants de leur vie et leur offrir des conseils éclairés.

Ouverture d'un centre d'appels à Sherbrooke en 2020

La Banque Nationale a annoncé l'implantation d'un nouveau centre d'appels à Sherbrooke. Le projet, qui représente un investissement de 4,7 M\$, entraînera la création de 200 emplois dans la région et servira des clients de l'ensemble du Canada.



4,7 M\$
investis

200
emplois

Offre numérique

La Banque continue d'élargir son offre numérique afin de proposer à ses clients particuliers et entreprises une expérience plus simple, intuitive et sécuritaire, et ce, au quotidien comme dans les grands moments. Dans cet esprit, la Banque poursuit ses investissements destinés à l'amélioration de ses plateformes et à la simplification de ses processus.

Expérience numérique

En 2019, la Banque a continué d'améliorer son expérience client numérique en bonifiant des fonctionnalités de sa plateforme transactionnelle. Elle a aussi lancé NATgo, une nouvelle expérience d'investissement qui mise à la fois sur la force des conseillers et la technologie afin d'aider les clients à réaliser leurs objectifs de vie. De plus, une nouvelle plateforme de financement permet à la clientèle Entreprises d'obtenir une décision de financement instantanée et d'effectuer des emprunts en ligne.

La Banque a obtenu trois grandes distinctions Boomerang grâce à ses avancées numériques de la dernière année, relativement à l'expérience offerte sur ses sites transactionnels, applications mobiles et site Internet.

Nouvelle solution de virement international

La Banque Nationale a annoncé qu'elle sera la première institution financière à mettre à l'essai, pour ses clients particuliers, la nouvelle solution de virement international de Mastercard et d'Interac. La plateforme Virement Interac permettra aux clients de transférer de l'argent du Canada vers des comptes bancaires à l'étranger, à commencer par l'Europe.

Services à distance

Plusieurs transactions clés peuvent maintenant être effectuées à distance:

- > L'ouverture de compte à travers le Canada pour les nouveaux clients particuliers et entreprises
- > Le dépôt de chèques en dollars US, aux États-Unis et au Canada, pour les clients Entreprises
- > La souscription à une solution d'assurance-vie temporaire de Banque Nationale Assurances en partenariat avec Breathe Life

Fonctionnalités mobiles

La Banque a déployé une version plus simple et intuitive de son application mobile pour ses clients particuliers, qui propose notamment une connexion simplifiée via l'adresse courriel ou la reconnaissance faciale. De nouvelles fonctionnalités ont également été ajoutées à l'application mobile pour les clients entreprises.

Services financiers – Clients sous-bancarisés, non bancarisés et mal desservis

La Banque Nationale a pour objectif d'avoir un impact positif dans la vie des gens, et ce, peu importe où ils sont. La Banque, ayant récemment acquis l'entière des actions de Advanced Bank of Asia Limited (ABA Bank) au Cambodge, a ouvert la porte pour que plusieurs puissent avoir accès à des services bancaires alors qu'ils n'y avaient pas accès antérieurement. Avec 70 succursales au Cambodge, la Banque pousse donc pour que les personnes sous-bancarisées, non bancarisées ou mal desservies puissent avoir accès à des services bancaires de base. Pour davantage d'information sur les prêts et dépôts au Cambodge, veuillez consulter la présentation aux analystes et investisseurs (disponible en anglais seulement) du T4 2019, à l'adresse bnc.ca.

Il y a des personnes sous bancarisées, non bancarisées et mal desservies au Canada aussi, et la Banque vise à remédier à la situation. La Banque a mis en place des mesures qui permettent d'améliorer l'accessibilité aux services financiers et de répondre aux besoins spécifiques d'une partie de notre clientèle. Par exemple:

- > Compte bancaire offert sans frais à certains segments de clients identifiés par le gouvernement du Canada comme étant financièrement vulnérables (aînés, personnes handicapées, enfants, étudiants à temps plein), s'il est lié à un forfait précis.
- > Rabais mensuel, applicable sur la plupart des forfaits bancaires, offert à certains segments de clients tels que les jeunes de moins de 18 ans, les étudiants à temps plein de 18 à 24 ans ou les personnes de 60 ans et plus.
- > Série de mesures pour accommoder financièrement les clients touchés par la crue des eaux ayant frappé l'Est du Canada, notamment au Québec, au Nouveau-Brunswick et en Ontario.

Nombre de comptes chèques sans frais au Canada (sans solde minimum)	76 900
Nombre de prêts octroyés par ABA Bank	10 909
Croissance annuelle du nombre de prêts ABA Bank	52 %
Croissance annuelle des dépôts ABA Bank	85 %

Partenariats stratégiques

Capital de risque

En 2019, la Banque Nationale a lancé NA Capital de risque^{MC}, un groupe spécialisé en capital de risque corporatif qui effectue des prises de participations au sein de sociétés en démarrage ou en développement dans le but d'établir un partenariat solide qui façonnera l'institution financière du futur. Ce groupe n'est qu'une simple source de capital: la Banque Nationale est aussi aux côtés des entrepreneurs à chaque étape du processus pour assurer leur réussite.

À ce jour, le portefeuille de NA Capital de risque^{MC}, qui compte plus d'une douzaine d'entreprises, se compose principalement de sociétés de technologie financière (fintech), mais comprend également d'autres sociétés ayant un rôle à jouer dans l'avenir des institutions financières. Chaque société du portefeuille apporte une contribution unique à sa communauté, et la Banque Nationale est fière d'investir dans leurs missions.

Voici des exemples d'entreprises incluses dans le portefeuille de NA Capital de risque^{MC}:

> **KOHO**

KOHO offre un compte de dépenses intelligent sans frais. Le compte à service complet est livré avec une carte de débit prépayée rechargeable qui rapporte de l'argent sur chaque achat, et une application intégrée qui aide les utilisateurs à dépenser intelligemment et à économiser davantage.

> **Breathe Life**

En transformant la distribution de l'assurance-vie au numérique, Breathe Life permet aux consommateurs d'acheter eux-mêmes des produits dans le confort de leur domicile et aux conseillers financiers d'établir des relations avec de nouveaux publics plus rapidement et plus facilement.

> **Mylo**

Mylo est l'application d'épargne et d'investissement qui aide les Canadiens à atteindre leurs objectifs financiers en arrondissant leurs achats et en investissant la petite monnaie. Mylo utilise l'intelligence artificielle pour fournir des recommandations personnalisées afin d'aider les Canadiens à faire de meilleurs choix financiers.

> **Dialogue**

Dialogue offre aux entreprises canadiennes un accès virtuel pratique à une équipe multidisciplinaire de professionnels de la santé. En permettant aux employés d'être proactifs concernant leur santé physique et mentale, les entreprises peuvent récolter les avantages significatifs associés à des employés plus heureux et en meilleure santé.

**L'innovation
est une carte
de visite
pour l'avenir.**



International

La Banque complète sa croissance canadienne par une stratégie internationale ciblée et disciplinée. Elle met l'accent sur le financement spécialisé aux États-Unis, par l'intermédiaire de Credigy, et sur les services bancaires aux particuliers et aux entreprises au Cambodge, par l'intermédiaire d'ABA Bank. ABA Bank, qui soutient principalement les très petites, les petites et les moyennes entreprises au Cambodge, a connu une forte croissance de ses activités en 2019.

Voici quelques faits saillants :

- > La Banque est devenue actionnaire à 100 % d'ABA Bank en acquérant la participation restante de 10 %.
- > Ouverture de 7 nouvelles succursales, pour un total de 70 à travers le pays.
- > Émission d'une obligation corporative d'un montant de 21M\$ US: ABA est la première banque à réaliser une émission d'obligation dans le marché cambodgien. Le produit net de l'obligation servira à financer des micro-, petites et moyennes entreprises rurales, notamment des femmes entrepreneures au Cambodge.
- > Pour une sixième année consécutive, ABA Bank a été reconnue à titre de meilleure banque au Cambodge par Euromoney et Global Finance Magazine. Elle a également été désignée banque de l'année par The Banker en 2019.



Promouvoir la littératie financière au Cambodge

Le programme de stages en littératie financière permet aux jeunes Cambodgiens de suivre une formation sur la gestion des finances et l'entrepreneuriat. Il a été mis sur pied par ABA Bank, la Banque Nationale, l'Association canadienne pour les Nations Unies et le Programme des Nations Unies pour le développement au Cambodge.

Voix du client

Depuis de nombreuses années, la Banque Nationale et ses filiales évaluent l'efficacité et la compétitivité de ses produits et services de même que la qualité de l'expérience offerte à ses clients.

Au cours de la dernière année, près de 140 000 clients particuliers et entreprises ont été sondés par une firme externe, ce qui nous permet d'avoir un portrait des besoins et des attentes de ces derniers.

Aussi, d'autres moyens, tels que des groupes de discussions, des panels en ligne et le suivi des réseaux sociaux, sont mis en œuvre afin d'obtenir la rétroaction et la compréhension des attentes de nos clients afin de les placer au cœur de nos décisions.

La Voix du client s'inscrit dans une volonté d'amélioration constante de la satisfaction de nos clients.

Prise en charge des insatisfactions

La Banque Nationale offre un processus de traitement des plaintes qui se veut accessible par nos différents canaux de service, simple et axé sur la recherche de solutions. Elle encourage ses employés à prendre en charge rapidement les insatisfactions exprimées et à les résoudre.

Les plaintes et insatisfactions sont gérées afin de soutenir les processus d'amélioration en continu de la satisfaction de nos clients.

Le Bureau de l'ombudsman des clients prend en charge les plaintes des clients qui ne sont pas réglées à leur satisfaction.

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.



bnc.ca/reseauxsociaux

Bureau de l'ombudsman des 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 à 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 Internet de la Banque à bnc.ca/reglement-insatisfactions.

Offre aux entreprises

Banque des entrepreneurs et partenaire par excellence des PME, la Banque Nationale se distingue par le lien privilégié qu'elle a développé au fil des ans avec ses clients entreprises.

Gestion courante

La Banque met à la disposition des entrepreneurs des produits et des services qui simplifient la gestion des affaires au quotidien afin que ceux-ci puissent se concentrer sur la croissance et le développement de leur entreprise. Par exemple :

- > **Operiō**, une offre de services intègres en comptabilité conseil pour PME de Raymond Chabot Grant Thornton qui facilite la gestion administrative de l'entreprise et automatise plusieurs tâches comptables.
- > **Dialogue**, service de télémédecine qui offre un accès virtuel sur demande à des professionnels de la santé pour les employés et leur famille. Dialogue représente un avantage social distinctif et permet à l'entreprise de diminuer son taux d'absentéisme en réduisant considérablement le temps d'attente habituel pour l'accès à des soins.
- > **Booxi**, outil de prise de rendez-vous ou de réservation en ligne qui permet aux entreprises d'offrir une solution facile et rapide à leurs clients et de diminuer considérablement le temps de gestion de l'information afin de mettre l'accent sur la prestation de service.

Écosystème entrepreneurial

Par son action, la Banque Nationale est résolument engagée à soutenir l'esprit d'entreprise et l'avancement des connaissances dans le domaine des affaires, deux facteurs essentiels au développement économique et social. Plusieurs partenariats ont été conclus en ce sens. Parmi ceux-ci :

Accélérateurs et incubateurs

La Banque Nationale soutient près d'une dizaine d'accélérateurs et d'incubateurs, dont :

- > **Le Centech**, École de technologie supérieure (ÉTS)
- > **L'Accélérateur de création d'entreprises technologiques (ACET)**, Université de Sherbrooke
- > **La Coupe Dobson - McGill Dobson Center for Entrepreneurship**, Université McGill
- > **La Centrale et le Carré des affaires FSA ULaVal-Banque Nationale**, Université Laval
- > **L'Institut d'entrepreneuriat Banque Nationale et le Creative Destruction Lab (CDL)**, HEC Montréal
- > **La Piscine**, OBNL dédié au développement de l'entrepreneuriat dans les secteurs culturels et créatifs à Montréal et au Québec.

La Banque est aussi partenaire du Réseau M, une communauté d'intérêts qui déploie un service de mentorat pour entrepreneurs aux quatre coins du Québec mais aussi ailleurs au Canada et en France.

Programmes de formation

La Banque soutient également divers programmes de formation spécifiquement destinés aux entrepreneurs.

- > **École d'Entrepreneurship de Beauce**
- > **Alias entrepreneur-e**, une plateforme Web de coaching d'affaires
- > **La Factory**, école des sciences de la créativité

Fondations

- > La Banque Nationale appuie la **Fondation OSMO**, qui travaille à bâtir un écosystème pour les entreprises en démarrage de la région métropolitaine de Montréal, en la faisant notamment bénéficier de son expertise.
- > La Banque Nationale appuie la **Fondation Mtl Inc.**, dont la mission est de propulser vers le succès les jeunes entrepreneurs montréalais les plus prometteurs, par des bourses, l'accès à un réseau d'affaires de haut niveau et l'expertise de gens d'affaires bénévoles chevronnés.

Soutenir le financement des petites entreprises

La Banque Nationale se distingue par le lien privilégié qu'elle a développé au fil des ans avec les entrepreneurs. En tant que partenaire par excellence des PME, elle les accompagne à toutes les étapes de leur développement qu'il s'agisse de grands projets d'expansion ou de financement de départ. D'ailleurs, la Banque a lancé au cours de l'exercice de nouvelles initiatives visant à bonifier son offre de financement aux petites entreprises. Par exemple :

- > Accompagnement offert aux entreprises en démarrage inscrites à des programmes d'accélérateurs ou d'incubateurs ciblés. Ces dernières peuvent également bénéficier de financement à conditions avantageuses jusqu'à concurrence d'un montant plafond.
- > Garantie d'exportation express destinée aux PME qui est offerte en partenariat avec Exportation et développement Canada (EDC). La solution permet d'accroître l'accessibilité au financement en offrant la possibilité aux exportateurs d'obtenir un prêt garanti plus rapidement et facilement.
- > Offre financière destinée aux organismes communautaires, humanitaires et de charité qui leur permet d'effectuer plusieurs transactions bancaires sans frais.
- > Le programme s'Entreprendre de la Fondation Lise Watier est destiné aux femmes en situation de vulnérabilité sociale ou économique. Propulsé par la Banque Nationale, ce programme aide les participantes à atteindre l'autonomie financière, notamment en ayant accès à du microcrédit pour soutenir leur projet d'entreprise.

Startupfest

L'événement Startupfest est l'occasion pour les entreprises émergentes de réseauter et de trouver du financement. En 2019, la Banque Nationale a revisité son concept original: un tour d'ascenseur qui laissait une minute aux entrepreneurs pour vendre leur idée. Un participant sélectionné au hasard a gagné une bourse en argent et un bouquet de services parmi notre réseau de partenaires d'affaires. La Banque a aussi profité de l'occasion pour offrir une tribune aux accélérateurs, qui ont pu présenter leurs services, ainsi qu'à une startup issue de leur cohorte, qui a pu raconter son expérience.



La Banque a également présenté des cas de collaboration avec des startups et a invité plusieurs partenaires de l'écosystème entrepreneurial québécois pour une soirée réseautage.

Services spécialisés

Au cours du dernier exercice, la Banque Nationale a continué d'approfondir son expertise et son offre de solutions financières en fonction des secteurs d'activité dans lesquels évoluent ses clients: agricole, immobilier, santé et sciences de la vie, technologies, services énergétiques et industries créatives, pour ne nommer que quelques exemples.








La Banque Nationale compte également des 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.

Investissement responsable

Des obligations durables pour des projets et organismes responsables

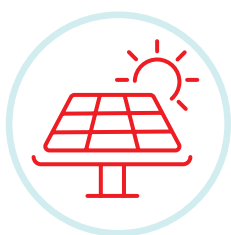
La Banque Nationale a développé l'un des premiers cadres de référence canadiens pour des émissions d'obligations durables. Grâce à quatre émissions en 2019, totalisant près de 1,2 G\$, la Banque a pu lever le capital nécessaire pour financer de nombreux projets. Selon le cadre, les fonds peuvent être utilisés pour financer des projets d'énergie renouvelable, des bâtiments durables, des moyens de transport à faible teneur en carbone, des logements abordables et des accès aux services de base et essentiels. La sélection et l'évaluation des projets admissibles sont réalisées au sein de la Banque et le Comité des obligations durables prend la décision finale. Pour davantage d'information sur le cadre et le processus de sélection, veuillez consulter bnc.ca.

Utilisation des fonds et impacts (au 31 décembre 2019)

Catégories admissibles	ODD ONU	Types d'actifs admissibles	% d'actifs admissibles	Indicateurs d'impacts
Énergie renouvelable	 	Énergie éolienne Énergie solaire Énergie hydroélectrique à petite échelle	63%	Production d'énergie éolienne, solaire et hydroélectrique : <ul style="list-style-type: none"> > Nombre de fermes éoliennes (11) > Nombre de fermes solaires (34) > Nombre de projets visant la production d'énergie hydroélectrique à petite échelle (4) > Capacité totale installée de 1 156 MW > Réduction ou évitement des émissions de gaz à effet de serre (GES): équivalent de 1 794 625 tonnes de dioxyde de carbone
Logement abordable	 	Accès à un logement abordable et adéquat	26%	Les projets de logement abordable et adéquat aident à offrir des logements abordables de qualité pour des ménages à faible revenu – ou revenu modeste – et pour des personnes ayant des besoins particuliers en habitation. <ul style="list-style-type: none"> > Nombre de bâtiments (127) > Nombre d'unités (3 198)
Accès aux services de base et essentiels	  	Centres de la petite enfance	11%	Les services de garde fournis par les centres de la petite enfance permettent des places à contribution réduite pour : <ul style="list-style-type: none"> > Nombre de places – Poupons: 1 621 > Nombre de places – Total: 11 742 > Nombre de centres de la petite enfance: 179 Les centres de la petite enfance doivent respecter certaines exigences en ce qui a trait à la santé, la sécurité, le bien-être et le développement de l'enfant.

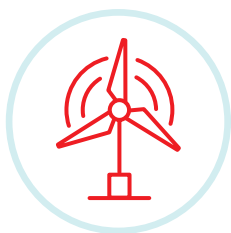


Exemples de projets



Énergie renouvelable – Solaire :

En juin 2016, la BNC a participé à un financement en deux tranches de 45 M\$ lié à un portefeuille pour des installations sur des toits à travers l'Ontario et appartenant à Potentia Renewables inc. La capacité totale de production d'énergie du portefeuille est de 7,8MW CA, comprenant des installations sur 24 toits de bâtiments commerciaux, dont chacun a atteint le stade d'exploitation commerciale en 2012. L'énergie générée par les projets est vendue à la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité sous le programme de tarifs de rachat garantis de l'Ontario.



Énergie renouvelable – Éolienne :

En décembre 2017, la BNC a participé à un financement en deux tranches de 340 M\$ pour le projet de parc éolien Nicolas-Riou avec une capacité de production d'énergie de 224 MW. L'énergie générée par les projets est vendue à Hydro-Québec aux termes d'une convention d'achat d'électricité de 25 ans. Date de la mise en opération : Janvier 2018.

Les obligations durables ont également permis le financement de nombreux autres projets. Pour davantage d'information et d'exemples, veuillez consulter le rapport des obligations durables 2019 à l'adresse bnc.ca.

Banque Nationale Investissements et OP4+

Banque Nationale Investissements (« BNI »), une filiale de la Banque Nationale, est une société de gestion de fonds d'investissement. BNI confie exclusivement à d'autres firmes la gestion de portefeuille des fonds composant sa plateforme de produits, selon un modèle d'affaires appelé « architecture ouverte ». Cette structure est unique pour un gestionnaire d'actifs affilié à une grande banque canadienne, et permet de choisir les meilleurs gestionnaires de portefeuille au monde pour offrir la meilleure expertise à nos clients. BNI est signataire des Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) soutenus par les Nations Unies et membre de l'Association pour l'investissement responsable. BNI intègre les considérations ESG dans ses décisions d'investissement depuis janvier 2018, notamment par son processus de sélection de gestionnaires externes appelé OP4+. Ce processus évalue l'organisation, le personnel, le processus, le portefeuille, la performance et l'intégration ESG des gestionnaires externes. Chaque pilier est évalué sur une note de 1 à 5, et aucun des piliers n'est prépondérant sur les autres.

OP4+	Plus de 20 critères d'excellence
 <p>Organisation Organisation solide dotée d'une culture d'investissement de niveau supérieur</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Culture organisationnelle > Accès au capital-actions pour les employés > Alignement des intérêts financiers du gestionnaire de portefeuille > Reconnaissance du travail des analystes
 <p>Personnel Groupe d'investisseurs talentueux et stables</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Expérience du gestionnaire de portefeuille principal et des analystes > Stabilité du personnel / plan de relève clair > Quantité d'analystes suffisante pour bien couvrir l'univers de placement
 <p>Processus Accent mis sur des processus de gestion éprouvés en sélection de titres, construction de portefeuille et gestion du risque</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Avantage concurrentiel > Processus clair, flexible et répétable > Responsabilisation dans le processus décisionnel > Débat des idées d'investissement en comité > Processus de vente ou de révision de titres en portefeuille bien défini > Gestion des risques > Équipe apprenant des erreurs passées
 <p>Portefeuille Construction optimale de portefeuilles suivant le processus d'investissement et assurant une saine diversification</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Cohérence entre le processus établi et le portefeuille réel > Saine diversification > Taille actuelle du portefeuille > Utilisation diligente de l'encaisse
 <p>Performance Rendements solides, prévisibles et ajustés aux risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Portefeuille se comportant comme prévu lors de tests de résistance > Tarification compétitive
 <p>+ Intégration de pratiques environnementales, sociales et de gouvernance</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Signataire des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies (ou organisme semblable) > Intégration des critères ISR dans le processus décisionnel > Pratique de droits de vote bien définie

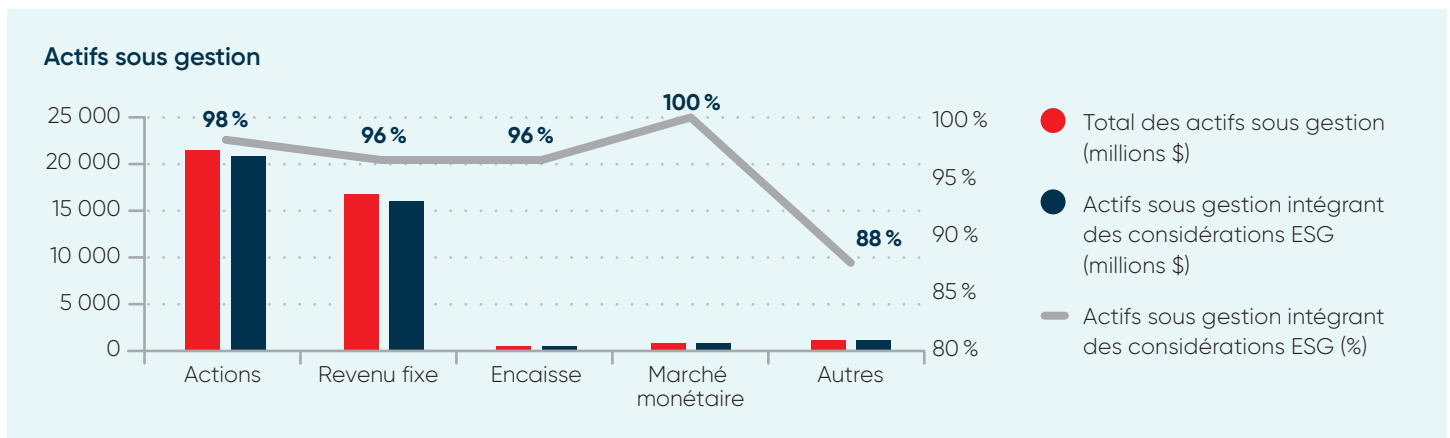
Puisque chaque gestionnaire externe intègre les considérations ESG dans son processus d'investissement en fonction de son expertise, les méthodes d'intégration ne sont pas standardisées pour l'ensemble de la plateforme de BNI. Cela constitue l'une des forces de BNI, qui peut ainsi choisir parmi les meilleurs gestionnaires, y compris sur le plan ESG, pour chacune des catégories d'actifs constituant ses fonds et ses solutions.

BNI croit que les gestionnaires de portefeuille ont la responsabilité d'exercer leurs droits de vote par procuration. BNI reconnaît également l'expertise des gestionnaires externes pour traiter de la meilleure façon les demandes de votes par procuration des sociétés qu'ils détiennent. BNI s'attend à ce que les gestionnaires exercent leurs droits, en conformité avec leurs propres lignes directrices, et rendent compte de leurs activités annuellement. Les rapports et les politiques de vote par procuration des gestionnaires externes sont publiquement disponibles à l'adresse bninvestissement.ca.

BNI croit que l'engagement fait partie d'un processus d'investissement robuste. BNI encourage ses gestionnaires de portefeuille externes à discuter des enjeux importants avec les sociétés détenues dans leurs portefeuilles, y compris les questions en lien avec les facteurs ESG qui pourraient affecter leurs activités et leurs perspectives. L'engagement actionnarial fait l'objet de discussions régulières entre BNI et ses gestionnaires externes.

BNI échange avec ses gestionnaires de portefeuille externes sur diverses questions spécifiques en lien avec les facteurs ESG afin de comprendre comment ceux-ci sont intégrés dans leurs analyses d'investissement et leur processus de prise de décision. BNI encourage les gestionnaires de portefeuille à bonifier leurs processus d'investissement en améliorant leur intégration ESG. À cet égard, BNI a invité deux de ses gestionnaires de portefeuille externes à devenir signataires des PRI au cours de l'année 2019. Ainsi, 97 % des actifs de BNI sont gérés par des signataires des PRI, soit une hausse considérable par rapport au début de l'année 2019 (87 %).

Voici la répartition des actifs de BNI, ainsi que la proportion de ceux qui sont gérés avec des considérations ESG :



De plus, les engagements de la Banque Nationale en termes de transparence et de responsabilité se reflètent favorablement sur la plateforme de BNI, où 42,6 % des actifs sont gérés par des membres du *Carbon Disclosure Project*, au 31 octobre 2019, et 34,4 % des actifs au 31 octobre 2019 sont gérés par des firmes qui soutiennent le GIFCC au 28 février 2020. BNI encourage cette divulgation accrue qui lui permet de faire de meilleurs choix de gestionnaires de portefeuille externes.

Fonds négociés en bourse

Soucieux d'être innovateur en matière d'investissement responsable, BNI a récemment lancé trois nouveaux fonds négociés en bourse (FNB) axés sur le développement durable. Ces produits sont les premiers FNB canadiens gérés activement parmi l'ensemble des produits intégrant des considérations ESG. Ces produits se distinguent favorablement de nos concurrents, car ils sont les premiers produits d'investissement canadiens intégrant les ODD des Nations Unies dans leur processus d'investissement.

En plus de l'alignement avec les ODD, ces produits intègrent d'autres considérations ESG, notamment l'exclusion des entreprises dérivant une portion significative de leurs

revenus du tabac, des prisons, de l'alcool, du secteur militaire, des armes et de l'énergie fossile ou nucléaire. De plus, l'empreinte carbone de ces produits est significativement en deçà de celle de leur indice de référence.

Finalement, en adoptant les principes d'investissement responsable et en les mettant en application dans le processus de recherche de gestionnaires OP4+, dans les FNB axés sur le développement durable ou sa participation à divers groupes d'experts de l'industrie, BNI aide ses clients à atteindre leurs objectifs financiers tout en contribuant positivement à la société.

Littératie financière

Aider nos clients

La Banque Nationale met à la disposition de ses clients une vaste gamme de ressources et d'outils leur permettant de bien planifier leurs besoins financiers en fonction de leurs projets et des différentes étapes de la vie, notamment de nombreux experts en mesure de répondre à leurs questions et les conseiller.



[bnc.ca/conseil](https://www.bnc.ca/conseil)

La section « Conseils » de notre site [bnc.ca](https://www.bnc.ca) renferme quelque 3 000 articles, vidéos, dossiers et capsules qui font la lumière sur une foule de sujets liés à la gestion des finances personnelles. Près de 1,6 million de visiteurs consultent cette section chaque année. En 2019, dans le cadre du mois de la littératie financière, la Banque y a présenté une série d'articles et de vidéos portant sur la vie familiale.

La section comprend également une catégorie consacrée à l'immigration qui présente de nombreuses informations pratiques pour les nouveaux arrivants qui s'installent au Canada.



Nos partenaires

La Banque Nationale a annoncé en 2019 un partenariat avec la Fondation canadienne d'éducation économique (FCEE). Cette collaboration permettra la création d'un programme éducatif axé sur la gestion des finances personnelles. L'objectif est d'aider les particuliers à limiter leur stress financier et à bâtir un avenir qui répondra à leurs besoins. La Banque participe aussi aux programmes Votre Argent-Étudiants et Votre Argent-Aînés de l'Association des banquiers canadiens, qui offrent des séminaires d'éducation financière gratuits destinés à des groupes d'étudiants et d'aînés à travers le Canada.

La Banque est également partenaire de Quatre95, un média numérique du magazine Urbania destiné aux milléniaux du Québec. Grâce à une série de contenus vidéos et d'articles, le site permet de démystifier les finances personnelles et d'outiller les jeunes adultes dans la gestion de leurs projets.

De plus, la Banque est l'un des principaux partenaires des programmes éducatifs « JA Québec », qui présentent des formations aux jeunes sur la littératie financière, la préparation au travail et l'entrepreneuriat.

Réseau physique

La Banque Nationale continue d'investir de manière importante dans ses succursales et points de services pour offrir aux clients un environnement à la hauteur de leurs attentes. Par exemple :

- > Ouverture, réaménagement et relocalisation de près d'une vingtaine de succursales pour offrir des espaces modernes et technologiques, qui améliorent le service-conseil et respectent les normes en matière de développement durable et d'accessibilité universelle pour les personnes à mobilité réduite. Au cours du prochain exercice, d'autres succursales seront progressivement réaménagées.
- > Modifications graduellement apportées aux succursales de l'Ontario, de la Saskatchewan et du Manitoba afin de répondre aux nouvelles normes en matière d'accessibilité universelle pour les personnes à mobilité réduite conformément à la réglementation en vigueur dans ces provinces.

Permettre aux employés de donner le meilleur d'eux-mêmes



L'humain d'abord

À la Banque Nationale, nous sommes persuadés que l'humain est à la base de notre succès. C'est pourquoi la Banque entretient un dialogue avec ses employés en continu, que ce soit en les engageant dans les réflexions et les décisions d'entreprise ou en sollicitant leur rétroaction sur divers sujets.

La Banque, qui compte parmi les plus importants employeurs au Québec et au Canada, souhaite offrir le milieu de travail le plus stimulant et une expérience employé moderne. Nous croyons qu'il s'agit du meilleur moyen de compter sur des équipes mobilisées et compétentes qui ont le pouvoir d'agir pour créer un impact positif dans la vie des gens. Nous obtenons depuis plusieurs années des reconnaissances pour notre offre en tant qu'employeur :

- > **Les meilleurs employeurs au Canada – 2019** selon Indeed
- > **Les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada – 2019** selon Mediacorp Canada
- > **Les meilleurs employeurs de Montréal – 2019** selon Mediacorp Canada
- > **Les meilleurs employeurs pour les jeunes canadiens – 2019** selon Mediacorp Canada

Favoriser le bien-être de nos employés

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.

De plus, 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.

La Banque offre à ses employés la possibilité de faire du travail à distance et offre des programmes de qualité de vie au travail pour ceux qui le désirent.

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.

Un environnement de travail sécuritaire

La Banque Nationale est fière de son bilan en matière de sécurité. Bien que le secteur bancaire ne soit pas le plus dangereux, des accidents se produisent et nous les prenons très au sérieux. Le tableau suivant indique le nombre de blessures survenues en 2019.

Nombre d'accidents en milieu de travail au Canada	62 (~0,25%)
Nombre d'accident en milieu de travail mortel au Canada	0

Une culture en évolution

Notre culture d'entreprise évolue constamment pour nous assurer d'une main d'œuvre performante et capable de s'adapter au changement. En ce sens, plusieurs initiatives sont déployées pour soutenir la collaboration, la connectivité et accroître notre capacité à évoluer en lien avec les besoins de nos clients et de nos employés et ce autant dans les unités d'affaires que dans le réseau de succursales. L'appui d'un réseau d'ambassadeurs, composé de leaders et d'employés de la Banque, permet d'accélérer la mise en place des quatre composantes clés de notre stratégie.

Notre stratégie mise sur quatre axes étroitement liés :

- 1 Transition vers un mode d'exécution et d'organisation du travail en réseaux misant sur des équipes alignées qui favorisent la multidisciplinarité, le pouvoir d'agir et l'agilité.**
- 2 Équipes guidées par des leaders agissant comme coaches, qui font confiance aux employés et qui donnent le pouvoir d'agir.**
- 3 Création d'un écosystème qui maximise l'apprentissage en continu, le partage des connaissances et permet aux employés de progresser de multiples façons.**
- 4 Environnements et outils de travail ergonomiques et repensés, plus modernes et dynamiques, qui favorisent le travail d'équipe et la mobilité et le bien-être.**

En 2019, neuf nouveaux étages de la Tour Banque Nationale ont ainsi été réaménagés. D'autres le seront également au cours des prochaines années. De nouveaux outils technologiques visant à créer une culture de collaboration et de partage d'information ont aussi été déployés.



Tournée Nationale

Instaurée en 2014, la Tournée Nationale favorise le dialogue,

le réseautage et le développement. Les employés ont l'occasion d'échanger avec la direction dans un cadre informel sur les priorités, mais aussi de mieux connaître la réalité des collègues d'autres secteurs ou de la direction en partageant leur quotidien.

Cultiver l'écoute en continu

Être à l'écoute des besoins des employés et répondre à leurs préoccupations est une pratique de longue date à la Banque. L'écoute et la rétroaction font partie du développement personnel et ont un impact direct sur le sentiment d'appartenance, ce qui est fondamental pour notre évolution culturelle. En plus des rencontres régulières, du sondage annuel sur la mobilisation et de la Tournée nationale, plusieurs nouvelles initiatives permettent d'augmenter la fréquence et la qualité de la rétroaction en continu.

- > Plus de 8 000 employés ont eu l'occasion de communiquer quotidiennement leur niveau de satisfaction au travail via nos plateformes d'échange.
- > Le sondage annuel sur la mobilisation au travail est maintenant bonifié par deux autres sondages abrégés réalisés en cours d'année.
- > Les employés sont sondés lors d'événements de vie clés tels que l'embauche, le départ, l'intégration.
- > Chaque semaine, les employés reçoivent 5 questions auxquelles ils peuvent répondre anonymement en lien avec toutes les facettes de leur travail, notamment leur confort, leur satisfaction et la perception de leur employeur.
- > L'utilisation de Yammer, un réseau social d'entreprise, favorise une culture de transparence et engage directement les employés dans les réflexions et les décisions d'entreprise.
- > Des outils de reconnaissance et de rétroaction ont été déployés pour permettre aux employés de donner du feedback à leurs pairs selon les meilleures pratiques.
- > Les employés sont invités à partager leurs idées pour améliorer les processus de l'organisation. La Banque Nationale encourage les nouvelles idées et l'innovation.

Cette approche nous permet d'être en contact avec nos équipes, de trouver rapidement des solutions et de créer un milieu de travail stimulant.



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 peuvent avoir dans le cadre de leur travail et de traiter les signalements faits par les employés dans le respect de l'anonymat, lorsque requis. 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.

Les employés, conformément au code de conduite et de déontologie de la Banque, doivent signaler sans délai tout comportement dérogeant aux règles du Code ou à d'autres politiques, instructions permanentes, procédures et normes de la Banque ou encore à une loi applicable à la Banque, et être à l'affût de toute infraction possible au Code. Ils signalent tout manquement possible à leur gestionnaire, au gestionnaire de celui-ci, ou encore à une des personnes responsables de l'application du Code, selon la ressource qu'ils jugent la plus apte à intervenir selon les circonstances. Les employés qui veulent garder l'anonymat peuvent le faire en contactant le Bureau de l'ombudsman des employés pour présenter toute demande de consultation ou de signalement. L'employé qui présente une demande de consultation, qui dénonce de bonne foi un manquement réel ou potentiel au Code ou à d'autres politiques, instructions permanentes, procédures et normes de la Banque ou encore à une loi applicable à la Banque ne fera l'objet d'aucune mesure de représailles.

Favoriser la diversité et l'inclusion

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. Elle figure d'ailleurs au palmarès « Les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada » depuis plusieurs années.

En effet, parce que la Banque valorise la diversité dans toutes ses dimensions, elle s'est donnée comme objectif d'offrir un milieu de travail ouvert et respectueux des différences où chaque employé peut développer son plein potentiel. L'engagement concret de la direction, par l'entremise des activités du comité diversité, favorise l'essor de cette valeur dans tous les secteurs de l'organisation.

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.

À la Banque, il ne fait aucun doute qu'une organisation diversifiée et inclusive est une organisation plus forte, plus créative et plus pertinente pour ses clients et la société. La diversité dans les points de vue, l'expérience et le talent nous permet de résoudre plus rapidement des problèmes complexes, de générer de meilleures idées, d'innover et d'offrir des solutions mieux adaptées aux enjeux que vivent nos clients, nos employés et nos différentes parties prenantes.

Pour plus d'informations sur les reconnaissances et les données diversité de la Banque, consulter la section Faits saillants de la diversité à l'adresse [bnc.ca](https://www.bnc.ca).

Communauté LGBTQ

La Banque souhaite offrir un milieu de travail respectueux où chacun peut vivre pleinement son individualité. Elle souhaite aussi être un acteur de premier plan dans la représentation d'une collectivité inclusive et fière. Par exemple :

- > Depuis plusieurs années, 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 la communauté.
- > La remise du Prix Laurent-McCutcheon décerné par la Fondation Émergence en collaboration avec la Banque Nationale depuis 2006. En 2019, ce prix a été attribué à M^{me} Christiane Taubira, ancienne ministre de la Justice française, qui a défendu la loi permettant l'accès au mariage et à l'adoption pour les couples de même sexe.
- > La Banque est également le présentateur officiel de la Journée internationale contre l'homophobie et la transphobie, une initiative amorcée par la Fondation Émergence en 2014.
- > L'inauguration simultanée, en 2019, d'une palissade de 300 pieds entourant le chantier du prochain siège social et de la campagne #AffichonsNotreDiversité, qui invitait les gens à prendre une photo d'eux devant la palissade et à la partager sur les médias sociaux. La Banque a remis 1\$ à la Fondation Émergence pour chaque publication partagée, jusqu'à concurrence de 25 000 \$.



- > Une délégation de la Banque Nationale composée de plusieurs centaines de personnes a participé au défilé de Fierté Montréal en 2019 pour exprimer notre appui aux communautés LGBTQ.
- > Le Réseau IDÉO : un comité interne fondé en 2012 qui regroupe aujourd'hui plus de 300 employés membres ou alliés des communautés LGBTQ.

Communautés autochtones

De la création de programmes d'obligations au financement d'initiatives locales, la Banque Nationale est fière de sa longue tradition de soutien et de partenariat avec les communautés autochtones du Canada. Par exemple :

- > Le programme d'obligations novateur de la Banque Nationale, qui a permis à l'Autorité financière des Premières nations (AFPN) de mettre près de 800 M\$ à la disposition des communautés autochtones pour la construction d'infrastructures communautaires et économiques depuis 2014.
- > Le partenariat avec l'organisme Right To Play pour appuyer la mise en place des programmes Youth Leadership, qui vise la promotion de l'acquisition de compétences essentielles chez les jeunes Autochtones, et Power 10, qui permet aux enfants issus des communautés autochtones de s'épanouir par le jeu et les activités physiques.



Personnes vivant avec des limitations

La Banque Nationale reconnaît la réalité des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles et elle souhaite contribuer à la réalisation de leurs ambitions et répondre à leurs besoins. Par exemple :

- > Le programme d'accommodement destiné aux employés ayant des limitations fonctionnelles permet d'aménager leur espace de travail, leur horaire ou leurs tâches en fonction de leur réalité spécifique.
- > Tous les projets de réaménagements, de relocalisations ou de construction de succursales respectent les normes en matière de développement durable et d'accessibilité universelle pour les personnes à mobilité réduite. De plus, des modifications sont graduellement apportées aux succursales de l'Ontario, de la Saskatchewan et du Manitoba afin de répondre aux nouvelles normes en vigueur dans ces provinces.

Équité d'emploi

À la Banque Nationale, aucune forme de discrimination n'est tolérée. Cette position sur la discrimination est inscrite dans notre [code de conduite et de déontologie](#) et s'applique à tous les employés. Cette norme de non-discrimination est aussi appliquée au processus d'embauche.

Des réseaux internes dynamiques

Les employés de la Banque Nationale peuvent compter sur différents réseaux dynamiques, autant pour leur développement que pour partager des idées, bonnes pratiques ou initiatives. Par ces réseaux, les employés ont la possibilité de s'identifier, créer de nouveaux liens, développer des compétences ou simplement d'apprendre sur les activités des autres secteurs de la Banque. Nous valorisons la collaboration entre les employés et par ces divers réseaux internes nous organisons des événements pour rassembler des employés qui ont des ambitions ou intérêts communs, et pour promouvoir les échanges entre les employés et les membres de la haute direction. Voici quelques groupes qui constituent notre communauté à l'interne :

- > **Femmes en tête** – leadership féminin
- > **Réseau Jeunes Employés** – jeunes professionnels
- > **Réseau IDÉO** – communauté LGBTQ et alliés
- > **Ambassadeurs de la diversité et de l'inclusion** – communautés culturelles et nouveaux arrivants

Soutenir les femmes en finance

Afin de promouvoir la présence des femmes dans le secteur bancaire canadien, la Banque Nationale est fière d'avoir poursuivi pour une 10^e année son Programme de stages pour les femmes dans le secteur des marchés financiers. Ce programme offre à chacune des lauréates une bourse de 5 000 \$, l'accompagnement d'un mentor, en plus d'une offre d'emploi pour notre programme de rotation ou un stage d'été au sein de la Banque.

La Financière Banque Nationale (« FBN ») déploie depuis plusieurs années des stratégies visant à engager et à nourrir le dialogue avec les femmes de talent. Le programme de mentorat de la Financière Banque Nationale permet à des étudiantes universitaires de découvrir la profession de conseiller en placement par l'entremise de stages dans l'organisation. Ce programme a connu un essor important en 2019 avec un nombre de candidatures quatre fois plus élevé que les années précédentes. La FBN organise aussi annuellement le Colloque des femmes conseillères en placement.



« Notre objectif est de nourrir leur passion et de les accompagner dans cette période charnière de leur parcours professionnel. D'ailleurs, plusieurs lauréates des années précédentes sont toujours parmi nous. »

– Laurent Ferreira, premier vice-président à la direction et cochef des Marchés financiers à la Banque Nationale

Des programmes pour encourager la relève

Marchés financiers

Le programme de stage d'été permet à des étudiants universitaires de travailler pendant quelques mois au sein d'une unité d'affaires des Marchés financiers et d'interagir avec les spécialistes et les professionnels de la finance travaillant à la Banque. Le programme de rotation offre quant à lui à des finissants universitaires une formation suivie d'une expérience de travail s'échelonnant sur plusieurs mois dans nos salles des marchés et différents secteurs d'affaires de Montréal, de Toronto et de Calgary. Il permet aux participants d'approfondir leurs connaissances 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.

Technologies de l'information (TI)

En 2019, la Banque Nationale a conclu une entente de partenariat avec l'École de technologie supérieure (ÉTS) :

- > Deux bourses avec stage de 2 000 \$ chacune
- > Appui financier de clubs scientifiques d'étudiants:
 - 5 000 \$ pour Cedille dont la mission consiste à démontrer les possibilités qu'offrent les logiciels libres par la réalisation de projets d'ingénierie variés
 - 5 000 \$ pour ApplETS qui vise à former, au sein de l'ÉTS, une main-d'œuvre spécialisée en ingénierie d'applications mobiles et de promouvoir le développement de ces applications au sein de la communauté étudiante

La Banque Nationale poursuit également son entente de partenariat avec Polytechnique Montréal pour encourager le développement de carrière dans le domaine des technologies de l'information :

- > Trois bourses avec stage de 5 000 \$ chacune, dont une qui vise à reconnaître le leadership au féminin
- > Appui financier de comités d'étudiants:
 - 5 000 \$ pour le comité Poly-Fi dont la mission est de promouvoir le génie auprès des femmes et des enfants
 - 2 500 \$ pour le comité Poly Games voué au développement et à la conception de jeux vidéo
 - 2 500 \$ pour le comité PolyHx dont les membres organisent et participent à des événements tels que des hackathons

Dans le cadre de ces partenariats, le secteur TI de la Banque organise et participe à des activités tout au long de l'année afin d'encourager la proximité avec les étudiants ainsi que le partage d'expériences et d'expertises en technologies de l'information : conférences, réseautage dans les locaux de la Banque, mentorat, etc.



L'année 2019 représente la troisième année d'une entente de financement de 500 000 \$ sur 5 ans entre la Banque et l'Institut de valorisation des données (IVADO). Les initiatives découlant de cette entente sont :

- > Création de 10 projets de recherche appliquée dans le secteur des données
- > Mise en place d'une communauté de pratique montréalaise sur l'industrialisation de l'intelligence artificielle
- > Lancement d'une chaire de recherche en cybersécurité
- > Organisation d'un hackathon philanthropique en science des données en collaboration avec Quotient Social, organisme ayant pour objectif d'aider les organisations à exploiter leurs données

Une autre initiative de la Banque en 2019 est le programme de rotation lancé pour les métiers émergents, dont celui des spécialistes de données. Ce programme, destiné notamment aux finissants, offre la possibilité de changer de secteur ou de mandat aux 6 mois pendant 2 ans, permettant ainsi de se familiariser avec les diverses réalités et expertises dans le domaine des données.

Création du Fonds BNI-HEC Montréal

En 2019, Banque Nationale Investissements a versé 5 M\$ dans un fonds entièrement géré par des étudiants de HEC Montréal. Le Fonds BNI-HEC Montréal offre aux étudiants la possibilité de gérer un portefeuille multiactifs en fonction des conditions de marché actuelles.

Contribuer au développement professionnel

L'apprentissage et le développement sont au cœur de l'expérience employé à la Banque Nationale. Notre culture favorise le développement en continu et nous investissons massivement afin de doter nos employés des meilleurs outils de développement.

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. Nos formations sont adaptées à nos différents bassins d'employés. Nos cadres supérieurs et employés ayant un fort potentiel de croissance au sein de l'entreprise bénéficient d'un programme d'accompagnement leur permettant 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 défis de transformation. La Banque s'assure ainsi que l'expertise de ses employés demeure pertinente et reliée aux tendances de l'industrie.

En 2019, l'expérience employé a évolué vers une vue 360 en termes d'apprentissage permettant de voir l'évolution du développement de chaque employé. L'apprenant est au centre de son apprentissage et il est soutenu par un écosystème composé des formateurs, tuteurs, gestionnaires et collègues experts. Les ressources nécessaires sont mises à la disposition de l'apprenant afin qu'il puisse être un acteur de premier plan dans son développement.

> **Organisation apprenante:** la Banque a mis en place les conditions pour créer une expérience d'apprentissage distinctive afin d'avoir un impact positif tant sur l'expérience employé que sur l'expérience client. Plus précisément, nous avons mis l'accent sur une culture d'apprentissage dite « d'apprendre à apprendre » afin que le développement en continu fasse partie intégrante du quotidien des employés. Cette culture mise sur la collaboration, le partage des savoirs, la rétroaction multi-sources en continu et la gestion des connaissances.

- > **Cybersécurité:** tous les employés de la Banque ont été formés de façon obligatoire sur de nombreux volets de la protection des renseignements personnels.
- > **Banque de l'Épargne:** programme pour les conseillers du secteur Particuliers visant à bonifier l'expérience en investissement que nous voulons faire vivre à nos clients.
- > **Parcours de développement pour les exécutifs:** développement d'équipes de direction performantes capables de travailler ensemble pour relever les défis actuels et futurs dans un environnement en constant changement.
- > **Évolution des plans d'entraînement pour la force de vente:** développement des compétences dans l'action, soutenu par un écosystème et introduction d'une plateforme de micro-apprentissage par le jeu pour de la formation en continu.
- > **Université TI:** programme d'accompagnement des équipes en technologies de l'information dans le développement de leurs connaissances avec des parcours de formation adaptés et à l'affût du marché.

Aux activités d'apprentissage formel, s'ajoutent aussi des occasions d'apprentissage social par l'instauration de pratiques qui facilitent l'acquisition des compétences dans l'action, telles que les communautés de pratique et le coaching par les pairs. Au total 32,5M\$ ont été investis dans le développement des compétences de nos employés et chaque employé a suivi en moyenne 18 heures de formations formelles.

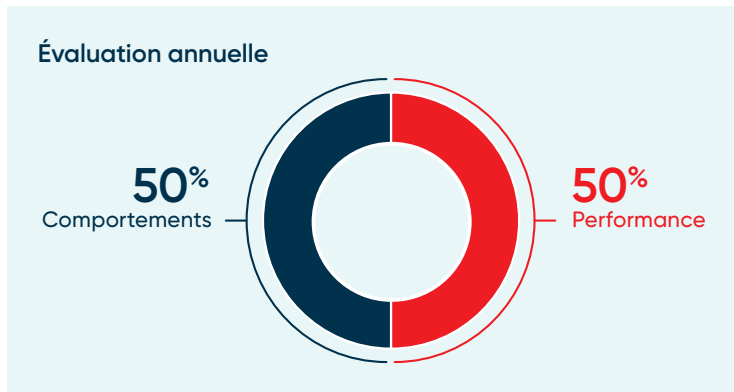
Apprendre est humain

Partageons. Évoluons. Ayons un impact !



La gestion de la performance : un jeu d'équipe

Nous affinons constamment notre approche de la gestion de la performance afin de renforcer la synergie entre les secteurs d'activité, d'améliorer la performance de l'équipe et de faciliter l'apprentissage et le développement des compétences. Tous les dirigeants, incluant les membres du bureau de la présidence, partagent une carte de pointage unique avec des objectifs communs. Ces objectifs supportent les indicateurs financiers et extra-financiers utilisés pour balancer l'intérêt des différentes parties prenantes de la Banque, soit les actionnaires, les employés, les clients et la communauté. Ces objectifs sont ensuite transmis à tous les employés de la Banque.



Nous croyons que le « comment » est tout aussi important que le « quoi » quand nous évaluons les employés.

Tous les employés sont donc soumis à une évaluation où les comportements visés par la Banque et les objectifs annuels comptent également pour 50% de la performance annuelle.

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, lesquelles permettent d'atteindre nos objectifs d'affaires. La Banque s'assure de faire une vigie de marché pour s'assurer que sa rémunération globale reste concurrentielle dans l'ensemble de l'organisation. 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.
- > Mobiliser les employés afin de soutenir l'engagement envers la création de valeur et l'amélioration de l'expérience client et employé.
- > Reconnaître la contribution des employés.
- > Soutenir les besoins des employés et assurer leur bien-être.

La Banque Nationale offre un éventail d'avantages pour les employés et de conditions de travail.

- > Rémunération compétitive comprenant un salaire de base et un programme de rémunération variable
- > Les avantages pour les employés incluent :
 - Une assurance de groupe flexible, comprenant assurance médicale, dentaire, invalidité à court et long terme, etc.
 - Un régime de retraite à prestations définies
 - Un régime d'achat d'actions : les employés peuvent investir jusqu'à 8 % de leur salaire brut de base ou commission et la Banque paie une contribution égale à 25 % de la contribution de l'employé, jusqu'à 1 500 \$ par année.
 - Des privilèges bancaires et de crédit, dont certains services bancaires et des taux préférentiels sur certains produits financiers
 - Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) : offre du soutien professionnel lorsque des périodes plus difficiles surviennent dans la vie de nos employés ou de leurs proches
 - Télémédecine
 - Développement et formation

Nous gouvernons selon les plus hautes normes



- > GOUVERNANCE
- > CYBERSÉCURITÉ
- > MARKETING RESPONSABLE
- > DÉPLOYER L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DE MANIÈRE RESPONSABLE

16

PAIX, JUSTICE
ET INSTITUTIONS
EFFICACES



17

PARTENARIATS POUR
LA RÉALISATION
DES OBJECTIFS



7. Nous mettons de l'avant une culture d'éthique forte, de saines pratiques de gouvernance et une gestion rigoureuse des risques
8. Nous gérons selon des pratiques commerciales responsables
9. Nous assurons la pérennité de l'institution

Gouvernance



La Banque considère les facteurs et risques ESG comme d'importants leviers pour l'ensemble de ses opérations. Au cours des dernières années, nous avons pris les mesures nécessaires pour clarifier et solidifier nos pratiques ESG. Nous nous sommes entre autres engagés à renforcer et à mettre en place une structure efficace pour chapeauter et superviser l'ensemble de nos initiatives. À cet effet, un comité exécutif, présidé par le chef des finances et premier vice-président à la direction, Finances, a été constitué. Il a notamment pour responsabilité de superviser l'intégration des facteurs ESG aux activités de la Banque. Nous avons mis sur pied une équipe solide pour coordonner les initiatives ESG et mettre en place des stratégies pan-banque. Les employés sont d'importants partenaires sur lesquels la Banque peut compter pour faire évoluer ses pratiques. Des groupes de travail ont été créés à l'échelle de l'organisation permettant aux employés engagés de participer aux efforts de la Banque.

C'est important pour nous

Comme institution financière, nous croyons qu'il est essentiel et dans le meilleur intérêt de nos actionnaires, clients et employés de créer une culture de gouvernance qui vise non seulement la conformité aux meilleures pratiques et règles applicables, mais aussi de créer un impact positif dans notre communauté. Notre engagement à l'excellence et la transparence repose sur de solides relations avec nos parties prenantes et notre détermination à répondre adéquatement aux besoins changeants de notre société.

L'intégrité est au cœur de notre culture. Nous promouvons les normes d'éthique les plus élevées dans la façon dont nous exerçons nos activités. Notre relation avec l'ensemble de nos parties prenantes repose sur la confiance et l'honnêteté.

Ce que nous faisons

Un processus de sélection exemplaire

Le Conseil est composé d'administrateurs possédant un vaste éventail de compétences et connaissances complémentaires, et dont l'expertise leur permet une contribution active, éclairée et positive. La combinaison des connaissances et compétences que nous exigeons de notre Conseil assure qu'il soit en mesure de remplir son rôle à tous égards, de manière efficace et efficiente.

Nos administrateurs font preuve de :

- > Dévouement et intégrité
- > Engagement, rigueur et participation
- > Contribution aux valeurs de la Banque

La planification de la relève est fondamentale pour assurer une bonne gouvernance. Nous sélectionnons des administrateurs qui ont à cœur les valeurs de la Banque. Le comité de révision et de gouvernance est chargé annuellement de réviser la composition du Conseil et ses comités, assurant ainsi le maintien d'expertises complémentaires, en plus de compiler une liste de candidats potentiels.

L'indépendance des administrateurs est régulièrement évaluée. Il s'agit d'un facteur clé de notre gouvernance et nous nous efforçons de favoriser une prise de décision indépendante. À cette fin, le Conseil a adopté un ensemble de règles, lesquelles sont divulguées dans la norme d'indépendance des membres du Conseil que vous pouvez consulter à bnc.ca.

Notre performance : Tous les candidats à un poste d'administrateur en 2020 sont indépendants, à l'exception du président et chef de la direction (13/14).

Nous sommes engagés à promouvoir la diversité à tous les niveaux de notre organisation. Nous savons qu'elle est un facteur clé de notre succès, comme institution et comme leader dans notre communauté. La Banque supporte l'Accord *Catalyst*, lequel unit plusieurs grandes entreprises vers l'objectif d'augmenter le nombre de femmes qui siègent à des conseils d'administration au Canada (au moins 30 % d'ici 2022).

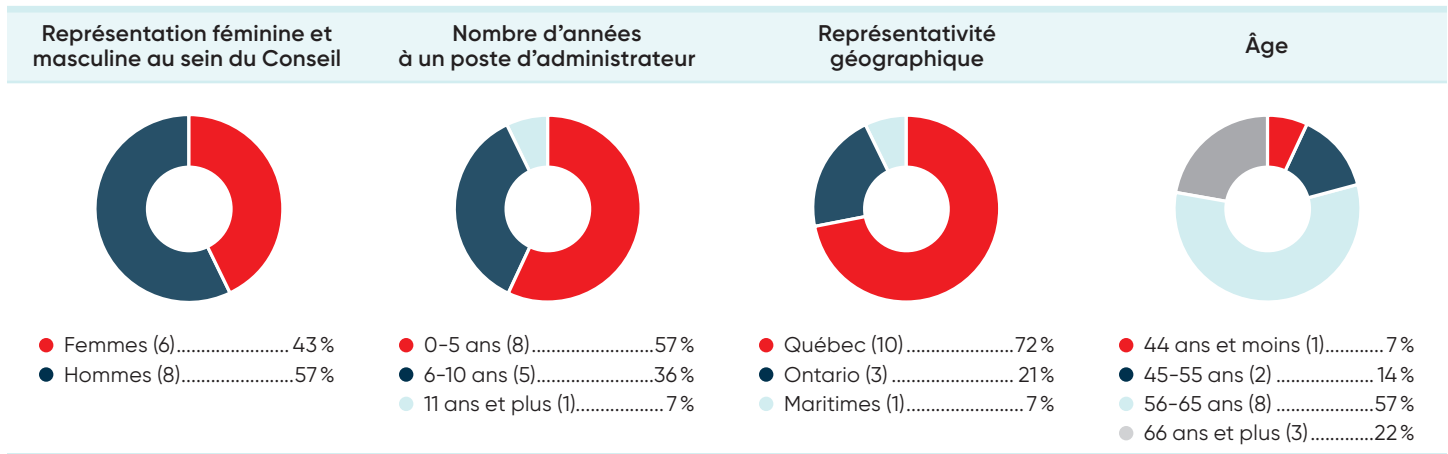
Réunir des administrateurs représentatifs des caractéristiques propres aux communautés au sein desquelles la Banque est présente et fait affaires, tel que le genre, l'âge, les groupes désignés, l'orientation sexuelle, les groupes ethno-culturels et la région d'origine. Consultez notre [politique](#).

Notre politique relative à la diversité énonce notre engagement : tendre vers la parité au Conseil et qu'au moins un tiers des membres soient des femmes.

La Banque favorise l'inclusion. Nous croyons en l'importance d'avoir une représentation diversifiée parmi nos administrateurs, à l'image de la diversité de nos clients, employés et actionnaires. Plusieurs critères de diversité font donc partie de notre processus de recrutement.

Les femmes représentent, en date du 27 février 2020, 43% des membres de notre Conseil.

Les membres du Conseil en quelques données



Travailler efficacement

Un conseil d'administration efficace fait partie intégrante d'une saine gouvernance. Nous avons établi des attentes claires envers nos administrateurs, tant du point de vue individuel que de leur contribution au Conseil. Ces attentes sont des comportements que nous considérons comme essentiels pour que les administrateurs s'acquittent adéquatement de leurs fonctions de supervision et soutiennent efficacement les membres de la haute direction. Nous croyons, comme organisation, que nous réussissons quand des discussions constructives sont tenues entre les administrateurs et la haute direction. La remise en question est l'un des moyens dont dispose le Conseil pour engager un rapport constructif avec cette dernière. Remettre en question le statu quo, encourager le changement et faire preuve de courage sont quelques-unes des façons dont le Conseil cultive et préserve les meilleurs intérêts de la Banque.

Notre approche comme conseil d'administration dynamique est d'être proactif plutôt que réactif. Voici quelques-unes de nos pratiques:

- > **Formation continue:** Nous encourageons le développement professionnel par le biais de sessions approfondies régulières (les formations représentent au moins 10% du temps désigné annuellement pour les réunions régulières du Conseil), de présentations faites par les chefs de chaque secteur d'activité sur leurs enjeux stratégiques et leurs plans d'affaires ainsi que des visites de succursales, filiales ou des centres d'affaires.
- > **Le programme d'orientation pour les nouveaux administrateurs** leur donne un aperçu de la Banque et les aide à mieux comprendre son fonctionnement, ses principaux défis et, surtout, ses facteurs de succès.
- > **La plupart des administrateurs siègent à au moins deux comités**, multipliant ainsi la valeur ajoutée.

Pour préserver une culture fonctionnelle au sein du Conseil et les intérêts des parties prenantes, nous encourageons l'imputabilité et un comportement éthique exemplaire. Une divulgation pleine et entière des conflits d'intérêts fait partie de nos pratiques. Nous avons mis en place des politiques et des procédures pour assurer une gestion efficace et responsable de ces conflits.

Le code de conduite et de déontologie de la Banque:

Le code ne discrimine pas. Il s'applique à tous: employés, dirigeants et administrateurs. Comme banque, notre objectif est qu'ensemble nous réalisons notre vision ainsi que notre engagement envers nos clients et notre communauté. Le code de conduite énonce des principes qui définissent ce en quoi nous croyons: bâtir des relations solides fondées sur la confiance et l'intégrité.



Le comité de révision et de gouvernance supervise la conformité au code de conduite et de déontologie. Vous pouvez le consulter à l'adresse bnc.ca.

Assurer la surveillance

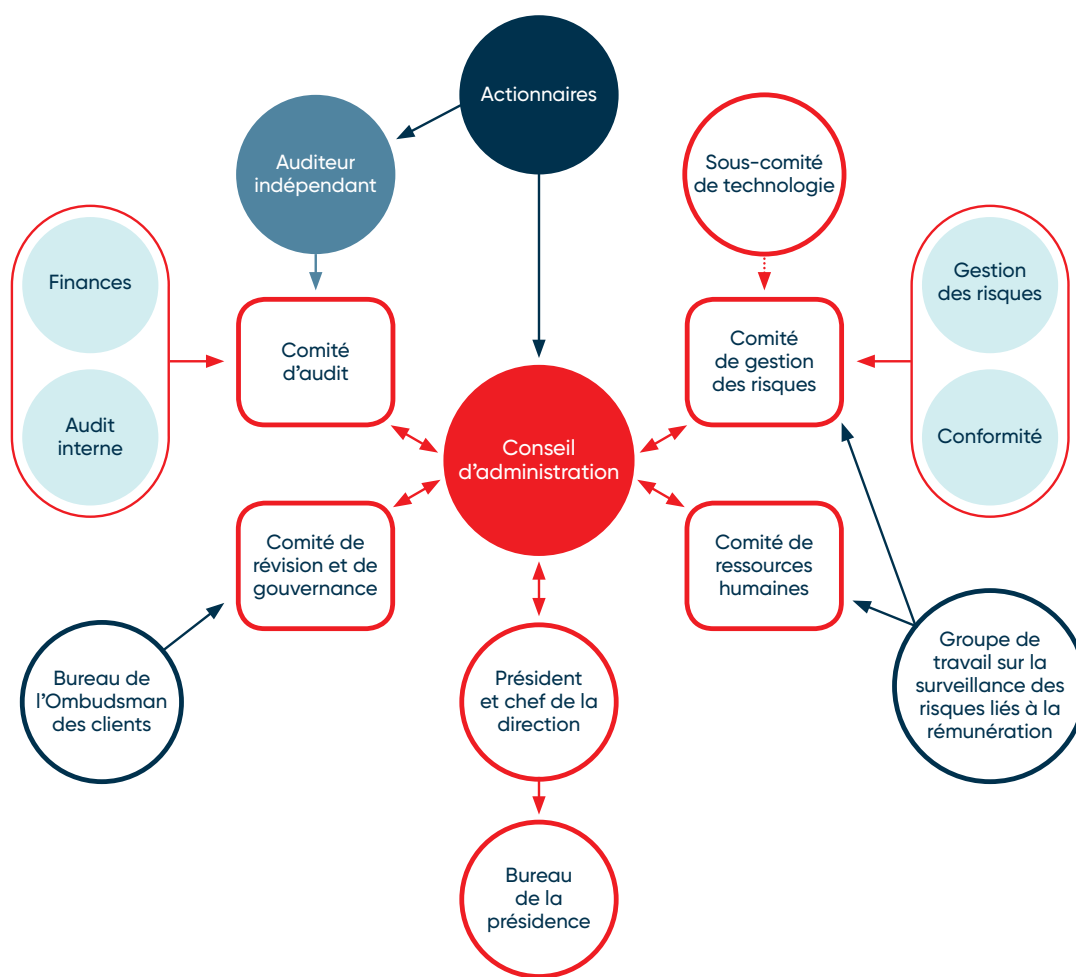
La gouvernance consiste en un ensemble de structures et de politiques. Elle est appuyée par le Conseil, quatre comités permanents et un sous-comité. La gouvernance de la Banque est le résultat d'un travail de collaboration entre le Conseil, la haute direction, les actionnaires et les parties prenantes.

Le Conseil supervise les orientations stratégiques de la Banque. Il conseille, remet en question et donne le ton en matière de culture, d'éthique et de conformité. Il surveille les tendances et les faits nouveaux liés aux risques auxquels la Banque est exposée, s'assure que la Banque opère dans un cadre de contrôle approprié et que la gestion des risques est solide.

Comme banque, nous menons nos activités dans le cadre d'une évaluation des risques prospective. Le Conseil veille à ce qu'une solide culture de gestion des risques soit mise de l'avant et participe à des rencontres stratégiques annuelles avec les membres de la haute direction. Ce faisant, le Conseil demeure à l'avant-garde en matière de risques émergents, qu'ils soient de nature technologique ou environnementale. Les mandats du Conseil et ceux des comités, tous révisés en 2019, mettent en évidence leurs responsabilités en matière d'ESG, de gouvernance et de gestion du risque.



Pour plus d'informations sur notre structure de gouvernance, notre Conseil et ses comités, veuillez consulter l'adresse bnc.ca.



Maintenir un dialogue

Des communications régulières et constructives font partie des éléments que le Conseil considère comme importants et permettant de créer un dialogue candide et productif avec les parties prenantes. Nous veillons à la mise en place de mesures transparentes afin qu'elles puissent contacter le Conseil et fournir de la rétroaction.



Vous pouvez consulter notre politique de communication avec les actionnaires à l'adresse bnc.ca.

Nos pratiques clés

Conseil	
Nombre d'administrateurs	14
Âge moyen des administrateurs	60,4
Politique relative à la diversité adoptée par le Conseil	✓
Représentation des femmes au Conseil (43%) et à la direction (38%)	✓
Nombre d'administrateurs indépendants	13/14
Tous les membres de comités sont indépendants	✓
Les administrateurs sont élus individuellement et annuellement	✓
Nombre maximal d'années de service comme administrateur	✓
Tous les administrateurs ont des compétences financières	✓
Nombre de rencontres du Conseil pour l'année financière 2019	15
Nombre de rencontres des comités du Conseil pour l'année financière 2019	35
Les exigences en matière de présence aux réunions sont atteintes	✓
Les rôles de président du Conseil et de président de la Banque sont séparés	✓

Politiques du Conseil	
Une politique de vote à la majorité pour l'élection des administrateurs a été adoptée	✓
Le code de conduite et de déontologie est signé et respecté par tous les administrateurs	✓
Vote consultatif annuel sur la rémunération de la haute direction	✓
Un processus officiel d'évaluation du conseil d'administration a été établi	✓
Un programme d'orientation pour les nouveaux administrateurs a été mis en place	✓
Un programme de formation continue pour les administrateurs a été mis en place	✓



Gestion des risques

La prise de risques fait partie intégrante des activités d'une institution financière et la Banque considère le risque comme un élément indissociable de son développement et de la diversification de ses activités. Elle préconise une gestion des risques harmonisée à sa stratégie d'affaires.

Les risques sont gérés de façon rigoureuse. Ils sont identifiés, mesurés et contrôlés afin d'atteindre un juste équilibre entre le rendement obtenu et les risques assumés. Par conséquent, les processus de prise de décisions sont guidés par une évaluation et une gestion des risques en lien avec l'appétit pour le risque de la Banque et par des niveaux prudents de fonds propres et de liquidités.

L'appétit pour le risque représente le niveau de risque qu'une entreprise est prête à assumer afin de réaliser sa stratégie d'affaires.



Le cadre de l'appétit pour le risque de la Banque est défini par les principes suivants :

- > La marque de commerce, la réputation et la pérennité de la Banque sont au cœur de nos décisions;
- > Nous comprenons les risques encourus : ils sont alignés sur notre stratégie d'affaires;
- > Notre transformation et notre simplification sont réalisées sans compromettre la gestion rigoureuse des risques.

Afin de clarifier l'engagement de la Banque à exercer une gouvernance efficace en ce qui a trait aux mécanismes de supervision des risques et occasions, le comité de gestion des risques a la responsabilité particulière de s'assurer que le cadre de gestion des risques tienne compte des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance afin qu'ils soient identifiés et surveillés de manière adéquate et qu'ils soient intégrés aux processus de gestion des risques en place.

L'évaluation et l'atténuation des risques environnementaux et sociaux (E&S) font partie intégrante de la gestion des risques, au même titre que la gestion des risques de crédit, de marché, de liquidité, opérationnels et de réputation. Les enjeux environnementaux et sociaux sont désormais au cœur du processus décisionnel et ils deviennent de plus en plus stratégiques pour notre entreprise. La prise en compte des risques E&S peut même constituer un atout non négligeable dans certaines transactions de financement ou d'investissement, et elle contribue à promouvoir des pratiques exemplaires auprès de nos parties prenantes. La Banque est exposée au risque E&S de manière directe par ses propres activités et de manière indirecte par les activités de ses clients.

Au moyen de ses politiques de gestion des risques, la Banque s'engage à rehausser ses processus d'évaluation des risques pour une finance durable au service d'une croissance saine, tout en respectant les recommandations du GIFCC et les Principes bancaires responsables de l'ONU.

La 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 un programme de lutte contre le RPCFAT qui comprend des politiques et procédures, un programme de formation continue, de même qu'un cadre de contrôle 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 de la Banque, le comité de gestion des risques a la responsabilité de surveiller la mise en œuvre de ce programme.

La lutte contre la corruption

En tant qu'institution financière dont les opérations et les activités s'étendent à travers le monde, la Banque doit rester vigilante dans ses mesures de lutte contre la corruption. Elle combat la corruption sur deux fronts.

Premièrement, un programme anticorruption robuste conçu par la Banque est appliqué dans l'ensemble de l'organisation. Ce programme, soutenu en continu par la haute direction, contient une politique et des normes, des formations régulières à l'échelle de la Banque ainsi que des formations périodiques ciblées, des évaluations de risque des secteurs, un système de signalement confidentiel, une ressource conseil dédiée, la vérification diligente accrue ciblée, et des tests périodiques indépendants.

Deuxièmement, la Banque vise à ne pas être utilisée pour recycler les produits de la corruption par des personnes auxquelles des services bancaires sont fournis. Le programme robuste de lutte contre le RPCFAT est utilisé pour prévenir et détecter les mouvements de fonds potentiellement liés à des pots-de-vin ou des détournements de fonds. Il comprend l'obligation réglementaire de les détecter et les signaler le cas échéant.

L'efficacité du programme est supervisée par le comité de gestion des risques du conseil d'administration de la Banque.

La Banque est par ailleurs membre de *Transparency International*.

La gestion des données

Les données sont au cœur de l'innovation technologique de la Banque. Elles contribuent au rehaussement de son service à la clientèle et à la personnalisation de son offre de service.

Reconnaissant sa responsabilité à cet égard, la Banque veille à favoriser l'équilibre entre la création de valeur et la saine gestion des risques. Deux piliers permettent au chef des données d'atteindre cet équilibre soit :

- > La définition de la stratégie et l'élaboration d'un modèle opérationnel de gestion de données alignés sur la mission de l'entreprise;
- > La mise en place d'un cadre de gouvernance de données notamment composé d'une structure décisionnelle chapeauté par un comité de hauts dirigeants qui établit les orientations stratégiques de données, approuve toute initiative ayant un impact significatif sur le respect de la stratégie de données et émet des positionnements pour l'entreprise.



Cybersécurité



Dans un contexte de transformation numérique où les systèmes supportant les transactions d'affaires se complexifient et où la sophistication et le nombre de menaces augmentent, la Banque Nationale considère les risques de cybersécurité comme un des risques les plus importants. Nous assurons quotidiennement la mise en œuvre des moyens nécessaires afin de protéger les renseignements personnels et les actifs de nos clients et ainsi assurer la pérennité de nos activités.

Planification stratégique

La planification stratégique du domaine de la cybersécurité est alignée sur la stratégie d'affaires de l'organisation et contribue à l'atteinte de notre mission : « Être une banque à grandeur humaine qui se démarque par son audace, sa culture entrepreneuriale et sa passion pour les gens ». Cette planification s'appuie sur l'utilisation de cadres de référence et de contrôles reconnus provenant du *National Institute of Standards and Technology* (NIST) qui permet d'évaluer en continu les cyber-risques ainsi que la maturité des capacités de la Banque permettant de cibler les cybermenaces, de nous protéger contre elles, de les détecter, d'y réagir et d'assurer le rétablissement de nos activités par la suite.

Modèle de gouvernance

Notre modèle de gouvernance de cybersécurité s'intègre aux structures de gestion de risques définis et transmet une vue holistique de la situation aux comités exécutifs. Il est porté par une définition claire des rôles et responsabilités facilitant une forte complicité et une collaboration étroite entre les parties prenantes. Notre compréhension de l'état actuel de la situation s'appuie sur une connaissance approfondie des composants organisationnels existants (ressources, actifs, données, capacités, exigences réglementaires, etc.) ainsi que sur les sources d'information externes (menaces, vulnérabilités, vigies, tendance, etc.). Cette vue d'ensemble permet une couverture optimale des exigences de sécurité identifiées lors de l'évaluation des risques de cybersécurité, ainsi que lors de la priorisation des plans d'action pour une mise en œuvre facilitée par un programme d'évolution continu de la cybersécurité dont les investissements sont comparables à ceux des autres institutions financières canadiennes.

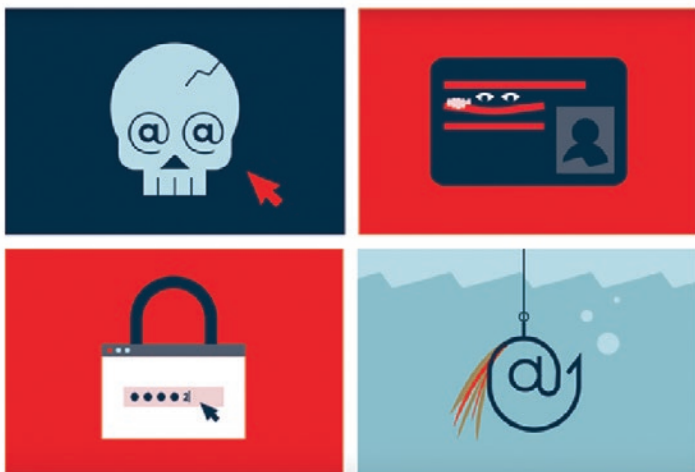
Approches et pratiques

Les approches et pratiques mises en place à la Banque visent quotidiennement à ce que la sécurité fasse partie intégrante de toutes les actions et de toutes les pratiques au sein de la Banque et demeure une responsabilité pour tous. Nos pratiques sont donc soutenues par les mesures suivantes :

- > Un programme de sensibilisation du personnel à la cybersécurité est mis en place et celui-ci constitue un des piliers de protection de l'organisation. Il s'agit d'un programme complet qui évolue selon le contexte de marché et les différentes menaces. Ce vaste programme inclut une variété d'outils, notamment de la formation, des communications, des ateliers, des tests d'hameçonnage, etc. L'objectif du programme est d'améliorer en continu les réflexes des employés pour bien protéger l'organisation et nos clients.
- > L'application des mesures de sécurité définies au sein de nos encadrements de cybersécurité à tous les processus d'affaires et procédures opérationnelles. Ces mesures assurent la mise en place de contrôles adéquats afin de protéger, notamment, l'accès à l'information, la gestion des configurations et des changements technologiques et la gestion des vulnérabilités, et elles sont réévaluées périodiquement afin d'assurer qu'elles sont toujours pertinentes et alignées avec les risques actuels.

Vigie

Conformément aux meilleures pratiques du secteur, la Banque continue d'investir afin d'assurer une surveillance des événements en continu et permettre de détecter et d'identifier les actions malicieuses pouvant nuire à la sécurité des actifs informationnels et à leurs traitements, et de comprendre l'impact potentiel de ces événements sur la Banque et ses activités. Nos actions incluent des mises à l'essai ponctuelle au niveau des personnes, des processus et des technologies en place pour vérifier l'efficacité des mesures de détection en place.



La capacité de répondre aux incidents fait partie intégrale de la stratégie de cybersécurité de la Banque afin de minimiser les risques. Selon les pratiques du marché, la Banque gère et améliore activement son plan de réponse aux incidents de sécurité liés aux actifs informationnels. Notre plan respecte les exigences réglementaires de notre industrie et est mis à jour et testé régulièrement en coordination avec les parties prenantes de toute l'organisation, en fonction de différents scénarios de menaces actualisés selon l'évolution du marché.

Programmes

La Banque déploie des programmes à l'échelle de l'entreprise afin d'assurer l'embauche et la rétention d'une main-d'œuvre qualifiée, l'identification d'occasions d'innovations prometteuses et le rayonnement sur nos clients et la communauté. Ces programmes incluent notamment :

- > La rédaction et la diffusion de matériel permettant de sensibiliser nos clients particuliers et entreprises aux risques cybernétiques.
- > La planification et la réalisation de projets porteurs et innovants permettant de jeter les bases nécessaires à la réalisation sécuritaire des activités financières de demain.
- > Le développement d'approches novatrices et diversifiées assurant l'attraction, le développement et la rétention d'une main d'œuvre qualifiée en cybersécurité.
- > La création et le maintien de partenariats stratégiques avec les différents membres de l'écosystème de la cybersécurité dont les gouvernements, les institutions d'enseignement et de recherche et les autres institutions financières.

Faits saillants

- > Membre fondateur et membre du conseil d'administration de Cybereco, un organisme à but non lucratif qui regroupe les experts en cybersécurité de grandes organisations du Canada et dont l'objectif est de développer des solutions efficaces ainsi qu'une main-d'œuvre de calibre mondial.
- > Embauche de plus de 30 nouveaux employés au cours de la dernière année afin d'augmenter les capacités des équipes de cybersécurité et faire face à la menace grandissante.
- > Refonte de la section conseils en cybersécurité sur le site [bnc.ca](https://www.bnc.ca) et service de sensibilisation personnalisée de clients.
- > Augmentation des capacités de la Banque à traiter des incidents de sécurité via l'automatisation des processus de réponses aux incidents de cybersécurité liés aux tentatives d'hameçonnage.
- > Lancement d'une initiative d'industrie au niveau de l'infonuagique visant une saine collaboration des parties prenantes et l'évaluation des contrôles requis par les banques afin d'assurer une utilisation sécuritaire de ces nouvelles technologies.
- > Mise en place d'un programme de sensibilisation pour l'ensemble des employés de l'organisation et ses filiales ayant comme objectif de faire vivre une culture de sécurité dans l'organisation. Nous atteignons actuellement largement les standards de l'industrie à ce niveau :
 - Cinq formations de cybersécurité pour toute l'organisation et sept formations ciblées pour des groupes spécifiques, en 2019.
 - Nous procédons à des tests d'hameçonnage régulièrement avec nos employés avec des campagnes de différents types et niveaux de difficulté; en 2019, nous avons mené dix campagnes pour toute la Banque et huit campagnes ciblées.

Marketing responsable

Soucieuse de son impact sur l'environnement et la société, la Banque Nationale intègre plusieurs pratiques de développement durable dans ses activités de marketing, que ce soit dans le choix des fournisseurs, les méthodes de communication auprès de la clientèle ou la réutilisation de matériel. Les communications sur les plateformes numériques sont privilégiées par rapport aux impressions papier, et les lettres réglementaires sont imprimées sur du papier recyclé. Le matériel événementiel est entreposé afin de pouvoir être réutilisé. La Banque Nationale vise également à encourager les partenaires locaux, les entrepreneurs ainsi que la relève et prend en considération les différentes parties prenantes dès l'étape de planification d'un événement. Par son programme de dons et commandites, la Banque souhaite maximiser les retombées au sein des communautés où elle est présente.

Événements écoresponsables

Plusieurs événements de grande envergure de la Banque Nationale ont été classifiés comme des événements écoresponsables en 2019, selon la norme en gestion responsable d'événements (BNQ 9700-253). Les événements écoresponsables intègrent des principes de développement durable afin de réduire les impacts sur l'environnement et augmenter les retombées positives sur le plan social et économique. Les émissions de gaz à effet de serre découlant des événements organisés en 2019 font partie de la compensation globale de la Banque.

La Rencontre Leadership 2019, événement de lancement d'année des employés de la Banque Nationale, a obtenu une classification de niveau 3. Plus de 90 % des fournisseurs pour cet événement étaient de provenance locale, à une distance de moins de 100 km. De plus, les employés pouvaient participer à distance, via une plateforme Web, réduisant ainsi les émissions de gaz à effet de serre découlant du transport. Le covoiturage était recommandé pour les personnes présentes sur place.

L'assemblée annuelle des actionnaires 2019 a également obtenu une classification de niveau 3. Les produits alimentaires étaient de provenance locale et peu de déchets ont été produits pour le volet alimentaire. Cet événement, diffusé en ligne, permet aux actionnaires d'y participer à distance. Les gaz à effet de serre émis par les déplacements nécessaires à la tenue de l'événement ont été compensés par l'achat de crédits carbone visant la préservation de la forêt amazonienne vierge dans le sud-est du Pérou.



La 9^e édition du Grand Tour BN a été classifiée niveau 1 en gestion d'événement responsable. Mis sur pied par des passionnés de vélo et de course, le Tour est un défi sportif sur 3 jours permettant d'amasser des fonds pour soutenir des causes sociales de la région hôte. Lors de l'édition 2019, la mise sur pied d'une brigade écologique a permis de réduire les déchets et de trier adéquatement les matières recyclables et compostables.

Déployer l'intelligence artificielle de manière responsable

Pour la Banque Nationale, le déploiement de technologies d'intelligence artificielle et d'analytique avancée est à la fois une occasion et une responsabilité. Il s'agit d'une occasion de transformer positivement l'expérience des clients et des employés, ainsi que d'accroître les capacités de gestion du risque. Il s'agit aussi d'une responsabilité étant donné notre devoir de déployer ces technologies de manière responsable et cohérente avec nos valeurs organisationnelles et en conformité avec le code de conduite et de déontologie. La notion « **innover dans le respect** » a été intégrée au code, afin d'y ancrer les pratiques en intelligence artificielle et analytique avancée.

Pour ce faire, la Banque Nationale s'investit notamment dans l'évaluation proactive de ses pratiques, dans la mise en place de mesures de gouvernance, ainsi que dans l'étude des questions d'interprétabilité et d'équité. La Banque se dote également d'experts internes de plusieurs disciplines afin de viser l'excellence scientifique dans le déploiement de ces technologies.

Elle se fait aussi un devoir d'être un participant actif dans l'écosystème québécois, canadien et international autour de l'intelligence artificielle responsable, afin de rester aux faits des meilleures pratiques et des derniers développements en la matière.



Notre divulgation SASB

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgation 2019
Secteur financier – Banque commerciale		
CB-230a.2	Description de l'approche pour repérer et gérer les risques liés à la sécurité des données	La Banque divulgue son approche pour gérer ses risques de sécurité des données dans ce rapport à la page 50. Veuillez également consulter le Rapport annuel 2019 .
CB-240a.1	1) Nombre et 2) montant des prêts en cours dans le cadre de programmes admissibles conçus pour appuyer les petites entreprises et le développement communautaire	La Banque Nationale est un prêteur clé pour les petites entreprises, 54 % de ses clients commerciaux canadiens étant bénéficiaires de prêts de moins de 25 000 \$ en 2019. Également, la Banque appuie le développement communautaire en finançant des programmes sociaux liés notamment à l'habitation et à la petite enfance représentant plus de 800 clients pour un montant de près de 1 G\$.
CB-240a.2	(1) Nombre et (2) montant des prêts en souffrance et des prêts non performants dans le cadre de programmes admissibles conçus pour appuyer les petites entreprises et le développement communautaire	Au total, il y a moins de 200 prêts non performants représentant près de 1,8 M\$.
CB-240a.3	Nombre de comptes de chèques personnels sans frais fournis à des clients auparavant sous-bancarisés ou non bancarisés	La Banque Nationale a 76 900 comptes de chèques personnels sans frais.
CB-240a.4	Nombre de participants aux initiatives de littératie financière destinées aux clients sous-bancarisés, non bancarisés ou mal desservis	La Banque Nationale participe à plusieurs initiatives de littératie financière dans l'ensemble de ses activités, allant de la discussion de la santé financière et des bonnes pratiques avec les clients en succursale, à des événements de promotion de la littératie financière. Bien que nous ne dénombriions pas le nombre de participants qui sont sous-bancarisés, non bancarisés ou mal desservis, nous divulguons l'impact de nos initiatives à la page 24 .
CB-410a.1	Exposition au risque de crédit commercial et industriel, par secteur	La Banque Nationale divulgue son exposition au risque de crédit de différentes industries dans le document intitulé Informations financières complémentaires du T4-2019 à la page 19, qui peut être consulté à l'adresse bnc.ca .
CB-410a.2	Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG aux analyses de crédit	Nous optimisons en ce moment notre processus dans le but d'intégrer les facteurs ESG aux analyses de crédit conformément à notre feuille de route GIFCC. En ce moment, l'intégration de ces facteurs se fait sous forme de vérification diligente.
CB-510a.1	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la fraude, au délit d'initié, aux pratiques antitrust ou anticoncurrentielles, à la manipulation du marché, aux fautes professionnelles ou à d'autres lois ou règlements connexes du secteur financier	La Banque Nationale ne divulgue pas de telles informations. Toutefois, la Banque Nationale ne croit pas que les procédures auxquelles elle est partie pourraient avoir une incidence défavorable importante sur sa situation financière consolidée.
CB-510a.2	Description des normes et procédures en matière d'alerte éthique	Se reporter à la page 37 du présent rapport
CB-550a.1	Cote de banque d'importance systémique mondiale (BISM), par catégorie	La Banque Nationale est une banque d'importance systémique intérieure (BISI), mais n'est toutefois pas une BSIM. Nous n'avons donc pas de cote BSIM pertinente.

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgestion 2019
CB-550a.2	Description de l'approche d'intégration des résultats de simulations de crise obligatoires et volontaires dans la planification de l'adéquation des fonds propres, la stratégie globale à long terme et d'autres activités d'affaires	Le programme de simulation de crises soutient le processus de décision de la direction, en identifiant les domaines de vulnérabilité potentielle pour la Banque dans son ensemble qui sont reflétés dans l'établissement des limites ainsi que dans la planification d'affaires à plus long terme. Les scénarios de même que les résultats sont ultimement approuvés par le Conseil. La Banque procède également à des tests de tension et des simulations de crises pour le risque de liquidité. Pour de plus amples renseignements, se reporter aux pages 59 et 83 du <u>Rapport annuel 2019</u> .
CB-000.A	1) Nombre et 2) valeur des comptes de chèques et d'épargne par segment: a) particuliers et b) PME	La Banque Nationale avait un volume moyen de dépôts de 64 488 M\$ pour son secteur des Particuliers et Entreprises au T4 2019. Pour davantage d'information, veuillez consulter la présentation aux analystes et investisseurs (<i>disponible en anglais seulement</i>) du T4 2019, à l'adresse bnc.ca .
CB-000.B	1) Nombre et 2) valeur des prêts par segment: a) particuliers, b) PME et c) grandes entreprises	La Banque Nationale avait, au T4 2019, un volume moyen de 77 015 M\$ pour ses prêts et acceptations bancaires aux particuliers et de 37 466 M\$ pour ses prêts et acceptations bancaires commerciaux. Pour davantage d'information, veuillez consulter la présentation aux analystes et investisseurs (<i>disponible en anglais seulement</i>) du T4 2019, à l'adresse bnc.ca .

Secteur financier – Finance personnelle

CF-220a.2	Montant total des pertes monétaires à la suite de procédures judiciaires liées au maintien de la vie privée de la clientèle	La Banque Nationale ne divulgue pas de telles informations. Toutefois, la Banque Nationale ne croit pas que les procédures auxquelles elle est partie pourraient avoir une incidence défavorable importante sur sa situation financière consolidée.
CF-230a.3	Description de l'approche pour repérer et gérer les risques liés à la sécurité des données	Se référer à la réponse pour la norme <u>CB 230a.2</u>
CF-270a.2	Taux d'approbation de produits de (1) crédit et (2) prépayés pour des demandeurs avec des cotes FICO supérieures et inférieures à 660	La Banque Nationale ne divulgue pas ces données, mais fournit la valeur, la LTV et la cote FICO moyenne pour son portefeuille de prêts hypothécaires et marges de crédit hypothécaires canadiens dans la présentation aux analystes et investisseurs (<i>disponible en anglais seulement</i>) du T4-2019, qui peut être consultée à l'adresse bnc.ca . De plus, des informations additionnelles sur la qualité du crédit de notre portefeuille de prêts se trouvent aux pages 69 et 153 du <u>Rapport annuel 2019</u> .
CF-270a.5	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la vente et au maintien de produits	La Banque Nationale ne divulgue pas de telles informations. Toutefois, la Banque Nationale ne croit pas que les procédures auxquelles elle est partie pourraient avoir une incidence défavorable importante sur sa situation financière consolidée.

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgestion 2019
------------	------------------	-------------------

Secteur Financier – Financement hypothécaire

MF-270a.3	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la communication aux clients ou à la rémunération de l'initiateur du prêt	La Banque Nationale ne divulgue pas de telles informations. Toutefois, la Banque Nationale ne croit pas que les procédures auxquelles elle est partie pourraient avoir une incidence défavorable importante sur sa situation financière consolidée.
MF-270b.1	1) Nombre, 2) valeur et 3) ratio prêt/valeur moyen pondéré des prêts hypothécaires accordés a) aux emprunteurs appartenant à une minorité et b) à tous les emprunteurs, selon la cote FICO, supérieure ou inférieure à 660	La Banque Nationale ne divulgue pas ces données, mais fournit la valeur, la LTV et la cote FICO moyenne pour son portefeuille de prêts hypothécaires et marges de crédit hypothécaires canadiens dans la présentation aux analystes et investisseurs (<i>disponible en anglais seulement</i>) du T4 2019, qui peut être consultée à l'adresse bnc.ca . Voir également le document intitulé « Informations financières complémentaires » du T4-2019 à la page 21 pour plus d'informations sur notre portefeuille de prêts hypothécaires résidentiels.
MF-270b.3	Description des normes et procédures pour assurer l'octroi non discriminatoire de prêts hypothécaires	La Banque Nationale se conforme à l'ensemble des lois et règlements anti-discrimination ainsi qu'au <u>code de conduite et de déontologie</u> que la Banque s'impose et qui s'applique à tous au sein de la Banque (employés, dirigeants ou administrateurs). Le code de conduite et de déontologie établit la non-tolérance de la discrimination envers qui que ce soit.
MF-000.A	1) Nombre et 2) valeur des prêts hypothécaires établis par catégorie: a) à l'habitation et b) aux entreprises	La Banque Nationale divulgue la valeur des hypothèques résidentielles et la valeur des prêts par catégorie dans la présentation aux analystes et investisseurs (<i>disponible en anglais seulement</i>) du T4-2019, qui peut être consultée à l'adresse bnc.ca .

Secteur financier – Banque d'investissement et courtage

IB-330a.1	Pourcentage de représentation par sexe et groupe racial ou ethnique pour 1) les dirigeants, 2) les cadres non-dirigeants, 3) les professionnels et 4) tous les autres employés	La Banque Nationale divulgue plusieurs indicateurs de diversité à la <u>page 9</u> du présent rapport.
IB-510a.1	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la fraude, au délit d'initié, aux pratiques antitrust ou anticoncurrentielles, à la manipulation du marché, aux fautes professionnelles ou à d'autres lois ou règlements connexes du secteur financier	Se référer à la réponse pour la norme <u>CB 510a.1</u>
IB-510a.2	Description des normes et procédures en matière d'alerte éthique	Se référer à la réponse pour la norme <u>CB 510a.2</u>
IB-510b.3	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à l'intégrité professionnelle, y compris l'obligation de diligence	La Banque Nationale ne divulgue pas de telles informations. Toutefois, la Banque Nationale ne croit pas que les procédures auxquelles elle est partie pourraient avoir une incidence défavorable importante sur sa situation financière consolidée.
IB-510b.4	Description de l'approche pour assurer l'intégrité professionnelle, y compris l'obligation de diligence	Chaque employé, dirigeant et administrateur de la Banque Nationale signe, annuellement, le <u>code de conduite et de déontologie</u> qui exige l'intégrité, l'honnêteté, la confiance et la loyauté dans toutes les facettes de nos activités.
IB-550a.1	Cote de banque d'importance systémique mondiale (BISM), par catégorie	Se référer à la réponse pour la norme <u>CB 550a.1</u>

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgestion 2019
IB-550a.2	Description de l'approche d'intégration des résultats de simulations de crise obligatoires et volontaires dans la planification de l'adéquation des fonds propres, la stratégie globale à long terme et d'autres activités d'affaires	Se référer à la réponse pour la norme CB 550a.2
IB-000.A	1) Nombre et 2) valeur des transactions a) de prise ferme, b) de services-conseils et c) de titrisation	La Banque Nationale a agi comme agent pour 126 transactions, ayant une valeur de 58,45 G\$, comme preneur ferme pour 66 transactions ayant une valeur de 56,83 G\$ et une transaction non classifiée, pour un total de 193 transactions valant 115,28 G\$.

Secteur financier – Gestion et garde d'actifs

AC-270a.2	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à des activités de marketing et à la communication d'information associée à des produits financiers à l'égard de clients nouveaux ou actuels	La Banque Nationale ne divulgue pas de telles informations. Toutefois, la Banque Nationale ne croit pas que les procédures auxquelles elle est partie pourraient avoir une incidence défavorable importante sur sa situation financière consolidée.
AC-270 a.3	Description de l'approche pour informer les clients des produits et services	<p>Les employés de la Banque Nationale s'engagent à respecter le code de conduite et de déontologie, qui énumère plusieurs principes de protection des clients, notamment : « En toute transparence, nous les informons sur les taux, les frais et les conditions de chaque transaction, pour chacun des produits qu'ils acquièrent. »</p> <p>La Banque Nationale se conforme également à la réglementation applicable à l'ensemble de ses activités. La Banque Nationale respecte donc la réglementation venant de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, des agences de protection des consommateurs provinciaux, de l'OCRCVM, de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels, de la TSX et des autorités de réglementation provinciales, tels que les autorités de réglementation des valeurs mobilières.</p> <p>Le comité des ressources humaines a revu les pratiques de rémunération à la Banque en 2017 et continue de le faire sur une base périodique.</p>
AC-330a.1	Pourcentage de représentation par sexe et groupe racial ou ethnique pour 1) les dirigeants, 2) les cadres non-dirigeants, 3) les professionnels et 4) tous les autres employés	Se référer à la réponse pour la norme IB 330a.1
AC-410a.1	Montant d'actifs sous gestion par classe d'actifs, qui utilisent 1) l'intégration des questions environnementales, sociales et de gouvernance, 2) des thématiques d'investissement durable et 3) des filtres	<p>Grâce au processus OP4+, 97,25% des actifs sous gestion de Banque Nationale Investissements au 31 octobre 2019 sont gérés par des signataires des Principes d'Investissement Responsable des Nations Unies, contre 86,6% en février 2019. Étant donné que la gestion des fonds de Banque Nationale Investissements passe par une architecture ouverte, chaque gestionnaire a son propre processus d'intégration des facteurs ESG et en discute avec BNI.</p> <p>De plus, 91,62% des actifs sous gestion de BNI sont gérés par des gestionnaires canadiens membres de l'Association pour l'investissement responsable.</p> <p>Pour davantage d'information, veuillez consulter la section sur BNI dans ce rapport, aux pages 32 et 33.</p>

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgestion 2019
AC-410a.2	Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG aux processus et stratégies de gestion des placements ou du patrimoine	La Banque Nationale divulgue son approche pour intégrer des facteurs ESG dans son processus OP4+. Pour davantage d'information, veuillez consulter la section sur BNI dans ce rapport, aux pages 32 et 33.
AC-410a.3	Description des normes et procédures en matière de vote par procuration et de mobilisation des sociétés émettrices	Les politiques et procédures de mobilisation des sociétés émettrices et de vote par procuration peuvent être consultées à bninvestissements.ca .
AC-510a.1	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la fraude, au délit d'initié, aux pratiques antitrust ou anticoncurrentielles, à la manipulation du marché, aux fautes professionnelles ou à d'autres lois ou règlements connexes du secteur financier	Se référer à la réponse pour la norme CB 510a.1
AC-510a.2	Description des normes et procédures en matière d'alerte éthique	Se référer à la réponse pour la norme CB 510a.2
AC-550a.2	Description de l'approche des programmes d'incorporation du risque de liquidité dans la stratégie de portefeuille et la gestion du risque de rachat	<p>Banque Nationale Investissements (BNI) a une <i>Politique de gestion de risque de liquidité pour les fonds d'investissement et les services offerts par BNI</i> (publication interne). Cette politique a pour objectif d'établir des exigences de liquidité pour les fonds d'investissement et les services offerts par BNI, ainsi qu'un cadre d'application pour celles-ci.</p> <p>Afin d'encadrer ce risque, BNI surveille les trois composantes suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Risque de liquidité lié à la conception des produits (conditions de rachat adaptées à la stratégie d'investissement) > Risque de liquidité lié au marché pour les produits (tableau de bord de liquidité, groupes de liquidité, données de fournisseurs tiers, diverses mesures, etc.) > Risque de liquidité émanant de la détention des produits (taux historique des demandes de rachat des porteurs, concentration des actifs, etc.) <p>La politique complète le <i>Règlement 81-102 sur les fonds d'investissement</i> pour les produits qui y sont soumis et établit les exigences pour les autres produits.</p> <p>Comme l'autorisent les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, BNI peut suspendre le droit de demander le rachat des titres des produits sous prospectus dans certaines conditions (voir prospectus, section <i>Droit de refuser le rachat de titres d'un fonds</i>).</p>
AC-550a.3	Exposition totale sur les opérations de financement par titres	La Banque Nationale a divulgué son exposition totale aux opérations de financement par titres dans son document d'informations financières complémentaires du T4 2019, que vous pouvez consulter à l'adresse bnc.ca . Au T4 2019, l'exposition était de 20 887 M\$.
AC-000.A	1) Total des actifs sous gestion enregistrés et 2) total des actifs sous gestion non enregistrés	La Banque Nationale avait, au T4 2019, 565,4 G\$ d'actifs sous gestion et sous administration. Pour la ventilation de ces données, veuillez vous reporter au document d'informations financières complémentaires du T4 2019, qui peut être consulté à l'adresse bnc.ca .

Définitions

ACVM: Autorités canadiennes en valeurs mobilières

Administrateurs: Les membres du conseil d'administration de la Banque Nationale du Canada

Banque: Banque Nationale du Canada

BNI: Banque Nationale Investissements inc.

BSIF: Bureau du surintendant des institutions financières (Canada)

CA: Courant alternatif

CAU: Comité d'audit du Conseil

CDP: *Carbon Disclosure Project*

CGR: Comité de gestion des risques du Conseil

Circulaire: Circulaire de sollicitation de procurations de la direction relative à l'Assemblée déposée le 5 mars 2020 sur les sites Internet bnc.ca et sedar.com.

Conseil: Conseil d'administration de la Banque

CRG: Comité de révision et de gouvernance du Conseil

CRH: Comité de ressources humaines du Conseil

Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2019: Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise, déposée le 5 mars 2020 sur les sites Internet bnc.ca et sedar.com.

Dirigeants: Le terme « dirigeants » inclut les premiers vice-présidents et les vice-présidents de la Banque, tous les titulaires de postes relevant directement des membres de la haute direction qui sont employés de filiales de la Banque, ainsi que tout employé de la Banque ou de ses filiales dont le CRH considère qu'il occupe des fonctions analogues.

Domaine 1: Émissions directes: Émissions de GES provenant de sources détenues ou contrôlées

Domaine 2: Émissions indirectes: Émissions de GES causées indirectement en raison de sa consommation d'électricité et de vapeur et dont les émissions sont générées par le fournisseur d'électricité et de vapeur

Domaine 3: Autres émissions indirectes: Émissions de GES résultant des activités mais provenant de sources de GES détenues ou contrôlées par des tiers

ESG: Environnement, social et gouvernance

FBN: Financière Banque Nationale inc.

FNB: Fonds négociés en bourse

GES: Gaz à effet de serre

GIFCC: Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques

Loi: *Loi sur les banques*, L.C. 1991, c.46

ODD: Objectifs de développement durable de l'ONU

ONU: Organisation des Nations Unies

ORCCVM: L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

PRB: Principes bancaires responsables de l'ONU

Rapport annuel 2019: Rapport annuel de la Banque déposé le 4 décembre 2019 sur les sites Internet bnc.ca et sedar.com, incluant les états financiers consolidés de l'exercice terminé le 31 octobre 2019 ainsi que le rapport de gestion et le rapport de l'auditeur indépendant s'y rapportant

Rapport ESG 2019: Rapport des avancées environnementales, sociales et de gouvernance

SASB: *Sustainable Accounting Standards Board*

TSX: Bourse de Toronto

Mise en garde à propos des déclarations prospectives

À l'occasion, la Banque fait des déclarations prospectives écrites et verbales, notamment celles contenues dans ce Rapport ESG 2019 ainsi que dans d'autres documents déposés auprès des organismes de réglementation canadiens et dans d'autres communications. Ces déclarations sont faites conformément à la législation en valeurs mobilières applicable au Canada et aux États-Unis. Les déclarations prospectives figurant dans le présent document peuvent comprendre, entre autres, des déclarations à l'égard de l'économie – notamment les économies canadienne et américaine – de l'évolution des marchés, des objectifs, des perspectives et des priorités de la Banque pour les exercices 2020 et suivants incluant les objectifs reliés aux responsabilités environnementales, sociales et de gouvernance, de ses stratégies et éventuelles mesures pour les réaliser, des attentes quant à la situation financière de la Banque, du cadre réglementaire dans lequel elle évolue, de l'incidence possible de la pandémie de la COVID-19 et de la manière dont elle y fera face et de certains risques auxquels la Banque est confrontée. Ces déclarations prospectives sont habituellement marquées par l'usage de verbes au futur et au conditionnel ou par l'emploi d'expressions comme « prévoir », « croire », « estimer », « projeter », « s'attendre à », « avoir l'intention de », « planifier » et autres termes ou expressions similaires.

Ces déclarations prospectives visent à aider les porteurs de titres de la Banque à comprendre la situation financière et les résultats d'exploitation de la Banque aux dates indiquées et pour les périodes alors terminées ainsi que les objectifs de performance financière, la vision et les buts stratégiques de la Banque, incluant les objectifs reliés aux responsabilités environnementales, sociales et de gouvernance, et peuvent ne pas convenir à d'autres fins.

En raison de leur nature même, ces déclarations prospectives supposent l'élaboration d'hypothèses et elles comportent donc nécessairement des risques et des incertitudes d'ordre général et spécifique. Les hypothèses qui ont trait à la performance des économies du Canada et des États-Unis en 2020, notamment dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, et quant à leur incidence sur les activités de la Banque figurent parmi les principaux facteurs pris en considération au moment de déterminer les priorités et les objectifs stratégiques de la Banque. Au moment d'établir ses attentes quant à la conjoncture économique, en général et dans le secteur des services financiers en particulier, la Banque s'appuie surtout sur les données économiques historiques fournies par les gouvernements du Canada, des États Unis et de certains autres pays où la Banque exerce des activités, de même que leurs organismes.

Il est fort possible que les prévisions, projections, attentes ou conclusions expresses ou implicites de la Banque ne se révèlent pas exactes, que ses hypothèses ne soient pas correctes et que ses objectifs de performance financière, sa vision et ses buts stratégiques incluant les objectifs reliés aux responsabilités environnementales, sociales et de

gouvernance, ne soient pas réalisés. La Banque recommande aux lecteurs de ne pas se fier indûment à ces déclarations prospectives, étant donné que divers facteurs, dont bon nombre sont indépendants de la volonté de la Banque, pourraient faire en sorte que les résultats réels soient sensiblement différents des attentes, des estimations ou des intentions exprimées dans ces déclarations prospectives. Ces facteurs incluent notamment le risque de crédit, le risque de marché, le risque de liquidité et de financement, le risque opérationnel, le risque de non-conformité à la réglementation, le risque d'atteinte à la réputation, le risque stratégique et le risque environnemental, lesquels sont décrits plus amplement dans la section « Gestion des risques » débutant à la page 58 du Rapport annuel 2019 de la Banque, et plus précisément la conjoncture économique générale et les conditions du marché financier au Canada, aux États-Unis et dans certains autres pays où la Banque exerce des activités; la modification à la réglementation touchant les activités de la Banque; l'incertitude géopolitique; les changements importants dans le comportement des consommateurs; la situation du logement et l'endettement des ménages au Canada; les variations de la performance et de la solvabilité des clients et des contreparties de la Banque; les modifications apportées aux conventions et méthodes comptables que la Banque utilise à des fins de présentation de sa situation financière, y compris les incertitudes liées aux hypothèses et aux principales estimations comptables; la législation fiscale en vigueur dans les pays où la Banque exerce des activités, principalement le Canada et les États Unis (y compris la *Foreign Account Tax Compliance Act* (FATCA) aux États-Unis); les modifications aux lignes directrices sur les fonds propres et la liquidité, et aux instructions relatives à leur présentation et à leur interprétation; les changements aux notations de crédit attribuées à la Banque; les perturbations potentielles chez les principaux fournisseurs de biens et de services à la Banque; les perturbations potentielles des systèmes de technologie de l'information de la Banque, y compris l'évolution du risque de cyberattaque; et l'incidence possible d'événements catastrophiques sur l'économie locale et internationale, y compris les catastrophes naturelles et les urgences de santé publique comme la pandémie de la COVID-19.

La liste des facteurs de risque qui précède n'est pas exhaustive. Des renseignements supplémentaires sur ces facteurs sont fournis dans la section « Gestion des risques » du Rapport annuel 2019 de la Banque tels qu'ils peuvent être mis à jour dans les Rapports aux actionnaires déposés trimestriellement. Les investisseurs et autres personnes qui se fondent sur les déclarations prospectives de la Banque doivent considérer soigneusement les facteurs susmentionnés ainsi que les incertitudes et les risques qu'ils comportent.

À moins que la législation ne l'y oblige, la Banque ne prévoit pas mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, verbale ou écrite, qu'elle peut faire ou qui peut de temps à autre être faite en son nom.

Gestion du projet et rédaction :

Vice-présidence, Affaires publiques et Responsabilité sociale d'entreprise, Banque Nationale

Conception de la couverture : Expérience client et numérique, Banque Nationale

Graphisme : M&H

Traduction : Services linguistiques de la Banque Nationale

Crédits photos

Couverture: La Classique BN – Maxime Côté Photographe

Page 3: Maxime Côté Photographe

Page 15: Menkès Shooner Dagenais LeTourneux Architectes

Page 21: Photographie M

Page 23: James Affolaby

Page 26: ABA Bank

Page 29: Vibrant

Page 40: Federico Dufau

Page 43: Menkès Shooner Dagenais LeTourneux Architectes

Page 52: Grand Tour BN – Maxime Côté Photographe



MC NA CAPITAL DE RISQUE et FBN sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada.

MD BANQUE NATIONALE, le logo BANQUE NATIONALE, BANQUE NATIONALE DU CANADA, BNC, BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS, BNI FINANCIÈRE BANQUE NATIONALE sont des marques de commerce déposées de la Banque Nationale du Canada.

Toute autre marque de commerce mentionnée dans ce rapport qui n'est pas la propriété de la Banque Nationale du Canada est la propriété de son détenteur respectif.

© 2020 Banque Nationale du Canada. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.