



## Rapport

sur les avancées  
environnementales,  
sociales et  
de gouvernance

20  
20



**Entreprendre  
un avenir durable  
maintenant**



# Table des matières

- 3** Message du président et chef de la direction
- 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
- 11** Notre appui au développement durable
  - › Contribuer aux objectifs de développement durable de l'ONU
  - › Engagements internationaux

## ENVIRONNEMENT

- 14** Nous travaillons au développement d'une économie verte
  - › Réduire notre empreinte carbone
  - › Nos bâtiments et espaces de travail
  - › Une communauté d'employés mobilisés pour l'environnement

## SOCIAL

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

## GOVERNANCE

- 59** Nous gouvernons selon les plus hautes normes
  - › Gouvernance
  - › Cybersécurité et sécurité de l'information
  - › Intelligence artificielle
- 72** Notre divulgation SASB

# Entreprendre un avenir durable maintenant

## Message du président et chef de la direction



La période que nous traversons actuellement fera sentir ses effets longtemps. La crise sanitaire, le réchauffement climatique ou encore les bouleversements démographiques et technologiques s'additionnent et définissent par avance les priorités collectives des prochaines années et décennies.

Les entrepreneurs et les dirigeants d'entreprises ont un rôle important à jouer pour répondre à ces défis. Non seulement en continuant de créer des emplois qui donnent à nos concitoyens une stabilité, un lieu d'échange et d'apprentissage en continu, de même qu'un pouvoir d'achat, mais aussi en cherchant à influencer le cours des choses et en mettant de l'avant des actions tangibles. De fait, le milieu des affaires sera un acteur majeur du changement au cours des prochaines décennies.

En 2020, les équipes de la Banque Nationale se sont de nouveau montrées à la hauteur du défi qui s'est présenté. D'importants programmes d'aide aux clients ont vu le jour et ont eu un impact notable sur la santé financière et émotive de nos clients, particuliers et entreprises. Le renouvellement des dons a été accéléré dans tous les domaines, pour permettre aux organismes de poursuivre leur mission. L'aide à nos employés a été adaptée et bonifiée pour que la Banque puisse continuer d'être pour eux un lieu de stabilité à travers les bouleversements.

Notre engagement envers les grands thèmes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) a continué de progresser à bon rythme, comme vous pourrez le constater à la lecture des prochaines pages.

À l'égard de l'environnement, nous avons annoncé en septembre notre volonté d'avoir réduit de 25% les gaz à effet de serre issus de nos propres activités d'ici la fin de 2025. Déjà, la Banque a l'un des meilleurs bilans parmi les grandes institutions de dépôt au Canada. Nous poursuivrons dans cette veine en nous assurant d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 pour nos activités.

En ce qui a trait aux enjeux sociaux et de gouvernance, l'inclusion et la diversité ont occupé une place importante dans nos travaux. Nous avons des assises solides dont nous sommes fiers, mais nous pouvons faire mieux pour qu'aucun talent ne se perde et que tous soient placés devant les mêmes possibilités économiques et sociales. Par ailleurs, la Banque réitère qu'elle 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, y compris ceux qui ont une portée d'action plus limitée.

En terminant, sachez que vous pouvez compter sur la Banque Nationale et ses employés pour vous appuyer au cours de la période actuelle, et au-delà. Je remercie d'ailleurs les membres de notre conseil d'administration pour leur intérêt à l'égard de l'ESG et leur appui dans les actions que nous déployons. La saine gouvernance qui s'exerce à la Banque en ce domaine est porteuse d'avenir.

À la Banque Nationale, c'est en plaçant l'humain d'abord que nous pensons pouvoir le mieux contribuer à la prospérité collective et à la préservation de nos valeurs communes. C'est dans cet esprit que nous avons été parmi les premiers, en 2019, à signer les Principes bancaires responsables de l'ONU. Et nous avons certainement l'intention d'être pour longtemps à la hauteur de cet engagement de faire mieux pour tous.

**Louis Vachon**

Président et chef de la direction

# Entreprendre pour et avec nos parties prenantes

## Message de la vice-présidence, Communications et Responsabilité sociale d'entreprise



Nous sommes heureux de vous présenter la deuxième édition du 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 collaboration, la capacité décisionnelle et surtout... la place faite aux relations humaines dans les activités quotidiennes.

La croissance de la Banque est ancrée depuis longtemps dans le dialogue avec les parties prenantes qui participent au succès de l'institution. Le développement des différents champs couverts par l'ESG recèle une multitude d'occasions d'approfondir ces conversations et de bâtir de nouvelles avenues pour relever les défis qui touchent le monde contemporain.

Les équipes de la Banque ont été très actives ces derniers mois pour réaliser des avancées. Ensemble, nous avons continué de bâtir notre plan d'action climatique. Pour réduire notre impact carbone substantiellement à l'horizon de 2025, mais aussi pour préparer le chemin qui nous mènera à la neutralité carbone d'ici 2050. Mesurer l'empreinte carbone de nos activités de prêts, par exemple, demeure un défi. Nous sommes toutefois confiants d'obtenir un portrait plus juste au terme des travaux de l'industrie qui viendront fixer la taxonomie, autrement dit le langage concerté, de la mesure du carbone au Canada.

**Claude Breton**

Vice-président

Communications et Responsabilité sociale d'entreprise

Sur le plan social, la COVID-19 et ses effets, de même que les enjeux d'actualité liés à l'inclusion et à la diversité, ont mobilisé d'importantes ressources. Nous avons ainsi pu répondre présents afin de venir en aide à nos clients et à la collectivité, fortement touchés par la crise sanitaire. Et nous engageons fermement à encore mieux faire contre le racisme.

À l'égard de nos activités de gouvernance, la gestion du risque ESG et sa supervision ont à nouveau progressé pour s'adapter en continu aux changements qui se produisent en cette matière. Grâce à l'appui de la direction et à la vigie qu'exerce le conseil d'administration, notre équipe est bien outillée pour améliorer constamment les pratiques ESG de la Banque.

Nous croyons au rôle important de la communauté des affaires pour changer les choses. Nous apprécions ainsi pleinement le privilège de pouvoir y contribuer à notre mesure, animés par l'énergie, les idées et la passion des nombreux partenaires du changement qui nous accompagnent.

**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.

« En 2019, nous avons adopté un énoncé de mission qui reflète nos valeurs profondes et ce que nous visons par-dessus tout à accomplir. À la Banque Nationale, nous priorisons "l'humain d'abord". Nous croyons que la création d'une valeur durable pour l'ensemble de nos parties prenantes repose sur l'établissement de relations à long terme avec nos clients, nos employés et la communauté. »

– Louis Vachon, président et chef de la direction

### Pourquoi une mission commune ?

Notre mission commune s'inscrit dans la continuité de nos efforts pour demeurer un moteur du développement économique et social prépondérant. Elle est la réponse à un besoin collectif de faire évoluer les habitudes bancaires vers une mission humaine qui nous permettra d'atteindre nos objectifs et de mieux collaborer avec l'ensemble de nos parties prenantes.




### Comment se traduit concrètement notre mission commune ?

- › Par les expériences que nous voulons faire vivre à nos clients, à nos employés et à la communauté.
- › Par nos comportements qui reflètent nos valeurs : complicité, pouvoir d'agir et agilité.
- › Par la manière dont les employés travaillent ensemble afin d'augmenter la satisfaction de nos clients, l'engagement des employés et notre implication dans la communauté.
- › Par les initiatives que nous priorisons pour avoir un impact positif.

# 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.

ENVIRONNEMENT	SOCIAL	GOVERNANCE
 <p>Nous travaillons au développement d'une économie verte</p>	 <p>Nous enrichissons les communautés</p>	 <p>Nous gouvernons selon les plus hautes normes</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nous considérons la lutte contre les changements climatiques dans notre action économique et communautaire</li> <li>2. Nous accompagnons et conseillons nos clients dans leur transition énergétique</li> <li>3. Nous gérons et réduisons notre empreinte environnementale dans l'ensemble de nos secteurs d'activité</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Nous maximisons le potentiel des individus et de la collectivité</li> <li>5. Nous faisons la promotion de l'inclusion et de la diversité</li> <li>6. Nous favorisons l'entrepreneuriat, la littératie financière, la philanthropie et le soutien à la santé et à l'éducation</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Nous mettons de l'avant une culture d'éthique forte, de saines pratiques de gouvernance et une gestion rigoureuse des risques</li> <li>8. Nous gérons selon des pratiques commerciales responsables</li> <li>9. Nous assurons la pérennité de l'institution</li> </ol>

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



## Voici certaines des organisations que nous appuyons



# À propos du présent rapport

Le Rapport ESG 2020 est publié par la Banque Nationale du Canada. 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 2020 (1<sup>er</sup> novembre 2019 au 31 octobre 2020). Tous les montants sont exprimés en dollars canadiens.

## 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.

## Cadres 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 CDP et les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC).

## Certification et comptabilisation externes

Certains indicateurs sont extraits du rapport de gestion et des états financiers consolidés audités du [Rapport annuel 2020](#). 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.

## Politiques et codes de conduite

Le présent rapport mentionne les publications de la Banque Nationale ci-dessous. Elles sont également disponibles sur [bnc.ca](#) dans la rubrique *À propos de nous*.



[Cahier Inclusion et Diversité 2020](#)

[Circulaire de sollicitation de procurations de la direction 2021](#)

[Code de conduite des fournisseurs](#)

[Code de conduite et de déontologie](#)

[Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2020](#)

[Déclaration des droits de la personne](#)

[Politique environnementale](#)

[Politique sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail](#)

[Rapport annuel 2020](#)

[Rapport annuel sur la protection des aînés 2020](#)

[Rapport GIFCC 2020](#)



## 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 [ESG@bnc.ca](mailto:ESG@bnc.ca).

# À propos de nous

La Banque Nationale est une institution bancaire de premier plan 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 2020)

**2,7 millions** Clients<sup>1</sup>

**26 517** Employés<sup>2</sup>

**544** Succursales<sup>3</sup>

**517 606** Superficie totale en mètres carrés<sup>4</sup>

**1 573** Guichets automatiques<sup>5</sup>

## Notre performance financière<sup>6</sup>

**332 G\$** Actif total 

**597 G\$** Actifs sous administration et sous gestion

**953 M\$** Dividendes déclarés aux détenteurs d'actions ordinaires

 **15,8%** Rendement des capitaux propres supérieur<sup>7</sup>

## Notre contribution à l'activité économique

**2 713 M\$** Rémunération et avantages du personnel<sup>6</sup> 

**1,2 G\$** Biens et services achetés<sup>6</sup>

**909 M\$** Impôts et taxes payés<sup>8</sup>

 **27 287 heures** de bénévolat des employés<sup>8,9</sup>

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

2 Au niveau mondial.

3 403 succursales du secteur des Particuliers et Entreprises, 61 de la Financière Banque Nationale au Canada, 77 au Cambodge et 3 aux États-Unis (Floride).

4 Les données de superficie couvrent l'ensemble des espaces occupés par la Banque, à l'exception de Credigy, et proviennent de la base de données HÉLIOS de la Banque.

5 940 au Canada et 633 au Cambodge.

6 Les indicateurs proviennent du Rapport annuel de la BNC pour l'exercice terminé le 31 octobre 2020.

7 Excluant les éléments particuliers. Consulter la rubrique « Mode de présentation de l'information » aux pages 22 et 23 du Rapport annuel 2020 pour le détail des mesures financières non conformes aux PCGR.

8 Au Canada au 31 octobre 2020.

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



# Tableau de bord ESG



Cible de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) de nos propres activités de 25 % d'ici la fin de 2025 (avec 2019 comme année de référence).

	2020	2019
<b>Environnement</b>		
Actifs sous gestion intégrant un facteur ESG	39,3 G\$	40,5 G\$
Émissions de GES – Domaine 1 (en tonne équivalent CO <sub>2</sub> ) <sup>1,2</sup>	2 634	2 330
Émissions de GES – Domaine 2 (en tonne équivalent CO <sub>2</sub> ) <sup>1,2</sup>	3 444	2 901
Émissions de GES – Domaine 3 (en tonne équivalent CO <sub>2</sub> ) <sup>1,2</sup>	2 369	4 502
Total des émissions de GES (en tonne équivalent CO <sub>2</sub> ) <sup>1,2</sup>	8 447	9 732
Consommation d'énergie renouvelable	74 144 MWh	78 536 MWh
Pourcentage de la consommation d'énergie qui provient de sources renouvelables	74 %	76 %
Pourcentage du papier utilisé certifié FSC <sup>3,4</sup>	100 %	100 %
Consommation de papier par employé à temps plein <sup>3,5</sup>	10,60 kg/ETP	17,27 kg/ETP
Nombre d'édifices certifiés LEED	5	5
Carboneutre	Oui	Oui
Valeur des obligations durables émises	2,2 G\$	1,2 G\$
<b>Social</b>		
<b>Employés</b>		
Pourcentage de femmes au sein de la Banque <sup>3,5</sup>	54,7 %	57,5 %
Pourcentage de femmes dans des postes de dirigeants et membres de la haute direction <sup>3,5</sup>	30 %	32,7 %
Pourcentage de minorités visibles au sein de la Banque <sup>3,5</sup>	23,2 %	23,8 %
Pourcentage de personnes ayant un handicap au sein de la Banque <sup>3,5</sup>	2,9 %	2,8 %
Pourcentage d'Autochtones au sein de la Banque <sup>3,5</sup>	0,8 %	0,7 %
Pourcentage d'employés à temps plein	89 %	88 %
Indice de mobilisation des employés <sup>3</sup>	86 %	81 %

1 Les données sur les émissions de gaz à effet de serre (GES) sont calculées par un tiers indépendant.

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

3 Au Canada.

4 Papier provenant de forêts certifiées.

5 Données au 31 décembre 2020.

	2020	2019
<b>Social</b>		
<b>Employés (suite)</b>		
Nombre de nouvelles embauches <sup>1</sup>	2 436	2 451
Taux de roulement <sup>2</sup>	12,4 %	15,7 %
Taux de roulement volontaire (excluant les retraites) <sup>2</sup>	7,9 %	11,3 %
Taux de recrutement interne (excluant les postes d'entrée du réseau des succursales et les centres d'appels)	47,7 %	46,3 %
Nombre d'accidents en milieu de travail <sup>3</sup>	24	62
Nombre d'accidents mortels en milieu de travail <sup>3</sup>	0	0
Taux d'absentéisme <sup>4</sup>	3,3 %	3,5 %
Montant investi dans le développement des employés <sup>3</sup>	31,5M\$	32,5M\$
Salaires et avantages sociaux versés <sup>5</sup>	2,7G\$	2,5G\$
Contribution de la Banque au régime d'acquisition d'actions des employés <sup>5</sup>	13M\$	12M\$
<b>Clients</b>		
Nombre de visiteurs des conseils pratiques sur bnc.ca	1,9M	1,6M
Pourcentage de croissance des clients numériques actifs <sup>6</sup>	108 %	108 %
Pourcentage de comptes particuliers avec un relevé électronique	68,7 %	66,2 %
Nombre de comptes chèques sans frais (sans solde minimum) <sup>7</sup> (SASB CB-240a.3)	146 697	149 081 <sup>8</sup>
<b>Communautés</b>		
Nombre d'heures de bénévolat des employés <sup>3,9</sup>	27 287	49 042
Nombre de fournisseurs de biens et services	931	1 003
Valeur des biens et services achetés	1,2G\$	1,1G\$
Impôts sur le revenu et taxes payés <sup>3</sup>	909M\$	919M\$
Impôts sur le revenu payés ailleurs qu'au Canada	122,1M\$	117,8M\$
Taux d'impôt sur le revenu effectif déclaré	17,9 %	16,6 %
<b>Gouvernance</b>		
Nombre de membres du conseil d'administration	15	14
Nombre d'administrateurs indépendants	14 (93,3 %)	13 (92,9 %)
Pourcentage de femmes au sein du conseil d'administration	40,0 %	42,9 %
Nombre de sessions de formation pour les membres du conseil d'administration	17	22
Pourcentage de comités du conseil d'administration ayant la responsabilité « ESG » dans leur mandat	4/4 (100 %)	4/4 (100 %)

1 Représente le nombre d'embauches d'employés réguliers au Canada, en effectif.

2 Représente les effectifs inclus dans notre outil de gestion des ressources humaines, qui couvre près de 80 % des employés de la Banque.

3 Au Canada.

4 Mesure de la proportion de jours de travail perdus à cause des absences occasionnelles, obligations familiales et congés de maladie de courte durée de moins de 26 semaines. Le calcul comprend les effectifs du Canada uniquement.

5 Les indicateurs proviennent du Rapport annuel de la Banque pour l'exercice terminé le 31 octobre 2020.

6 Nombre de clients du secteur des Particuliers et Entreprises qui ont utilisé une fois une plateforme numérique (Internet ou mobile) au cours de la période allant du 1<sup>er</sup> août au 31 octobre 2020 par rapport au total des clients de ce secteur.

7 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.

8 La donnée 2019 a été reclassée afin de refléter la totalité des comptes chèques sans frais.






9 Les employés entrent 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 2020, nos initiatives et engagements ont notamment contribué à 12 des 17 objectifs de développement durable de l'ONU.

Objectif	Notre contribution
 <p>1 PAS DE PAUVRETÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Lancement d'un programme de littératie financière avec la Fondation canadienne d'éducation économique</li> <li>› 3,6M\$ remis à la campagne Centraide United Way par les employés, les retraités et la Banque Nationale</li> <li>› COVID-19: Octroi de 500 000\$ au Fonds communautaire d'intervention et de rétablissement de Centraide United Way Canada</li> <li>› Soutien au programme s'Entreprendre de la Fondation Lise Watier pour l'autonomie financière des femmes</li> </ul>
 <p>2 FAIM «ZÉRO»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Appui au Programme de récupération en supermarchés des Banques alimentaires du Québec</li> <li>› COVID-19: Soutien financier octroyé à plus de 20 banques alimentaires à travers le Canada</li> <li>› COVID-19: Octroi de 50 000\$ au fonds d'urgence du Club des petits déjeuners</li> </ul>
 <p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Soutien au Centre d'innovation sur la santé du cerveau et le vieillissement dirigé par Baycrest</li> <li>› 1 M\$ remis à la Fondation du cancer des Cèdres au Centre universitaire de santé McGill</li> <li>› Soutien à plus de 70 organismes et établissements du secteur de la santé au Canada</li> <li>› COVID-19: 500 000\$ remis à 10 organismes œuvrant en santé mentale</li> <li>› COVID-19: Soutien financier octroyé à plus de 30 organismes qui appuient les femmes et les enfants en situation de vulnérabilité</li> </ul>
 <p>4 ÉDUCATION DE QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Soutien à l'Université Laval afin d'appuyer les activités du Carré des Affaires FSA ULaval-Banque Nationale</li> <li>› Soutien à l'Université du Québec à Montréal pour propulser la relève entrepreneuriale</li> <li>› Soutien aux analystes-étudiants de l'Université de Montréal dans la gestion du portefeuille multi-actifs du Fonds BNI HEC</li> <li>› Soutien au programme Tremplin enseignant d'Alloprof</li> <li>› 350 000\$ remis à l'Université de Moncton pour encourager l'essor entrepreneurial</li> </ul>
 <p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Signature des Principes d'autonomisation des femmes de l'ONU</li> <li>› Programme de mentorat pour la relève féminine offert par la Financière Banque Nationale</li> <li>› Réseau Femmes en tête soutenu par les employés afin de contribuer au développement professionnel des femmes</li> <li>› Bourses annuelles remises par le secteur des Marchés financiers à des étudiantes voulant faire carrière en finance</li> <li>› Partenariats avec l'Association des femmes en finance du Québec, <i>Women in Capital Markets</i>, Catalyst et L'effet A</li> </ul>
 <p>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Croissance de notre portefeuille de prêts aux énergies renouvelables plus rapide que celle des prêts aux énergies non renouvelables</li> </ul>
 <p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Ouverture d'un nouveau centre d'appels à Sherbrooke : création de 200 emplois et retombées économiques d'au moins 10M\$ par année dans la région</li> <li>› Création du Fonds croissance PME Banque Nationale en partenariat à parts égales avec le gouvernement du Québec</li> <li>› 110 G\$ autorisés en financement par emprunt pour les entreprises canadiennes</li> <li>› Appui en continu à une dizaine d'accélérateurs et incubateurs afin d'encourager l'essor entrepreneurial</li> <li>› Partenariat avec Femmessor qui dédie ses activités au développement de l'entrepreneuriat féminin</li> </ul>

Objectif	Notre contribution (suite)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Conception du prochain siège social visant la certification LEED v4 Or et WELL</li> <li>› 67M\$ investis dans nos installations</li> <li>› 1,2G\$ en biens et services achetés</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Participation à plusieurs initiatives visant à contrer le racisme systémique et à soutenir l'essor de la communauté noire: BlackNorth, le Fonds de prêts pour l'entrepreneuriat des communautés noires, l'incubateur Être noir.e au Canada et le Black Opportunity Fund</li> <li>› Soutien au programme Promoting Life-skills in Aboriginal Youth (PLAY) de Right to Play</li> <li>› Appui continu aux Normes mondiales de conduite de l'ONU pour lutter contre la discrimination LGBTI</li> <li>› Réseaux d'employés contribuant à l'établissement d'un milieu de travail inclusif</li> <li>› Soutien à plus de 40 organismes contribuant à l'essor de l'inclusion ainsi que des échanges sociaux, culturels et économiques</li> <li>› 1 M\$ remis à la Fondation Sablon pour favoriser le plein développement du potentiel des jeunes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Fixation d'une cible pour réduire les émissions de GES de nos propres activités de 25% d'ici la fin de 2025</li> <li>› Partenariat avec Équiterre, l'un des principaux organismes environnementaux du Québec</li> <li>› Lancement de trois fonds négociés en bourse Développement durable par Banque Nationale Investissements</li> <li>› Adaptation de l'offre de quelques produits de crédit aux particuliers pour les clients qui favorisent des achats écoresponsables</li> <li>› Divulgarion d'un Rapport sur les avancées pour le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques</li> <li>› Programme d'efficacité énergétique maintes fois primé</li> <li>› Actifs sous gestion gouvernés par le processus OP4+ de Banque Nationale Investissements: 96,5% (↑) de nos gestionnaires de fonds respectent les Principes pour l'Investissement Responsable de l'ONU</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Les mandats du conseil d'administration et de ses quatre comités intègrent des responsabilités ESG</li> <li>› Planification de la relève des administrateurs en fonction de la politique de diversité au conseil d'administration</li> <li>› Soutien à la Chaire Raoul-Dandurand en études stratégiques et diplomatiques de l'UQÀM pour l'Observatoire sur les conflits multidimensionnels</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Deuxième d'année de mise en œuvre des Principes bancaires responsables de l'ONU</li> <li>› Appui continu à diverses initiatives nationales et internationales: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC)</li> <li>– Principes pour l'Investissement Responsable de l'ONU (Banque Nationale Investissements)</li> <li>– Initiative financière du Programme des Nations unies pour l'environnement (UNEP FI)</li> <li>– CyberEco, la référence multisectorielle en cybersécurité au Canada</li> <li>– Association des banquiers canadiens</li> </ul> </li> </ul>



## Engagements internationaux

Fondée en 1859 par des gens d'affaires, la Banque Nationale 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.

Au cours de la dernière année, la Banque Nationale est devenue signataire des Principes d'autonomisation des femmes de l'Organisation des Nations unies (ONU). Elle a également poursuivi ses engagements auprès des initiatives mondiales suivantes:

- › Principes bancaires responsables de l'ONU
- › Initiative financière du Programme des Nations unies pour l'environnement (UNEP FI)
- › Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) de l'ONU
- › 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)

La Banque appuie le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) du Conseil de stabilité financière. En 2020, elle a divulgué un premier rapport faisant état des différentes questions abordées par le GIFCC. De plus, la Banque travaille en collaboration avec des partenaires de l'industrie au développement d'une approche de divulgation pertinente.

### Agences de notation ESG

Depuis plusieurs années, la Banque Nationale répond à différents questionnaires des agences de notation 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



- › RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE
- › NOS BÂTIMENTS ET ESPACES DE TRAVAIL
- › UNE COMMUNAUTÉ D'EMPLOYÉS MOBILISÉS POUR L'ENVIRONNEMENT

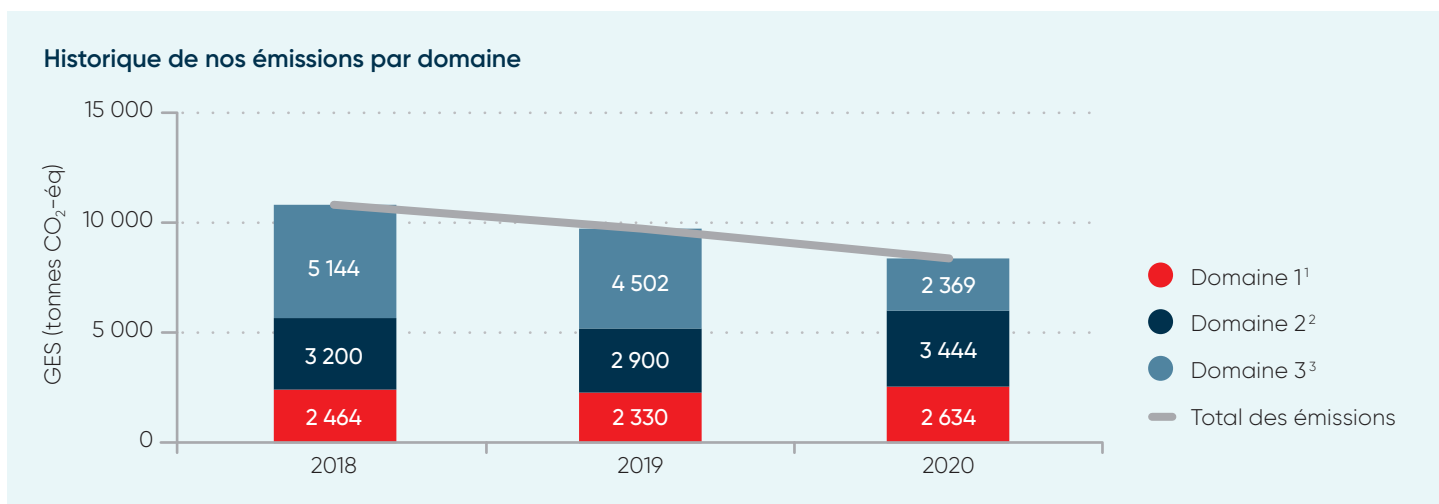
- › Nous considérons la lutte contre les changements climatiques dans notre action économique et communautaire
- › Nous accompagnons et conseillons nos clients dans leur transition énergétique
- › Nous gérons et réduisons notre empreinte environnementale dans l'ensemble de nos secteurs d'activité

# 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 émissions de 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 fixer une **cible de réduction des émissions de GES de nos propres activités de 25% d'ici la fin de 2025**, avec 2019 comme année de référence. Cette cible absolue est basée sur la science et vise à contribuer à limiter le réchauffement climatique à 1,5°C. Cette cible vise les domaines 1, 2 et 3 (déplacements d'affaires des employés et consommation de papier dans la chaîne d'approvisionnement). Voici des exemples d'initiatives que la Banque travaille à déployer pour atteindre sa cible :

- › optimiser les déplacements d'affaires de ses employés en privilégiant les rencontres virtuelles telles que les vidéoconférences et téléconférences;
- › poursuivre un modèle hybride de travail à distance;
- › continuer à miser sur son efficacité énergétique et d'appliquer des critères du système d'évaluation LEED;
- › déménager au nouveau siège social.

En 2020, la Banque a réduit l'empreinte carbone de ses propres activités de 13% par rapport à 2019. Cette réduction provient principalement de la diminution des déplacements d'affaires découlant de la situation exceptionnelle de la pandémie de COVID-19, notamment les déplacements des employés en avion et en véhicule personnel. L'augmentation observée en 2020 pour les émissions du domaine 2 est liée

à l'intégration complète des espaces et activités d'ABA Bank au Cambodge dans l'empreinte carbone de la Banque. En 2019, un seul mois a été comptabilisé, la Banque ayant obtenu le plein contrôle d'ABA Bank en septembre 2019. Une stratégie de minimisation de l'impact carbone des activités au Cambodge est en cours d'élaboration. Nous constatons une réduction de 7% du domaine 2 pour les espaces et activités nord-américaines et européennes liées à la mise en place de différentes initiatives d'efficacité énergétique au cours de la dernière année. Finalement, en 2020, les émissions du domaine 1 ont augmenté par rapport à 2019 dû, entre autres, à des mesures supplémentaires liées au système de ventilation de nos édifices pour assurer la santé et la sécurité des employés en période de pandémie de COVID-19.

1 Domaine 1 : Émissions directes, soit les émissions de GES provenant de sources détenues ou contrôlées.

2 Domaine 2 : Émissions indirectes, soit les 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, soit les émissions de GES résultant des activités mais provenant de sources de GES détenues ou contrôlées par des tiers.

## Carboneutralité

En 2011, la Banque affichait son premier bilan neutre en émissions de carbone grâce à une entente novatrice avec les chaînes de supermarchés Sobeys. En vertu de cette entente, la Banque Nationale s'engageait à acheter annuellement 15 000 tonnes de crédits 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. En 2021, pour compenser ses émissions de 2020 et assurer sa carboneutralité, elle a acheté 8 447 unités de carbone vérifiées. L'achat de ces unités a été fait auprès de l'entreprise Solutions Will, certifiée B Corp, dont le modèle d'affaires vise à monétiser les actions climatiques des PME québécoises au sein de la communauté suivant les principes de l'économie du partage. La Banque a aussi fait l'acquisition d'unités de carbone vérifiées auprès 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.

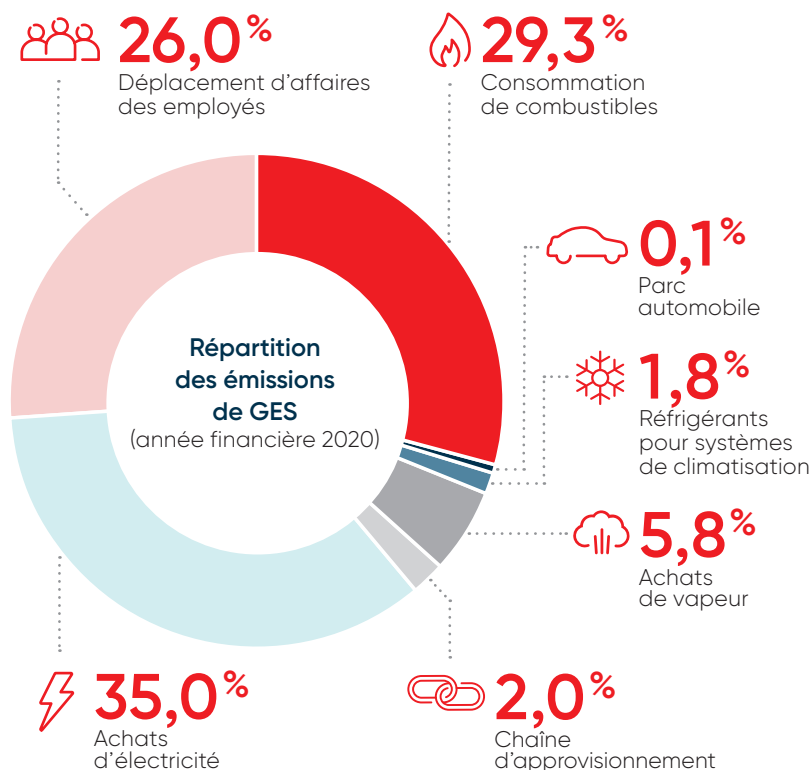


La Banque vise l'atteinte du net zéro d'ici 2050 pour ses activités, ce qui est aligné avec l'objectif le plus ambitieux de l'Accord de Paris de limiter le réchauffement climatique à 1,5°C.

## 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 CDP, un intervenant d'envergure mondiale dans le domaine de la divulgation environnementale. 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 2020 ont été estimées à 8 447 tonnes de CO<sub>2</sub>. Cela représente une diminution de 22% de nos émissions globales de GES depuis 2018. Nous sommes fiers de cette réalisation et nous nous efforçons continuellement de faire encore mieux.



## Appui au GIFCC

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. Afin de répondre aux recommandations du GIFCC et d'assurer une divulgation transparente auprès de ses parties prenantes, la Banque a publié en 2020 son premier [Rapport GIFCC](#) qui présente ses avancées ainsi que ses grandes orientations en matière de risque climatique. La Banque a défini une feuille de route pour mettre en œuvre les recommandations du GIFCC et bonifiera sa divulgation aux cours des prochaines années. Cette divulgation s'inscrit aussi dans le cadre des Principes bancaires responsables.



# 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 était établi rue 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 sont nécessaires pour réaliser les travaux, dont l'achèvement est prévu en 2023.


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 pi<sup>2</sup> 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 mis en place des normes d'aménagement qui s'inspirent des 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 de 250 succursales au moyen de systèmes de contrôle du bâtiment et 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 contrôle et de télégestion centralisée nous a permis de participer au programme Gestion de la demande de puissance d'Hydro-Québec (société d'État québécoise responsable de la production, du transport et de la distribution de l'électricité au 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. Des bornes seront dorénavant incluses dans nos nouvelles succursales, lorsque la situation le permet et en fonction de notre stratégie de déploiement. Depuis 2018, nous avons installé 23 stations de recharge et prévoyons poursuivre l'installation au cours des prochaines années afin de contribuer à l'offre de bornes dans les communautés où nous sommes présents.

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

# Une communauté d'employés mobilisés pour l'environnement

En 2020, la Banque a poursuivi sa collaboration avec un groupe croissant d'employés ayant à cœur l'environnement. Les campagnes et activités de sensibilisation mises en place visaient l'adoption de comportements qui valorisent la nature et permettent de réduire notre empreinte environnementale.

## L'escouade Impact positif environnement et les éco-ambassadeurs

Plus de 1 400 employés sont membres du groupe interne Impact positif environnement dans lequel des initiatives de sensibilisation sont déployées tout au long de l'année afin d'intégrer des habitudes écoresponsables au travail et à la maison. La publication régulière d'articles et de capsules sur différentes thématiques entraîne le partage de connaissances et de bonnes pratiques.

La communauté peut notamment compter sur la contribution des éco-ambassadeurs, des employés dévoués et volontaires qui se sont donné pour mission de promouvoir des comportements respectueux de l'environnement auprès de leurs collègues et de les encourager à prendre part aux activités déployées. Comme les éco-ambassadeurs sont en provenance de différentes équipes de la Banque, localisées dans différents édifices et succursales à travers le Canada, ils peuvent partager de l'information issue de nos différentes réalités.

Le dialogue ouvert et la communication en continu ont donné lieu à la mise sur pied de panels d'experts et de tribunes d'échange. Les préoccupations ou les idées des participants, comme la gestion d'une ruche ou l'achat d'un véhicule électrique, ont été prises en compte.

## Les éco-conseils

Dans la poursuite des efforts pour limiter l'empreinte environnementale de tous, des conseils d'actualité ont été communiqués chaque mois à l'ensemble de la communauté. Comment célébrer certains événements dans le respect de l'environnement, comment et pourquoi éviter la surconsommation et adopter des comportements écologiques, comment conserver les aliments ou comment voyager localement, sont quelques exemples d'éco-conseils.

## Partage de connaissances

Les employés ont été invités à valider l'étendue de leur savoir sur le développement durable et les critères ESG. En réponse aux interrogations et pour parfaire les connaissances générales, un dossier spécial « Parlons ESG » a été publié, présentant les principales avancées de la Banque. Un site interne accessible par tous les employés regroupe les différents articles, initiatives, politiques et engagements de la Banque dans le domaine de l'environnement et offre la possibilité à ceux et celles qui le désirent de s'impliquer.



## Concours et campagnes

Lancé en début de pandémie, le concours « Prépare-toi à jardiner! » visait autant à promouvoir l'autonomie alimentaire qu'à favoriser le bien-être des participants. Ouvert à tous, ce concours encourageait les employés à préparer leurs semis et à s'engager dans l'aventure du jardinage. La réponse enthousiaste et le partage entre néophytes et spécialistes de conseils et de photos ont motivé l'organisation du concours suivant, « Comment va le jardinage? ». Celui-ci mettait de l'avant les résultats des travaux entrepris dans le concours précédent, que ce soit au niveau des potagers ou des jardins pour la biodiversité.

Plusieurs campagnes de sensibilisation ont également été lancées, notamment sur la réduction du gaspillage, l'achat local, la diminution de la consommation de papier et l'achat de vêtements durables.

## Nouveau partenariat

Le partenariat avec Équiterre, l'un des principaux organismes dans le domaine de l'environnement au Québec, a permis de mettre à contribution ses experts, notamment pour l'animation de capsules portant sur l'agriculture et la santé des sols, la planification du jardinage et l'importance des pollinisateurs.

## Implication communautaire

Le programme de bénévolat de la Banque offre la possibilité aux employés de s'impliquer pour changer les choses au sein de leur collectivité. En environnement, le projet Verdissons Longueuil est un bel exemple de l'implication communautaire visant à améliorer la qualité de vie des citoyens en augmentant l'indice de canopée. Après avoir planté plus de 1 000 arbres en 2018 et 2019, l'année 2020 a demandé la participation des bénévoles pour assurer la survie des arbres, menacés par les canicules. Marc-Antoine Azouz, fondateur de l'organisme Verdissons Longueuil, a reçu le prix André-Bérard en 2020, qui reconnaît la contribution marquante d'un groupe d'employés ou de retraités à leur communauté grâce à leur engagement bénévole.

**« On ne sait jamais où la vie peut nous mener. Ce qui était à l'origine une petite initiative a fait boule de neige et aujourd'hui nous sommes un OSBL structuré, avec des bénévoles en or. »**

– Marc-Antoine Azouz, employé de la Banque et fondateur de l'OSBL Verdissons Longueuil.

# Nous enrichissons les communautés



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



- › Nous maximisons le potentiel des individus et de la collectivité
- › Nous faisons la promotion de l'inclusion et de la diversité
- › 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. En tant que donateur généraliste, la Banque met de l'avant une stratégie philanthropique qui vise une large distribution des dons dans la société. Nous appuyons ainsi une grande variété d'organismes dans les domaines de l'éducation, de l'entrepreneuriat, de la santé, de l'entraide communautaire, des arts et de la culture, de l'inclusion et de la diversité ainsi que de l'environnement. 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.

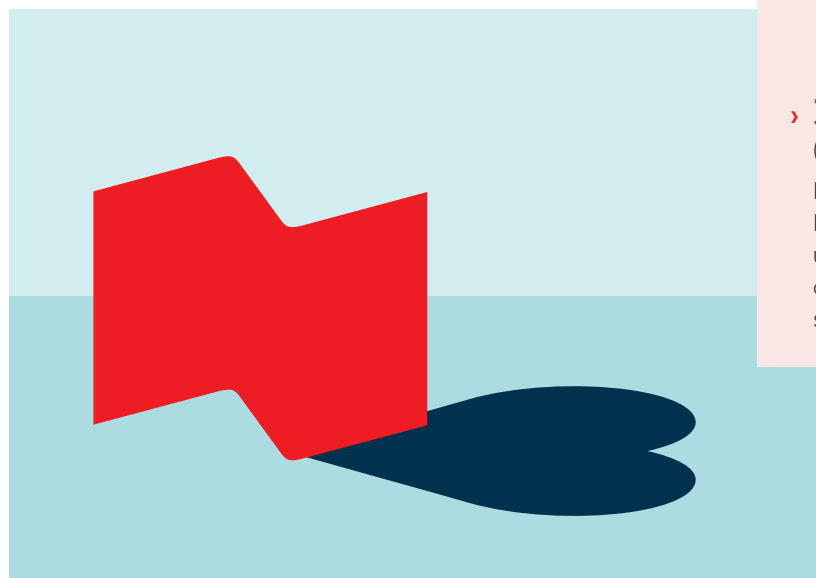
En 2020, les montants versés à la communauté ont totalisé plusieurs dizaines de millions de dollars. Plus de 14 millions de dollars ont été octroyés en dons institutionnels, dont plus de 2,5 millions de dollars en dons exceptionnels à des organismes à travers le pays pour venir en aide aux communautés durement touchées par les impacts de la pandémie de COVID-19.

### Pour en savoir plus

Consultez la [Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2020](#).

### Voici quelques faits saillants :

- › **1 M\$ Fondation Sablon**  
(Montréal, Québec; 2020–2024)  
Favoriser le plein développement du potentiel des jeunes.
- › **225 000 \$ Culture pour tous**  
(Province de Québec; 2020–2022)  
Participer à l'essor des Journées de la culture.
- › **50 000 \$ Greater Vancouver Food Bank**  
(Vancouver, Colombie-Britannique; 2020)  
Appuyer l'organisme dans la lutte contre l'insécurité alimentaire.
- › **3,6 M\$ Campagne Centraide United Way**  
(Canada; 2020)  
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.





**27 287**  
heures de bénévolat  
des employés

## Des employés et retraités 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 2020, 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 27 287 heures de bénévolat.

## Un citoyen corporatif responsable

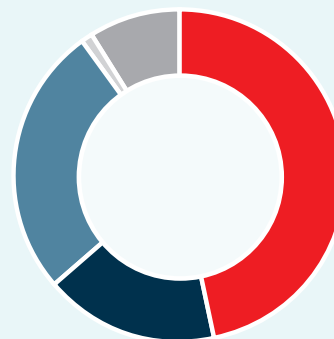
En tant que banque d'importance systémique au Canada, la Banque Nationale participe au développement économique de sa communauté en étant un bon citoyen corporatif. La Banque met en place des processus en ce sens, que ce soit par la lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et de financement 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 909 M\$ en taxes et impôts au Canada pour l'année financière terminée le 31 octobre 2020. 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 122 M\$ en impôts sur le revenu à l'extérieur du Canada au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2020. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le [Rapport annuel 2020](#).

### Impôts et taxes payés ou payables

(en milliers de dollars canadiens)

	2020	2019
Impôts sur le revenu et taxes payés au Canada	908 951\$	919 008\$
Impôts sur le revenu payés ailleurs qu'au Canada	122 138\$	117 800\$
Taux d'impôt sur le revenu effectif – déclaré	17,9%	16,6%
Taux d'impôt total effectif <sup>1</sup>	30,1%	28,2%

### 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

<sup>1</sup> 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 26,5 % en 2020. Pour plus de détails, veuillez vous référer à notre [Rapport annuel 2020](#) à la note 24 (page 207).

## 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.

## 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 à ses principes ESG. De plus, dans sa démarche de mise en place d'une stratégie d'approvisionnement responsable, la Banque a intégré des critères environnementaux et sociaux dans le questionnaire d'inscription de tout nouveau fournisseur.

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.

## COVID-19

En 2020, pour assurer la santé et la sécurité de nos employés et clients selon les recommandations de la santé publique, plusieurs événements ont été annulés, alors que d'autres ont été convertis au format virtuel.



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.).



# Mieux servir nos clients

Dans le contexte de la pandémie, nos clients ont pu compter sur une banque humaine où chaque employé, à travers le Canada, s'est mobilisé pour apporter sa contribution. Nous avons mis en place des mesures afin de nous adapter rapidement à la situation et de mieux répondre aux attentes de nos clients en termes de conseils, de prise en charge et de simplicité.



## Veiller à la santé financière de nos clients

Cette année, plus que jamais, la Banque a démontré que le client était au cœur de ses priorités. Nos conseillers se sont montrés proactifs et bienveillants en contactant plusieurs clients pour les rassurer et leur donner des conseils adaptés à leur situation. Une ligne téléphonique dédiée aux aînés pour accélérer la prise en charge des besoins de cette clientèle plus vulnérable a rapidement été mise sur pied. Également, plusieurs webinaires et Facebook en direct avec nos experts ont été organisés pour aider nos clients à traverser cette année mouvementée et répondre à leurs questions.

**19 779**

appels sur  
la ligne dédiée  
aux aînés

**120**

conférences  
virtuelles

## Expérience à distance bonifiée

Nos efforts pour améliorer l'accessibilité à nos services se sont poursuivis, mais la pandémie a suscité l'engouement envers nos services à distance et nos solutions numériques. La Banque a mis les bouchées doubles pour bonifier

son expérience à distance, en permettant notamment l'ouverture d'un compte bancaire sans contact et l'émission de cartes de débit à distance. Nos employés ont adapté leur approche conseil en misant davantage sur l'habilitation de tous nos clients à utiliser les fonctionnalités numériques pour les rendre encore plus autonomes pour leurs besoins financiers. De plus, nous avons mis en place un processus permettant à nos conseillers de réaliser des rencontres virtuelles avec leurs clients et d'effectuer plusieurs transactions à distance.

## Ouverture de notre centre d'appels à Sherbrooke

La Banque Nationale a ouvert son nouveau centre d'appels de Sherbrooke en septembre 2020. Le projet représente un investissement initial de 5,4 millions de dollars, permet la création de 200 nouveaux emplois et générera à terme des retombées économiques d'au moins 10 millions de dollars par année dans la région en tenant compte des salaires versés. Le centre répondra aux besoins de milliers de clients de la Banque à travers le Canada.



## Nouvelle expérience en succursale

En 2020, la Banque Nationale a poursuivi le déploiement d'une nouvelle expérience en succursale pour ses clients. Plus de 100 points de service, situés partout au Canada, offrent désormais cette approche fondée sur le service-conseil et la technologie. Notre concept novateur se distingue par un accueil immédiat, une prise en charge complète des besoins du client et un accompagnement vers nos solutions numériques, et positionne l'humain au cœur de son approche. La Banque poursuivra sur cette lancée en 2021.

## 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 150 000 clients particuliers et entreprises ont été sondés par une firme externe, ce qui nous a permis d'avoir un portrait des besoins et des attentes de ces derniers. En mars 2020, nous avons ajouté au sondage des indicateurs de satisfaction en lien avec les communications et les mesures déployées pendant la pandémie de COVID-19.

De plus, d'autres moyens, tels que des groupes de discussions, des panels en ligne et le suivi des réseaux sociaux, sont mis en œuvre afin de placer la rétroaction de nos clients ainsi que leurs attentes au cœur de nos décisions. Par ailleurs, tous les employés en contact avec la clientèle ont l'obligation de suivre une formation sur comment gérer les insatisfactions des clients.

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

## 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](https://bnc.ca/reseauxsociaux)

## COVID-19

La Banque a participé à l'effort concerté des grandes banques du pays pour trouver des solutions permettant d'aider ses clients dans un contexte de pandémie. Rapidement, elle s'est dotée de mesures d'hygiène strictes, en succursale et au siège social, afin d'offrir un milieu sécuritaire à ses clients et employés. Elle s'est montrée agile en trouvant des solutions efficaces et en formant ses employés pour mieux répondre aux besoins financiers de ses clients, et ce, en succursale, au téléphone et à distance. Plusieurs mesures de soutien ont été mises sur pied, notamment :

- › Report de paiement hypothécaire avec compensation des intérêts additionnels occasionnés
- › Report de versement pour prêt personnel
- › Retrait temporaire de certains frais bancaires
- › Cartes de crédit : augmentation temporaire de la limite de crédit, report du paiement mensuel minimum et taux d'intérêt réduit pour les achats.

## 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.

Indicateurs	2020	2019
Plaintes reçues par l'Ombudsman des clients	2 769	2 143
Dossiers traités et conclus	208	234
Taux de règlement	57%	46%
Délai de traitement moyen des dossiers	58 jours	77 jours

## Bureau de l'ombudsman des clients

En s'adressant au 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, l'Ombudsman favorise une approche qui encourage la collaboration de toutes les parties et l'utilisation de moyens adaptés à chaque situation. L'Ombudsman 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](https://bnc.ca/reglement-insatisfactions).

## Protéger les intérêts de nos clients

(SASB AC-270 a.3)

La confiance et la transparence sont au cœur de la relation que la Banque entretient avec toutes ses parties prenantes. Lorsqu'il est question des services offerts par nos employés à la clientèle, la Banque doit s'assurer que les mesures adéquates sont mises en place pour adapter ces services aux besoins et intérêts de chaque client, dans un environnement respectueux et sécuritaire.

Nos employés sont en conséquence formés et sensibilisés selon les plus hautes normes. La mission commune de la Banque est d'avoir un impact positif dans la vie des gens et de bâtir des relations à long terme avec nos clients. À cet effet, le comité de révision et de gouvernance est responsable, entre autres, de s'assurer que la direction de la Banque met en place des mécanismes d'observation des initiatives visant la clientèle et de les revoir pour garantir leur efficacité. Le comité reçoit de la direction un rapport annuel sur l'application de ces mécanismes et toute autre activité en lien avec la protection des clients.

### Formation

Nos conseillers à la clientèle sont formés avec des plans d'entraînement qui couvrent les aspects réglementaires, la relation client et les différentes stratégies financières. Chaque apprenant est soutenu pendant sa formation par un écosystème adapté à sa réalité.

Les employés acquièrent des connaissances et développent des compétences qui leur permettent de bien connaître les clients et leurs besoins. Ils peuvent ainsi établir avec ces derniers des stratégies financières adaptées qui répondent à leurs besoins présents et futurs.

Tous nos employés reçoivent une formation et signent une attestation annuelle au Code de conduite et de déontologie de la Banque qui contient des dispositions visant le maintien d'une relation respectueuse avec nos clients, basée sur la transparence, l'intégrité, le professionnalisme, la confiance et l'authenticité.

### Accessibilité de nos services

Tous nos employés doivent respecter, en tout temps, les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'équité. Ils ont accès à une formation pour les sensibiliser aux exigences d'accessibilité des produits et services prévues par la loi.

Bien outillés, nous nous engageons, entre autres, à :

- › partager des informations claires en utilisant différents moyens de communication;
- › demander à nos clients s'ils ont besoin d'aide pour utiliser nos services;
- › traiter toute modification demandée pour répondre en priorité aux clients ayant des limitations.



## Code des aînés

En raison de l'augmentation de la population âgée, des mesures adaptées à cette clientèle ont été mises en place. À ce sujet, la Banque répond au *Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés*, qui est un ensemble de principes directeurs adoptés par le secteur bancaire pour répondre adéquatement aux besoins des clients de 60 ans et plus. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) assumera la responsabilité de surveiller les banques afin de s'assurer qu'elles respectent le Code.

L'adhésion de tous les secteurs d'affaires de la Banque aux principes du Code vient compléter notre approche humaine de la relation avec nos clients pour avoir un impact positif dans leur vie. Une formation spécifique à ce sujet a été suivie par tous nos employés, avec un contenu adapté par secteur d'affaires.

### Nous nous engageons à :

- › accompagner notre clientèle vieillissante;
- › agir contre la fraude, l'exploitation financière et l'escroquerie possible envers les aînés;
- › reconnaître les signes d'abus;
- › communiquer de façon efficace avec les aînés;
- › offrir des produits et services adaptés.

## Vente sans pression

La Banque Nationale a émis des directives pour s'assurer que tous ses employés se conforment aux exigences de l'article 459.1 de la *Loi sur les banques* qui interdit de pratiquer la vente liée avec coercition. De façon plus précise, il est interdit à la Banque d'exercer des pressions indues pour forcer une personne à obtenir un produit ou service auprès d'une personne donnée, y compris elle-même ou une entité de son groupe, pour obtenir un autre produit ou service de la Banque. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [brochure](#) et notre [Code de conduite et de déontologie](#).

Un rapport annuel sur la protection des aînés est également publié et peut être consulté dans la section *Responsabilité sociale* sur [bnc.ca](http://bnc.ca). Nous y reprenons les 6 grands axes du Code suivants, et y détaillons pour chacun nos actions concrètes :

- 1 Mettre en place les mesures nécessaires afin de respecter le Code.
- 2 Communiquer efficacement avec les aînés, notamment via un langage clair.
- 3 Offrir une formation aux employés qui interagissent avec les aînés.
- 4 Mettre à la disposition des employés les ressources appropriées afin qu'ils puissent comprendre les besoins bancaires des aînés.
- 5 S'efforcer d'atténuer les préjudices financiers potentiels pour les aînés.
- 6 Tenir compte des données démographiques du marché et des besoins des aînés lors de la fermeture de succursales.

Nos différentes initiatives prises envers les aînés sont également décrites à la section *Protection des aînés* sur [bnc.ca](http://bnc.ca).

## Réseau physique

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

- › Ouverture, réaménagement et relocalisation d'une vingtaine de succursales pour offrir des espaces modernes et technologiques qui respectent les normes en matière de développement durable et d'accessibilité universelle pour les personnes à mobilité réduite.
- › Modifications graduellement apportées aux succursales bancaires pour répondre aux nouvelles normes en matière d'inclusion et d'accessibilité universelle en ce qui a trait aux limitations physiques et cognitives, ainsi que pour se conformer au Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés.

## Accessibilité

En 1992, la Banque s'est engagée auprès de la Commission canadienne des droits de la personne afin de rendre ses succursales et autres édifices conformes en matière d'accessibilité universelle. Lors de projets d'aménagement, nous nous assurons de respecter les normes les plus strictes en vigueur. Aujourd'hui, c'est plus de 95% de nos édifices qui sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.



Voici quelques mesures mises en place :

- › **Stationnement :** Pour un point de service avec stationnement, nous nous assurons de respecter les normes provinciales en vigueur lors d'un projet d'aménagement et d'avoir au moins une place de stationnement réservée aux personnes à mobilité réduite à proximité de la porte d'entrée.
- › **Rampe d'accès :** La majorité des points de service ont un accès de niveau<sup>1</sup> ou sont accessibles par un ascenseur. Lorsque la réglementation l'exige et si l'espace le permet, nous installons une rampe extérieure ou intérieure afin d'être en conformité.
- › **Ouvre-porte automatique :** Depuis 2001, lors de projets d'aménagement, nous installons des ouvre-portes automatiques avec bouton-poussoir pour la zone des guichets automatiques.



### › Guichets automatiques :

- Le fabricant des guichets automatiques doit respecter les normes internationales en matière d'accessibilité pour la hauteur des écrans, le positionnement des boutons et des fentes pour insérer la carte, le dépôt/retrait d'argent et l'impression des feuillets ou des relevés.
- Nos guichets sont à une hauteur adéquate et facilement accessibles pour les personnes à mobilité réduite.
- Tous les guichets sont munis d'une barre d'appui répondant aux normes CSA<sup>2</sup> pour les personnes à mobilité réduite.
- Tous nos guichets sont équipés pour recevoir les casques d'écoute des personnes vivants avec des limitations visuelles.
- Les caractères sur les touches des claviers ont été grossis et la touche centrale est facilement identifiable.

<sup>1</sup> Une entrée de niveau signifie que le dénivelé entre le trottoir et le seuil de porte est inférieur à ½ pouce et permet à une personne à mobilité réduite d'y accéder sans effort.

<sup>2</sup> Les normes CSA (*Canadian Standards Association*) définissent la distance entre l'écran et la barre d'appui, le diamètre de la barre et la partie antidérapante pour assurer une bonne prise en main.

- › **Comptoir d'accueil et table collaborative:** Les comptoirs d'accueil pour les succursales bancaires ont une partie plus basse permettant à une personne à mobilité réduite de pouvoir signer des documents. Pour les points de service de la Financière Banque Nationale et autres filiales, nous respectons les normes en vigueur lors des travaux majeurs d'aménagement.
- › **Comptoir transactionnel (caisse):** Toutes les succursales ont au moins un comptoir transactionnel réservé aux personnes à mobilité réduite. Pour les employés, la Banque s'engage à adapter le comptoir selon les limitations physiques indiquées dans un rapport médical émis par un professionnel de la santé.
- › **Aires de circulation:** Lors des projets d'aménagement, nous nous assurons de respecter les largeurs de couloirs réglementaires, sans obstacles et avec les dégagements requis pour l'ouverture des portes intérieures pour les personnes à mobilité réduite.
- › **Toilettes:** Lors des projets d'aménagement, nous respectons le code en vigueur afin d'aménager une toilette adaptée répondant aux exigences les plus strictes en matière d'accessibilité universelle. Dans le cas du Manitoba, de l'Ontario et de la Saskatchewan, nous ajoutons des tables à langer pour adulte afin de respecter la loi C-81 et la loi manitobaine.



Pour plus d'informations, veuillez consulter [Une expérience accessible à tous.](#)

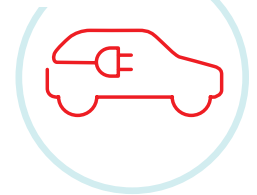
## Produits écoresponsables : réduire l'empreinte environnementale des clients

Dans le cadre du programme de récompenses pour les détenteurs de cartes de crédit de la Banque Nationale, une section *Écoresponsable* permet de compenser les émissions de gaz à effet de serre par l'achat d'unités de compensation de CO<sub>2</sub> auprès de l'organisme Coop Carbone. Cette option, offerte aux clients particuliers et entreprises, contribue au financement du Fonds vert du Québec qui fournit les ressources nécessaires à la mise en œuvre du plan provincial québécois sur les changements climatiques.

Dans la même section du site de récompenses, les clients peuvent se procurer des produits durables auprès d'entreprises locales. De plus, le nombre de points requis pour obtenir une carte-cadeau est moins élevé pour la version électronique que pour la version en plastique afin d'encourager les clients à choisir l'option qui a le plus faible impact sur leur empreinte environnementale. Toujours dans l'optique d'aider les clients à réduire leur empreinte carbone et aussi d'encourager l'électrification, la Banque offre un rabais additionnel sur le financement des véhicules électriques et hybrides.

Pour accompagner les entreprises dans l'atteinte de leurs objectifs en matière d'ESG, la Banque offre un nouveau type de financement en Amérique du Nord, soit des prêts qui intègrent des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. Les emprunteurs peuvent ainsi bénéficier d'incitatifs tarifaires pour financer des projets qui auront un impact positif sur le développement durable. Ce type de prêts s'adresse principalement aux entreprises qui ont adopté des critères et des cibles ESG dans leur stratégie.

**COOP CARBONE**



# Offre numérique

En ces temps particuliers et incertains, la Banque Nationale s'est vite adaptée à la nouvelle réalité imposée par la COVID-19. Nous avons accéléré notre transformation numérique pour soutenir tous nos clients en offrant une expérience toujours plus conviviale, complète et sécuritaire.

## COVID-19

Depuis le début de la pandémie, nous sommes présents pour nos clients. Nous avons mis en place une série de solutions numériques permettant à nos clients particuliers de reporter leurs versements sur les prêts hypothécaires, prêts personnels, prêts étudiants et cartes de crédit. Nous avons également mis en ligne un formulaire d'adhésion simplifié au dépôt direct de l'Agence du revenu du Canada, ainsi qu'un microsite présentant l'ensemble des mesures et des conseils pour aider nos clients à traverser ces temps difficiles. Des mesures de soutien ont également été élaborées pour les entreprises, dont un formulaire d'ouverture de compte rapide en ligne, en lien avec le programme de Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (CUEC) du gouvernement fédéral.

## Nouvelle expérience mobile

Une nouvelle version de notre application mobile est maintenant disponible pour nos clients particuliers. Elle est plus performante, dotée d'une interface moderne et d'une navigation simplifiée. De nouvelles fonctionnalités seront intégrées à l'application au cours des prochains mois.

## Solution de virement international

Notre nouvelle solution de virement international avec Mastercard<sup>MD</sup> et Interac<sup>MD</sup> a été lancée cette année. La plateforme Virement Interac permet aux clients d'envoyer de l'argent du Canada vers des comptes bancaires à l'étranger, principalement en Europe et aux États-Unis. De nouveaux pays s'ajouteront au fur et à mesure à la liste.

## Expérience numérique

En 2020, nous avons aussi poursuivi la mise à jour des fonctionnalités disponibles dans notre plateforme transactionnelle. Une nouvelle solution de gestion des taxes est maintenant disponible. Elle permet aux clients de planifier leurs paiements de leurs comptes de taxes (municipales et scolaires), de calculer les montants à épargner durant l'année à la fréquence qui leur convient, ainsi que de consulter leurs paiements à venir et de les modifier au besoin. De nouveaux outils permettent aussi aux clients de temporairement bloquer leur carte de crédit ou de la remplacer en cas de perte ou de vol.

1 Les aînés de 65 ans et plus sur présentation d'une preuve d'admissibilité au Supplément de revenu garanti.

2 Les bénéficiaires (18 ans et plus) d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) sur présentation d'une preuve d'admissibilité.

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

La Banque Nationale a pour mission d'avoir un impact positif dans la vie des gens, et ce, peu importe où ils sont. La Banque, ayant récemment acquis l'entière propriété 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 77 succursales au Cambodge, la Banque offre la possibilité aux personnes sous-bancarisées, non bancarisées ou mal desservies d'avoir accès à des services bancaires de base. Pour plus d'informations sur les prêts et dépôts au Cambodge, veuillez consulter la présentation aux analystes et investisseurs (disponible en anglais seulement) du T4 2020, sur [bnc.ca](http://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<sup>1</sup>, personnes déclarées invalides<sup>2</sup>, 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 âgés de moins de 18 ans, les étudiants à temps plein âgés de 18 à 24 ans ou les personnes âgées de 60 ans et plus.
- ▶ Série de mesures pour accommoder financièrement les clients touchés par la pandémie de COVID-19 et les inondations dans la région de Fort McMurray.

Nombre de comptes chèques sans frais au Canada (sans solde minimum)	146 697
Nombre d'emprunteurs chez ABA Bank	78 756
Croissance annuelle des prêts chez ABA Bank	47 %
Croissance annuelle des dépôts chez ABA Bank	44 %

# Partenariats stratégiques

## Capital de risque

En 2019, la Banque Nationale a lancé NA Capital de risque<sup>MC</sup>, 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 pas 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<sup>MC</sup>, qui compte dix-sept 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<sup>MC</sup>:

#### › 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.

#### › 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.

#### › Moka

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

#### › Workind

Workind offre une plateforme qui permet aux employeurs d'offrir à leurs employés des avantages liés au mode de vie à des tarifs promotionnels. Les employés ont accès à un marché de fournisseurs présélectionnés qui fournissent des produits et des services à leur domicile ou à leur bureau.

**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 micro-, les petites et les moyennes entreprises au Cambodge, a connu une forte croissance de ses activités en 2020.

Voici quelques faits saillants :

- › Ouverture de 7 nouvelles succursales, pour un total de 77 à travers le pays.
- › ABA Bank a maintenant plus d'un million de clients composés principalement de particuliers, petits entrepreneurs et micro-, petites et moyennes entreprises rurales au Cambodge.
- › Pour une sixième et septième année consécutive, ABA Bank a été reconnue à titre de meilleure banque au Cambodge par Global Finance Magazine et Euromoney. Elle a également été désignée banque de l'année par The Banker en 2019.
- › ABA Bank a été le 12<sup>e</sup> plus important payeur de taxes au Cambodge démontrant sa contribution au développement de l'économie nationale.



## COVID-19

Afin d'assurer la sécurité de ses employés et clients, ABA Bank a mis en place des mesures sanitaires dans ses succursales telles que des distributeurs de désinfectants, la prise de température de tous les clients et employés et l'augmentation des pratiques de nettoyage des surfaces. De plus, ABA Bank a fait plusieurs dons philanthropiques afin de soutenir les communautés touchées par la pandémie.

# Offre aux entreprises

Banque des entrepreneurs et partenaire par excellence des entreprises, la Banque Nationale se distingue par le lien privilégié qu'elle a développé au fil des ans avec ses clients. La Banque Nationale soutient 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 2020, autorisé plus de 110 milliards de dollars en financement par prêts pour des entreprises de toutes tailles partout au Canada.

## COVID-19

Du contenu est mis à jour régulièrement sur le site [bnc.ca](http://bnc.ca) et envoyé par le biais d'infolettres aux clients afin de les tenir informés des différents programmes gouvernementaux et des ressources disponibles pour les aider. Par exemple, une page dédiée pour le Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes présente les conditions d'admissibilité, le processus pour soumettre une demande et donne des réponses aux questions les plus fréquentes. Lors d'un sondage indépendant réalisé auprès de ses membres par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) et publié en avril 2020, la Banque Nationale a été classée comme la première institution financière au Canada au niveau de la satisfaction globale des PME pour leur expérience dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Pour plus d'informations, veuillez consulter [fci.ca](http://fci.ca).

Afin d'aider les petites entreprises et les OBNL à relancer leurs activités, la Banque Nationale a lancé un programme de bénévolat d'expertise. Des employés de la Banque ont ainsi pu mettre à profit leur expertise pour aider des entreprises dans le besoin.

## 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

Operiō est une offre de services intégrés en comptabilité-conseil pour PME de Raymond Chabot Grant Thornton qui facilite la gestion administrative de l'entreprise et automatise plusieurs tâches comptables.

### › Dialogue

Dialogue est un 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.

### › Lex Start

Lex Start offre des trousseaux juridiques, de l'incorporation à la création d'une convention d'actionnaires, en passant par le dépôt d'une marque de commerce. Lex Start aide les entreprises à bâtir une fondation juridique solide et validée par leurs avocats.

### › Booxi

Booxi est un 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 :

### Incubateurs et accélérateurs

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

- › **Le Centech**, École de technologie supérieure (ÉTS)
- › **L'Accélérateur de création d'entreprises technologiques (ACET)**, Université de Sherbrooke
- › **La Coupe Dobson – McGill Dobson Centre 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
- › **Zú**, accélérateur dédié au développement de l'entrepreneuriat dans les secteurs culturels et créatifs à Montréal et au Québec

La Banque est aussi partenaire du **Réseau Mentorat**, 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, dont :

- › **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.

## Vitrine Banque Nationale

Un répertoire numérique a été lancé en novembre 2020 pour donner de la visibilité aux entreprises clientes de la Banque auprès de nos employés. L'inscription est gratuite et l'initiative bénéficie de promotion sur les plateformes de communication internes, mettant de l'avant diverses thématiques comme le bien-être ou les achats locaux.



## 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. Voici des exemples d'initiatives lancées par la Banque visant à bonifier son offre de financement aux petites entreprises.

- › Partenariat avec le Parcours Développement durable Montréal. Ce parcours, une initiative de la Ville de Montréal, d'Ellio et du Conseil des industries durables, vise à accompagner chaque année vingt petites et moyennes entreprises (PME) de l'île de Montréal dans la résolution de défis en développement durable et la mise en place de solutions innovantes.
- › Accompagnement offert à une dizaine d'incubateurs et d'accélérateurs dont deux nouveaux en 2020 (Zú et La Piscine). La Banque s'est également associée au Défi Start-up Les Affaires et au Startupfest qui permettent aux entreprises en démarrage de réseauter et d'obtenir du financement.
- › Poursuite du programme s'Entreprendre de la Fondation Lise Watier destiné aux femmes dans le besoin. Propulsé par la Banque Nationale, ce programme aide les participantes à atteindre leur autonomie financière, notamment en ayant accès à du microcrédit pour soutenir leur projet d'entreprise.
- › Programme en développement pour l'entrepreneuriat des communautés noires du Canada annoncé conjointement avec le gouvernement du Canada et plusieurs autres institutions financières. Ce programme vise à soutenir financièrement, sous forme de prêts, les propriétaires d'entreprise et les entrepreneurs noirs et ainsi contribuer à leur réussite, notamment dans le cadre de la reprise économique suivant la pandémie.
- › Dans son objectif d'offrir une expérience distinctive aux PME à travers le Canada, la Banque Nationale modernise sa plateforme de financement aux entreprises. Cette nouvelle version permet notamment aux petites entreprises d'obtenir une décision de financement rapide.



### Défi Start-up Les Affaires et Startupfest

En 2020, devant l'incertitude de la tenue d'un événement en présentiel, la Banque Nationale a misé conjointement sur deux partenariats de l'écosystème entrepreneurial du Québec pour mettre en valeur le talent d'ici et aider les entrepreneurs à traverser une période économique inédite.

La cinquième édition du Défi Start-up Les Affaires a attiré 137 jeunes entreprises. Parmi les 10 finalistes, le jury a remis le grand prix, dont une bourse de 10 000 \$ offerte par la Banque Nationale, à Hoola One Technologies. Cette entreprise en démarrage propose des solutions innovantes pour nettoyer les zones polluées par le plastique. Le prix Coup de cœur du public a été accordé à la jeune entreprise Cadeau du ciel alors qu'Eli Health a obtenu une place en finale du Startupfest. Cet événement, tenu en mode hybride à Montréal a attiré plus de 4 000 participants qui se sont inscrits sur la plateforme virtuelle du Startupfest. Le grand prix de cette dixième édition, soit un investissement de 100 000 \$, dont 10 000 \$ en provenance de la Banque Nationale, a été remporté par Qoherent.



## 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. Par exemple, notre Groupe Technologie et innovation a offert des conseils, de l’accompagnement et des services financiers adaptés aux entreprises technologiques à croissance rapide.

En 2020, le Groupe a soutenu plusieurs entreprises de technologies propres (cleantech), notamment :

### › AddÉnergie Technologies

AddÉnergie est un opérateur intégré de réseaux de recharge pour véhicules électriques et un fournisseur de logiciels et d’équipements de recharge intelligents de premier plan en Amérique du Nord.

### › Sollum Technologies

Sollum s’inspire de la nature pour proposer aux serriculteurs une solution d’éclairage intelligent DEL qui reproduit et module dynamiquement tous les spectres de la lumière naturelle du soleil.

### › GreenMantra Technologies

GreenMantra est un chef de file mondial dans le domaine du recyclage avancé. L’entreprise a recours à sa technologie pour transformer les déchets de plastique en nouveaux matériaux afin d’améliorer leur utilisation dans le domaine de la construction et des infrastructures.

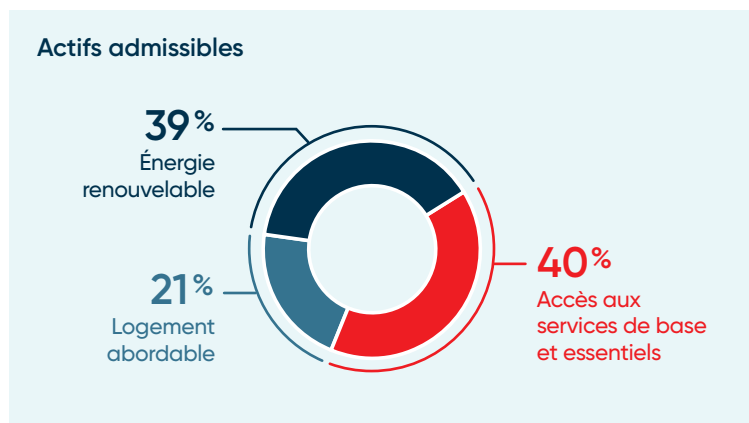
La Banque Nationale est également présente dans les secteurs agricole, immobilier, santé et sciences de la vie, services énergétiques et industries créatives, pour n’en nommer que quelques-uns. Elle compte aussi des organismes sans but lucratif parmi ses clients. Ces derniers peuvent bénéficier de solutions 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





(SASB IB-410a.2)

La Banque Nationale a développé l'un des premiers cadres de référence canadiens pour des émissions d'obligations durables. Les quatre émissions réalisées en 2019 et les deux de 2020 ont généré près de 2,2G\$ ayant servi au financement, par la Banque, de nombreux projets dans le domaine du développement durable. 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 plus d'informations sur le cadre et le processus de sélection, veuillez consulter la section *Fonds propres et dette* sur [bnc.ca](http://bnc.ca).



## Utilisation des fonds et impacts (au 31 décembre 2020)

Catégories admissibles	ODD ONU	Types d'actifs admissibles	% d'actifs admissibles	Indicateurs d'impacts retenus
Énergie renouvelable	 	Énergie éolienne Énergie solaire Énergie hydroélectrique à petite échelle	39%	Production d'énergie éolienne, solaire et hydroélectrique : <ul style="list-style-type: none"> <li>› Nombre de fermes éoliennes (13)</li> <li>› Nombre de fermes solaires (60)</li> <li>› Nombre de projets visant la production d'énergie hydroélectrique à petite échelle (5)</li> <li>› Capacité totale installée de 1 615 MW</li> <li>› Réduction ou évitement des émissions de gaz à effet de serre (GES): équivalent de 1 843 591 tonnes de dioxyde de carbone</li> </ul>
Logement abordable	  	Accès à un logement abordable et adéquat	21%	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"> <li>› Nombre de bâtiments (188)</li> <li>› Nombre d'unités (5 107)</li> </ul>

Catégories admissibles	ODD ONU	Types d'actifs admissibles	% d'actifs admissibles	Indicateurs d'impacts retenus
Accès aux services de base et essentiels	   	Santé	40%	<p>Les Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et les Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) assurent des services accessibles, continus et de qualité à la population de leur région.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› CISSS/CIUSSS (5)</li> <li>› Institut de santé (1)</li> </ul> <p>(Nombre moyen de lits par CISSS/CIUSSS: 2 615) (Nombre moyen de lits par institut: 241)</p>
		Centres de la petite enfance		<p>Les services de garde fournis par les centres de la petite enfance offrent des places à contribution réduite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Nombre de places – poupons: 2 249</li> <li>› Nombre de places – total: 16 326</li> <li>› Nombre de centres de la petite enfance: 249</li> </ul> <p>Les centres de la petite enfance doivent respecter certaines exigences en ce qui a trait à la santé, à la sécurité, au bien-être et au développement de l'enfant.</p>
		Services sociaux communautaires		<p>Nombre de personnes bénéficiant d'une gamme de services offerts aux personnes dans le besoin (5 070)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Fondation (1)</li> </ul>
		Éducation		<p>L'éducation canadienne est en grande partie publique, et elle est financée et gérée par les gouvernements provinciaux, territoriaux et locaux. Entre autres responsabilités, les centres de services scolaires et les commissions scolaires offrent des programmes éducatifs pour répondre aux besoins de la communauté scolaire, incluant les besoins en éducation spécialisée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Centres de services scolaires et commissions scolaires (10) (Nombre moyen d'élèves par commission scolaire: 25 096) (Nombre moyen d'écoles par commission scolaire: 54)</li> <li>› CÉGEP (1) (Nombre moyen d'étudiants par CÉGEP: 3 732)</li> </ul> <p>Le CÉGEP est un type d'établissement d'enseignement unique au Québec, qui offre une attestation ou un diplôme technique ou préuniversitaire d'études collégiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Université (1) (Nombre moyen d'étudiants par université: 21 592)</li> </ul>

## Banque Nationale Investissements et OP4+

(SASB AC-410a.1; AC-410a.2)

Banque Nationale Investissements (« BNI »), une filiale de la Banque Nationale, est une société de gestion de fonds d'investissement. BNI confie 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 permet de choisir les meilleurs gestionnaires de portefeuille au monde pour offrir la meilleure expertise à nos clients. 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 des critères ESG des gestionnaires externes.

En janvier 2021, BNI a révisé ses critères d'excellence en gestion de portefeuille afin d'y inclure notamment la diversité au sein de l'équipe d'investissement (pilier personnel), ainsi que deux nouveaux critères pour le pilier +. Ces critères sont (1) la présence de mesures et d'objectifs d'amélioration de l'empreinte du portefeuille et (2) l'implication des gestionnaires dans l'avancement de l'investissement responsable.

Plus de 25 critères d'excellence	
 <p><b>O rganisation</b> Organisation solide dotée d'une culture d'investissement de niveau supérieur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Culture organisationnelle</li> <li>› Accès au capital-actions pour les employés</li> <li>› Stabilité financière</li> </ul>
 <p><b>P ersonnel</b> Groupe stable d'investisseurs talentueux</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Expérience des gestionnaires de portefeuille et des analystes</li> <li>› Stabilité du personnel / Plan de relève clair</li> <li>› Alignement des intérêts financiers des gestionnaires de portefeuille et des analystes</li> <li>› Nombre d'analystes suffisant pour bien couvrir l'univers de placement</li> <li>› Diversité au sein de l'équipe d'investissement (genre, origine et expérience)</li> </ul>
 <p><b>P rocessus</b> Accent mis sur des processus de gestion éprouvés en sélection de titres, construction de portefeuille et gestion des risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Les gestionnaires de portefeuille sont capables d'établir l'avantage concurrentiel de leur stratégie</li> <li>› Le processus est clair et répétable, mais flexible selon les changements structurels de marché</li> <li>› Responsabilisation dans le processus décisionnel</li> <li>› Débat des idées d'investissement en comité</li> <li>› Le processus de vente ou de révision de titres en portefeuille est bien défini</li> <li>› La gestion des risques fait partie intégrale du processus de construction de portefeuille</li> <li>› Apprend des erreurs passées</li> <li>› Suivi de la performance par un observateur externe à l'équipe d'investissement</li> </ul>
 <p><b>P ortefeuille</b> Construction optimale de portefeuilles suivant le processus d'investissement et assurant une saine diversification</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Cohérence entre le processus dicté et le portefeuille réel</li> <li>› Saine diversification</li> <li>› Taille actuelle du portefeuille et liquidité des positions</li> <li>› Utilisation diligente de l'encaisse</li> </ul>
 <p><b>P formance</b> Rendements solides, prévisibles et ajustés aux risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Évolution du portefeuille telle qu'anticipée dans différents environnements de marché</li> <li>› Tarification compétitive</li> </ul>
 <p><b>+ Intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Adhésion aux Principes pour l'Investissement Responsable des Nations unies (ou autres organismes)</li> <li>› Analyse des critères ESG dans la création de valeur et la gestion des risques</li> <li>› Ressources consacrées à l'investissement responsable</li> <li>› Droit de vote et engagements en lien avec les objectifs de placement</li> <li>› Mesures et objectifs d'amélioration de l'empreinte du portefeuille</li> <li>› Implication dans l'avancement de l'investissement responsable</li> </ul>



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.

Les gestionnaires de portefeuille de BNI 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 de vote, 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 disponibles sur [bninvestissement.ca](http://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 critères 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 critères 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, 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 :

<b>Classes d'actifs</b>	<b>Total des actifs sous gestion (millions \$)</b>	<b>Total des actifs sous gestion intégrant des considérations ESG (millions \$)</b>	<b>Total des actifs sous gestion intégrant des considérations ESG (%)</b>
<b>Actions gérées activement</b>	22 064 \$	22 064 \$	100 %
<b>Actions gérées passivement</b>	2 045 \$	– \$	0 %
<b>Revenu fixe géré activement</b>	16 757 \$	16 632 \$	99 %
<b>Revenu fixe géré passivement</b>	1 527 \$	– \$	0 %
<b>Autres (placements privés, immobilier, terres forestières et agricoles, infrastructures)</b>	606 \$	602 \$	99 %
<b>Encaisse et produits dérivés</b>	16 741 \$	s. o.	s. o.

s. o. Sans objet

De plus, les engagements de la Banque Nationale en termes de transparence et de responsabilité se reflètent favorablement sur la plateforme de BNI, où 43,8% des actifs sont gérés par des membres du CDP, et 45,4% des actifs sont gérés par des firmes qui soutiennent le GIFCC au 31 octobre 2020. De plus, 28,8 % des actifs de BNI gérés par d'autres banques sont gérés par des signataires des Principes bancaires responsables et 86,8% des actifs de BNI gérés par des firmes canadiennes sont gérés par des membres de l'Association pour l'investissement responsable, au 31 octobre 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 un nouveau fonds négocié en bourse (FNB), pour un total de quatre 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 objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies dans leur processus d'investissement. Le tableau suivant présente l'alignement des trois FNB lancés en 2020, avec les ODD (données au 31 octobre 2020)<sup>1</sup>.










ODD	NSGE <sup>2</sup>	NSCE <sup>3</sup>	NSCB <sup>4</sup>
 <b>1. Pas de pauvreté</b>	2,4%	3,5%	3,6%
 <b>2. Faim « Zéro »</b>	6,0%	26,1%	0
 <b>3. Bonne santé et bien-être</b>	21,8%	14,2%	4,1%
 <b>4. Éducation de qualité</b>	0	3,7%	0
 <b>5. Égalité entre les sexes</b>	0	0	2,0%
 <b>6. Eau propre et assainissement</b>	7,0%	0	6,5%
 <b>7. Énergie propre et d'un coût abordable</b>	17,1%	3,2%	38,4%
 <b>8. Travail décent et croissance économique</b>	12,8%	43,3%	0
 <b>9. Industrie, innovation et infrastructure</b>	10,1%	31,8%	89,3%
 <b>10. Inégalités réduites</b>	2,0%	9,2%	0

<sup>1</sup> L'évaluation de l'alignement d'un titre avec les ODD est faite par chacun de nos gestionnaires externes. Le gestionnaire de portefeuille de NSGE utilise un seuil minimum de 25 % des revenus de l'entreprise découlant de produits et services alignés avec les ODD. Le gestionnaire de portefeuille de NSCE évalue l'alignement des revenus de l'entreprise avec un seuil de matérialité de 10 %, l'alignement opérationnel ou l'alignement de valeurs. Le gestionnaire de NSCB peut investir dans les obligations à étiquettes (*labelled bonds*), où 100 % des capitaux financent les projets à impact environnemental/social positif, ainsi que les obligations sans étiquettes (*pure plays*) où un minimum de 90 % des revenus de l'émetteur doit être généré par des projets ou activités environnementales ou sociales admissibles. Une entreprise ou un projet peut contribuer à plus d'un ODD à la fois.

<sup>2</sup> NSGE: FNB Développement durable d'actions mondiales BNI

<sup>3</sup> NSCE: FNB Développement durable d'actions canadiennes BNI

<sup>4</sup> NSCB: FNB Développement durable d'obligations canadiennes BNI

ODD (suite)		NSGE <sup>1</sup>	NSCE <sup>2</sup>	NSCB <sup>3</sup>
	11. Villes et communautés durables	0	15,1%	89,9%
	12. Consommation et production responsables	14,5%	12,6%	2,8%
	13. Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques	0	0	89,9%
	14. Vie aquatique	0	0	7,7%
	15. Vie terrestre	0	0	1,2%
	16. Paix, justice et institutions efficaces	0	7,0%	0
	17. Partenariats pour la réalisation des objectifs	0	0	0

En plus de l'alignement avec les ODD, ces produits intègrent d'autres considérations ESG, notamment l'exclusion des entreprises dérivant une portion importante 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 calculée par les gestionnaires de portefeuille et se trouve nettement 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 dans 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.

1 NSGE: FNB Développement durable d'actions mondiales BNI

2 NSCE: FNB Développement durable d'actions canadiennes BNI

3 NSCB: FNB Développement durable d'obligations canadiennes BNI

# Littératie financière

(SASB CB-240a.4)

## COVID-19

Une série de contenus, sous la thématique « Banque de réponses », a été lancée durant la pandémie pour répondre aux questions des clients.



## 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 de les conseiller.

## Nos partenaires

Le partenariat de la Banque Nationale avec la Fondation canadienne d'éducation économique (FCEE) a permis de mettre sur pied en 2020 des programmes éducatifs axés sur la gestion des finances personnelles. L'objectif de ces programmes est d'offrir de l'information et des conseils aux étudiants et nouveaux arrivants afin de leur permettre de faire des choix éclairés et ainsi contribuer à diminuer le stress financier qu'ils pourraient vivre. Une santé financière améliorée permet d'avoir des retombées positives sur le bien-être et de bâtir un avenir qui répond à ses besoins.

Les trois programmes du partenariat sont les suivants :

- › **« À l'aide! Comment gérer votre argent sur le campus »**  
Programme composé d'ateliers et de webinaires gratuits à travers le Canada dont l'objectif est d'améliorer les connaissances des étudiants de collèges et d'universités en matière de finances. Dans la première phase de ce programme, un sondage a été mené par la FCEE, avec l'appui de la Banque, auprès d'environ 1 400 jeunes inscrits à 94 établissements d'enseignement postsecondaire afin de mieux comprendre leurs besoins et intérêts. Les résultats du sondage ont révélé des informations précieuses, dont le fait que 64% des étudiants interrogés considèrent que leur plus grand défi est de faire face au stress financier en général. Les ateliers et webinaires qui ont suivi dans la deuxième phase ont été développés majoritairement à partir des résultats de ce sondage. Le site Internet du programme, quant à lui, a été conçu en se basant sur les commentaires reçus de la part des étudiants ayant participé aux ateliers.

**IMPACT 2020: une trentaine d'ateliers ont été donnés avec la participation de près de 600 étudiants.**

- › **« Gérer votre argent au Canada »**

Programme d'ateliers gratuits de littératie financière avec plusieurs niveaux qui permettent aux nouveaux arrivants et immigrants au Canada de garder le contrôle de leurs finances et d'élaborer des plans pour l'atteinte de leurs objectifs. Ces ateliers sont intégrés dans les programmes d'établissement du vaste réseau d'organismes au service des immigrants avec lesquels la FCEE collabore. Le contenu peut être adapté selon les besoins et intérêts des divers groupes d'immigrants et ainsi le rendre encore plus utile.

**IMPACT 2020: une vingtaine d'ateliers ont été présentés en mode virtuel et présentiel avec la participation de plus de 2 500 nouveaux arrivants.**

- › **« Littératie financière 101 »**

Plateforme en cours d'élaboration offrant des cours d'autoapprentissage en ligne sur la gestion des finances personnelles pour les étudiants du secondaire. La Banque Nationale et la FCEE ont travaillé en collaboration avec les différentes provinces au Canada pour concevoir ce programme qui sera également disponible pour les parents, enseignants et toutes les personnes qui souhaitent améliorer leur compréhension des finances personnelles.



Les outils et ressources découlant du partenariat de la Banque avec la FCEE sont disponibles sur [bnc.ca](https://www.bnc.ca) dans la section *Entreprendre l'éducation financière maintenant.*

La Banque est également partenaire de Quatre95, un média numérique du magazine Urbania destiné aux millénariaux 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.

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.



## Les bases de la finance, expliquées en un rien de temps

La Banque Nationale a lancé une série de 6 nouvelles capsules sur sa chaîne YouTube renouvelée, destinées principalement à la génération Z. Sous le concept de « réponses éclair », ces vidéos vulgarisent des sujets liés aux finances personnelles comme l'achat d'une première voiture, le dossier de crédit et les différents comptes d'investissement.

Pour en savoir plus, veuillez consulter [la chaîne de la Banque Nationale](#).

Dans le cadre du mois de la littératie financière de l'année 2020, la Banque a promu une série de contenus portant sur les finances personnelles, dont un article par Lucie Blanchet, première vice-présidente à la direction, Particuliers et Expérience client, disponible dans la section *Conseils* sur [bnc.ca](#). Le concours « Questions de Fonds » lancé en partenariat avec la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) et accessible par la page Facebook de la Banque offrait la chance aux participants de gagner 3 000 \$ dans un CELI et une séance de coaching personnalisé avec un planificateur financier.



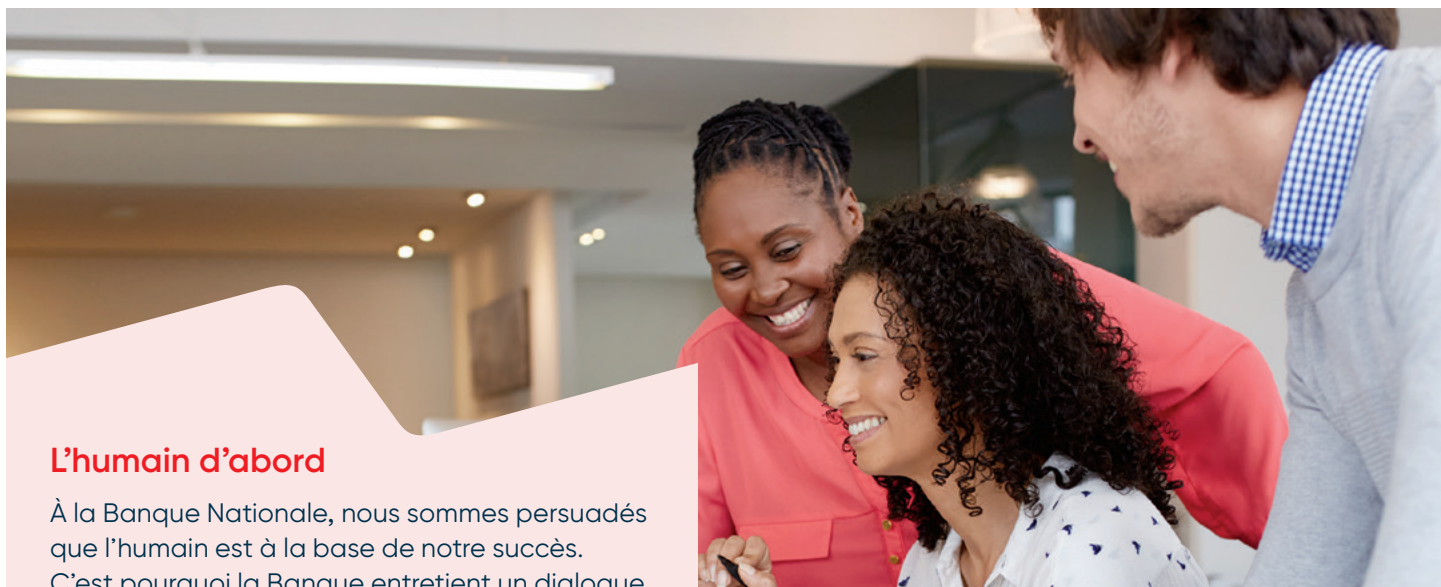
### Une Banque de réponses

La section *Conseils* de notre site [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.

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. En 2020, cette section a été consultée plus de 2,7 millions de fois.



# 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 d'un bon moyen pour accéder au meilleur talent et bâtir des équipes mobilisées et diversifiées ayant le pouvoir d'agir pour créer un impact positif dans la vie des gens.

Le contexte exceptionnel de la pandémie en 2020 a fait en sorte que certaines initiatives de reconnaissance pour notre offre en tant qu'employeur ont été annulées. La Banque demeure toutefois à l'affût des appréciations disponibles sur différentes plateformes d'échange à l'interne avec ses employés et de recrutement à l'externe. Nous valorisons les distinctions qui résultent de la rétroaction partagée avec nous, car elles nous permettent d'évaluer l'impact de nos engagements et des actions qui en découlent, ainsi que d'améliorer nos pratiques.

## COVID-19

La Banque ayant à cœur le bien-être de ses employés, elle a réagi rapidement afin de protéger leur santé en réponse à la pandémie de COVID-19. Nos infrastructures technologiques, notre culture d'entreprise et notre agilité nous ont permis de déployer plus de 13 000 employés en travail à distance. De plus, afin d'assurer la santé et la sécurité des employés devant se déplacer sur les lieux de travail, la Banque a mis en place diverses mesures d'hygiène et de distanciation sociale. Parmi celles-ci :

- › **Distribution de matériel de protection tel que masques, visières et gels désinfectants.**
- › **Mise en place d'une stratégie de distanciation physique de 2 mètres dans tous les édifices de la Banque.**
- › **Désinfection des zones à haut risque de façon régulière.**

Pour plus d'informations, veuillez consulter l'[Engagement de la Banque Nationale envers ses employés](#).

## 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 simplifiée 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 coachs, 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, la mobilité et le bien-être.**

## Favoriser le bien-être de nos employés

Toujours en lien avec sa mission commune, la Banque Nationale offre un éventail d'avantages et de conditions de travail afin de favoriser le bien-être de ses employés. L'équipe de l'expérience employé s'assure de faire évoluer l'offre de services par une vigie des avantages offerts sur le marché et en demeurant à l'écoute des employés. La Banque souhaite attirer et retenir les talents dans l'organisation tout en maintenant un niveau de mobilisation élevé. C'est aussi un moyen pour l'employé de concilier travail et vie personnelle. Les pratiques de gestion qui favorisent un meilleur équilibre de vie sont une composante déterminante chez les employeurs de choix.

- › Rémunération compétitive comprenant un salaire de base et un programme de rémunération variable.
- › La gamme d'avantages flexibles et novateurs pour les employés inclut :
  - une assurance collective comprenant assurance médicale, dentaire, invalidité à court et long terme, congés pour maladies occasionnelles, etc.;

- un régime de retraite à prestations déterminées;
- un régime d'achat d'actions attrayant par une contribution de la Banque;
- une prestation supplémentaire de maternité qui permet de compléter les prestations fédérales ou provinciales pour une durée de six semaines;
- des privilèges bancaires et de crédit, dont certains services bancaires et des taux préférentiels sur certains produits financiers;
- un programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) qui 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;
- un compte mieux-être pour des dépenses et activités reliées au bien-être de l'employé;
- un service de télémédecine qui permet à tous les employés d'avoir accès à des professionnels de la santé rapidement et de façon virtuelle. De plus, cette année, l'offre a été bonifiée pour inclure un tout nouveau service de gestion du stress et de promotion du bien-être;
- un accès gratuit et illimité à une clinique du sommeil via une application mobile, et ce, 24 heures par jour, sept jours par semaine;
- un accompagnement vers une saine santé mentale par des chroniques de bien-être;
- un accès à une garderie en milieu familial;
- le développement de carrière et la formation en continu;
- des rabais additionnels pour des produits et services offerts aux employés découlant d'ententes de la Banque avec différents fournisseurs et partenaires.

Avec ces différentes conditions de travail et en offrant l'information et les outils pour l'adoption de saines habitudes de vie, la Banque vise à fournir aux employés les ressources nécessaires afin de prendre en charge leur santé physique et mentale.

## COVID-19

Dans le contexte de la COVID-19, plusieurs mesures ont été mises en place : bonification du compte mieux-être, ajout de congés bien-être, clinique virtuelle du sommeil, soutien additionnel en gestion du stress et bien-être ainsi que diverses activités, informations et conférences ponctuelles.

Pour plus d'informations, veuillez consulter l'[Engagement de la Banque Nationale envers ses employés](#).

## 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. Comme mesure de prévention, la Banque a mis sur pied une série de formations obligatoires pour tous les employés sur la santé-sécurité au travail, les mesures sanitaires, la santé mentale et la sécurité à la maison. Le tableau suivant indique le nombre de blessures survenues en 2020.

<b>Nombre d'accidents en milieu de travail au Canada</b>	<b>24</b>
<b>Nombre d'accidents mortels en milieu de travail au Canada</b>	<b>0</b>

## **Tournée Nationale**

Instaurée en 2014, la Tournée nationale favorise le dialogue, le réseautage et le développement. Pour la 7<sup>e</sup> édition, complètement virtuelle, les employés ont eu l'occasion d'échanger avec des membres de la direction dans un cadre informel et de mettre en lumière leur talent et leurs connaissances.

## 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 professionnel 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 déployées en 2020 permettent d'augmenter la fréquence et la qualité de la rétroaction en continu.

- › Pendant la pandémie, un sondage en continu sur le bien-être des employés a été mis en place auprès de l'ensemble des employés. Plus de 200 000 réponses ont été recueillies, permettant à la Banque d'être à l'écoute et d'agir concrètement sur les préoccupations de ses employés en mettant en place des initiatives qui ont un réel impact sur leur bien-être, leur stress et le soutien qui leur est offert.
- › Plus de 13 000 employés ont accès à une plateforme de partage leur permettant d'échanger en continu avec leur gestionnaire sur leur réalité au travail, le climat et leurs préoccupations.
- › Le sondage annuel sur la mobilisation au travail nous a permis de valider l'impact des mesures mises en place au courant de la dernière année, avec un indice de mobilisation de 86 %.
- › En plus d'être sondés lors d'événements clés tels que l'embauche, le départ et l'intégration, les employés sont maintenant sondés sur leur environnement de travail physique et technologique.
- › Les questionnaires sont maintenant sollicités pour connaître leur satisfaction en lien avec le processus de recrutement et d'intégration de leurs employés.
- › Une nouvelle plateforme permet aux employés de soumettre des solutions aux différents irritants vécus dans le cadre de leur travail. Les employés peuvent voter sur

les solutions proposées par leurs collègues et ces solutions sont transmises aux responsables de processus pour leur mise en place.

- › Les résultats des sondages sont communiqués à l'interne dans des rapports mis à la disposition de l'ensemble des employés.
- › L'utilisation d'un réseau social d'entreprise favorise une culture de transparence et engage directement les employés dans les réflexions et les décisions d'entreprise.

### **En lien avec la fierté de travailler pour la Banque et le fait de la recommander comme employeur: (sondage annuel sur la mobilisation au travail)**

- › **90 % des employés** recommandent la Banque comme un endroit où il fait bon de travailler.
- › **92 % des employés** sont fiers de travailler à la Banque Nationale.

### **En lien avec les principes ESG :**

- › **95 % des employés** disent adhérer aux principes ESG adoptés par la Banque.





## 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.

## Entreprendre un avenir plus inclusif maintenant

(SASB IB-330a.1; AC-330a.1)

À la Banque Nationale, il ne fait aucun doute qu'une organisation inclusive et diversifiée est une organisation plus forte, plus créative et plus pertinente pour ses employés, 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 différentes parties prenantes.

En 2020, la Banque Nationale a bonifié la composition et le mandat du conseil Inclusion et Diversité qui demeure sous la direction d'un membre du bureau de la présidence. Composé d'employés et de dirigeants, le conseil s'assure que chaque secteur comprend la vision et les orientations de la Banque en matière d'inclusion et de diversité, s'approprie ses objectifs et se dote d'un plan clair et réaliste pour les atteindre.

## Cahier consacré à l'inclusion et à la diversité

Poursuivant ses efforts de divulgation, la Banque a publié un cahier dont le contenu est entièrement consacré à l'inclusion et à la diversité. La stratégie, les champs d'action et les indicateurs de performance qui se trouvent dans ce cahier découlent du plan triennal 2020–2023 de la Banque et réaffirment notre volonté à créer une réelle inclusion et à améliorer nos pratiques.

La mise en place d'une nouvelle structure pour le conseil Inclusion et Diversité, l'adoption de pratiques de ressources humaines sensibles à la diversité, la création de réseaux internes et le développement de partenariats avec divers organismes sont des éléments clés de notre plan triennal.



Pour plus d'informations sur la stratégie, les partenariats et les données sur la diversité à la Banque, veuillez consulter le [Cahier Inclusion et Diversité 2020](#).

## Favoriser la réussite de tous

Permettre à nos employés d'entreprendre leurs ambitions au cœur d'une culture inclusive implique de tenir compte de leurs besoins et d'y répondre de façon spécifique. À cette fin, plusieurs initiatives ont été déployées en 2020 pour favoriser l'inclusion et le développement de nos différents groupes d'employés : les femmes, les minorités visibles, les personnes ayant un handicap, les Autochtones et les membres de la communauté LGBTQ.

### Femmes

Dans le but d'encourager le développement et la mobilité des femmes tout en renforçant la représentation féminine dans nos fonctions cadres, nous avons établi de nombreux partenariats avec l'industrie et des organismes externes. Nous pouvons ainsi bénéficier des meilleures pratiques sur le marché : Association des femmes en finance du Québec, *Women in Capital Markets*, Fondation Lise Watier, l'organisme Catalyst ainsi que L'effet A.

La Banque est devenue signataire des Principes d'autonomisation des femmes de l'ONU en 2020. Il s'agit d'un ensemble de principes qui vise la promotion de l'égalité des sexes sur le lieu de travail, le marché et au sein de la communauté.

Le réseau interne Femmes en tête a pour objectif de créer des liens entre les femmes de différents secteurs, de créer des occasions de réseautage et de contribuer au développement du leadership féminin à la Banque.



La Banque a lancé le programme Oser s'investir qui vise à fournir aux femmes des outils (événements en direct, vidéos et articles) pour leur permettre de gérer leurs finances et d'améliorer leurs connaissances financières. Pour plus d'informations, veuillez consulter la section *Finances pour elle* sur [bnc.ca](#).

## Reconnaissance

La Banque fait partie de l'**indice d'égalité des sexes de Bloomberg** pour une troisième année consécutive. Nous avons également reçu la **Certification Parité – niveau Platine** décernée par l'organisme La Gouvernance au féminin, qui récompense nos efforts pour atteindre la parité dans l'organisation.





## Minorités visibles

Nous reconnaissons la richesse qui émane de la diversité culturelle de notre société et nous sommes fiers d'avoir des employés à l'image des communautés que nous desservons. Des partenariats avec différents organismes ont été conclus afin de contribuer à l'essor des individus issus des différentes communautés. Par exemple :

- › Appui du programme Être Noir.e au Canada de la Fondation Fabienne Colas, en partenariat avec Netflix. Les participants bénéficient d'un mentorat et d'une formation offerts par des experts reconnus dans le domaine de la production de films.
- › Signataire de l'Initiative BlackNorth qui a pour but de favoriser l'accès à l'égalité dans la société et la mise en place de gestes concrets pour mettre fin au racisme systémique.
- › Black Opportunity Fund: don de 1,25 million de dollars et un fonds d'investissement de 5 millions de dollars pour soutenir les entrepreneurs noirs à travers le Canada dans l'atteinte de leur plein potentiel.
- › Fondation 100 Strong: ce partenariat permettra à la fondation de poursuivre sa mission fondamentale, soit d'offrir du mentorat aux jeunes hommes noirs dans la communauté et de favoriser l'excellence.

La Banque a également soutenu la création par les employés du réseau des professionnels noirs dont la mission est d'attirer, de développer et de retenir les meilleurs talents noirs grâce à l'engagement communautaire, au développement du leadership et à une culture d'inclusion.

## Personnes ayant un handicap

La Banque est consciente des besoins spécifiques des personnes ayant un handicap, visible ou non, et souhaite contribuer à la réalisation de leurs ambitions grâce à diverses mesures pour soutenir leur prestation de travail et améliorer la qualité de leur expérience au quotidien. Par exemple :

- › Notre programme d'accommodements permet d'agir sur nos conditions de travail, nos environnements physiques et technologiques via un aménagement de l'espace de travail, de l'horaire ou des tâches selon les besoins et la réalité spécifiques des employés.
- › Tous les projets de réaménagement, de relocalisation 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, en conformité avec la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, nous avons constitué des équipes de travail afin de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles à la Banque pour les employés et les clients et ainsi contribuer à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2040.

## 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 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.
- › La Banque soutient le Fonds d'urgence en santé mentale pédiatrique de la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants afin d'offrir des soins à distance aux jeunes patients et leur famille de partout au Québec, incluant les populations crié et inuite du Grand Nord.
- › Don de 25 000 \$ à la Fondation Héma-Québec pour soutenir l'étude HLA pour les Premières Nations afin de mieux connaître leurs profils génétiques, et également de recruter des candidats afin qu'ils s'inscrivent au registre et s'ajoutent à la liste de donneurs potentiels.

## Communauté LGBTQ

À la Banque, notre culture inclusive signifie que tous les employés sont considérés sur un pied d'égalité et que nos pratiques sont les mêmes pour tous, dans le respect de la diversité de chacun. À ce titre, nous soutenons les membres de la communauté LGBTQ en nous engageant aux côtés d'organismes œuvrant pour le respect des droits de la personne, quelle que soit leur identité ou leur orientation sexuelle. Par exemple :

- › Partenariat avec la Fondation Émergence, GRIS-Montréal et Fierté au travail Canada
- › Signature des Normes mondiales de conduite à l'intention des entreprises de l'ONU pour lutter contre la discrimination à l'égard des lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et intersexués (LGBTI).
- › Participation à l'édition virtuelle 2020 du défilé de Fierté Montréal

En 2020, le réseau d'employés IDÉO est devenu le réseau MOI dont la mission est d'être un point de contact supplémentaire pour tous les employés de la Banque en ce qui concerne les questions sur la diversité d'orientation et d'identité.



Pour en savoir plus sur les initiatives et l'ensemble des réseaux internes de la Banque dans le domaine de l'inclusion et de la diversité, veuillez consulter le [Cahier Inclusion et Diversité 2020](#).

## Prix Dialogue du lieutenant-gouverneur 2020

Seule distinction du genre au Canada, le Prix Dialogue du lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick est décerné aux modèles qui défendent les principes d'harmonie et de respect dans les diverses communautés. David Michaud, directeur de succursale à la Banque Nationale, a reçu cette prestigieuse reconnaissance pour son action en faveur de la diversité et de l'égalité des chances.



**« C'est en donnant à tous une chance égale d'accéder à l'emploi, ou même d'entreprendre et de créer des emplois accessibles à tous, sans discrimination, que nous révélerons les talents,**

**que nous en attirerons de nouveaux et que nous entrerons dans un cercle vertueux pour l'avenir. C'est ce qui me motive à poursuivre mon engagement envers les causes qui me tiennent à cœur, ce prix étant un levier important dans ma quête du mieux-vivre ensemble. »**

*David Michaud, directeur de succursale, Moncton*

## Tolérance zéro à la discrimination, au harcèlement et à la violence au travail

La Banque s'engage à fournir à tous les employés un milieu de travail sain et inclusif et ne tolère aucune forme de discrimination, de harcèlement ni de violence au travail. La Banque a mis en place une structure qui assure en continu la bonne gouvernance de la pratique en matière de prévention de la discrimination, du harcèlement et de la violence au travail. Cette position sur la non-discrimination est inscrite dans notre [Politique sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail](#), notre [Code de conduite et de déontologie](#) ainsi que notre [Déclaration des droits de la personne](#). Cette norme de non-discrimination est aussi appliquée au processus d'embauche.

## Des programmes pour encourager la relève

### Marchés financiers

Le programme de stages 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.

### 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 11<sup>e</sup> 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.



Le programme de mentorat de la Financière Banque Nationale – Gestion de patrimoine (FBNGP) permet à des étudiantes universitaires de découvrir la profession de conseillère en placement par l'entremise de stages dans l'organisation. Ce programme a contribué au développement de 100 mentorées depuis six ans. La FBNGP organise aussi annuellement le Colloque des femmes conseillères en placement. De plus, elle a récemment lancé le programme Oser s'investir qui s'adresse aux femmes.

### Technologies de l'information

En 2020, la Banque Nationale a conclu une entente de partenariat de deux ans avec l'École de technologie supérieure (ÉTS). Cela inclut :

- › Deux bourses avec stage de 2 000 \$ chacune.
- › Appui financier de clubs scientifiques et comités d'étudiants :
  - 4 000 \$ pour Cedille dont la mission consiste à démontrer les possibilités qu'offrent les logiciels libres par la réalisation de projets d'ingénierie variés.
  - 4 000 \$ pour ApplETS qui vise à former, au sein de l'ÉTS, une main-d'œuvre spécialisée en ingénierie d'applications mobiles et à promouvoir le développement de ces applications au sein de la communauté étudiante.
  - 1 500 \$ pour Infranet dont la mission est de donner l'occasion aux étudiants d'utiliser et d'exploiter des technologies de dernière génération, en adéquation avec les qualités d'un ingénieur, afin de développer leur expertise technique. Cela se fera par la modélisation à échelle réduite d'infrastructures informatiques de type professionnel, en partenariat avec les leaders du marché et avec l'appui de mentors désignés (élèves ou professionnels).
  - 1 000 \$ pour la Délégation des compétitions en informatique de l'ÉTS (DCIÉTS) dont la mission est de représenter l'ÉTS à des événements et des compétitions interuniversitaires en informatique.

En 2018, la Banque Nationale a conclu une entente de 3 ans avec Polytechnique Montréal pour encourager le développement de carrière dans le domaine des technologies de l'information. Cela inclut :

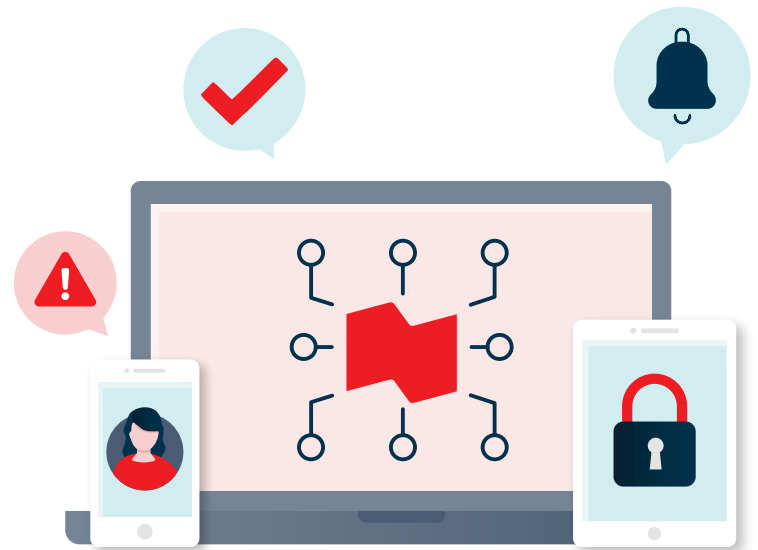
- › Trois bourses avec stage de 5 000 \$ chacune, dont une qui vise à reconnaître le leadership au féminin.
- › Appui financier de comités d'étudiants :
  - 5 000 \$ pour le comité Poly-Fi dont la mission est de promouvoir le génie auprès des femmes et des enfants.
  - 2 500 \$ pour le comité Poly Games 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 des Technologies de l'information 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: journées carrières, conférences, ateliers, réseautage, mentorat, etc.

L'année 2020 représente la quatrième année d'une entente de financement de 500 000 \$ sur 5 ans entre la Banque Nationale et l'Institut de valorisation des données (IVADO). L'accélération de l'évolution numérique dans le contexte de la pandémie de COVID-19 démontre toute la valeur de ce partenariat avec l'institut dont la mission est de démultiplier les talents scientifiques et industriels en intelligence numérique, développer des connaissances et des technologies de classe mondiale et accélérer l'adoption de l'intelligence numérique. Les activités réalisées en 2020 dans le cadre du partenariat sont les suivantes:

- › Lancement de 4 projets de recherche appliquée en collaboration avec nos partenaires académiques dans les secteurs de la science de la donnée, de l'industrialisation de capacités d'intelligence artificielle ainsi que de la cybersécurité.
- › Contribution à une étude sur les défis de l'industrialisation de l'intelligence artificielle dans l'industrie.
- › Expansion académique et industrielle d'une communauté de pratique montréalaise sur l'industrialisation de l'intelligence artificielle.
- › Contribution à la gouvernance du programme FONCER Fin-ML pour la formation avancée de spécialistes en apprentissage automatique appliqué à la finance.
- › Recrutement de 4 stagiaires académiques de niveau maîtrise, doctorat et post-doctorat en ingénierie logicielle et sciences informatiques dans un contexte 100% virtuel.

Au programme de rotation des scientifiques de la donnée, en place depuis plusieurs années, s'ajoute maintenant un programme de rotation des ingénieurs de la donnée. Dans les deux cas, ces programmes visent à permettre à des experts de l'externe et de l'interne de travailler et de se développer dans des champs d'expertise entourant la donnée. Sur un cycle de 2 ans, les participants aux programmes de rotation ont la possibilité de se familiariser avec des réalités et des expériences variées au sein des différents secteurs de la Banque, le tout encadré par le chef des données à la Banque Nationale.



### Fonds BNI-HEC Montréal

Créé en 2019 par Banque Nationale Investissements (BNI), le Fonds BNI-HEC Montréal offre aux étudiants la possibilité de relever un défi unique en son genre: gérer un portefeuille multi-actifs en fonction des conditions de marché actuelles, plus complexes que jamais. Allant bien au-delà de la traditionnelle sélection de titres, la gestion du fonds comprend la construction de portefeuille (incluant les critères ESG), la budgétisation du risque, la sélection de véhicules d'investissement et la traduction du contexte économique en stratégie d'allocation d'actifs. L'équipe BNI procure un encadrement en continu aux analystes-étudiants dans le cadre de cette initiative.

**« La qualité et la pertinence de la formation universitaire en gestion de portefeuille sont importantes pour Banque Nationale Investissements. Ce fonds permet à une équipe d'étudiants motivés de compléter leurs excellents acquis académiques par une expérience pratique, unique et de qualité. »**

*Pierre Laroche, vice-président, Recherche et stratégie chez BNI*

## Contribuer au développement professionnel

L'apprentissage et le développement des employés sont une priorité à la Banque Nationale. Afin de soutenir notre ambition de créer le milieu de travail le plus stimulant au pays, nous favorisons une culture de développement professionnel en continu. Nous déployons de nouvelles initiatives qui permettent à tous nos employés, temps plein et temps partiel, de réaliser leur plein potentiel et d'avoir un impact positif dans la vie de nos clients, de nos collègues et de notre communauté.

Titulaire d'un Certificat de qualité des initiatives de formation décerné par Emploi-Québec, la Banque est reconnue parmi les entreprises se démarquant par l'innovation de ses pratiques en développement professionnel. Chaque secteur d'activité bénéficie d'une stratégie de développement alignée sur ses enjeux de marché et défis de transformation. La Banque s'assure ainsi que l'expertise de ses employés demeure pertinente et reliée aux tendances de l'industrie.

### COVID-19

La pandémie a amené les employés à apprendre rapidement de nouvelles façons de faire, et l'apprentissage en action et la collaboration ont pris tout leur sens. Nous avons rapidement adapté le format et le contenu des formations au contexte et mis en place de nouvelles formations à l'aide d'outils technologiques.

### Développement de nos gestionnaires

Nos dirigeants et nos gestionnaires bénéficient d'un parcours de développement en leadership axé sur quatre boucles d'apprentissage : activités préparatoires, coaching de groupe, défis d'affaires et leadership, ainsi que coaching individuel. Ils ont également accès à un programme en coaching suivi d'une attestation qui vient mesurer six habiletés leur permettant d'optimiser leur plein potentiel et d'accroître leur leadership. Ce programme est aussi proposé à des relèves dans le cadre du développement de leurs compétences en gestion.

### Organisation apprenante

Depuis 2019, la Banque a mis en place plusieurs conditions permettant de créer une expérience d'apprentissage distinctive afin d'avoir un impact positif sur ses employés. En 2020, l'expérience employé a évolué vers un développement en continu des connaissances et compétences, et ce, en lien avec les objectifs d'affaires.

Les employés sont appelés à apprendre les uns des autres, notamment grâce à un environnement collaboratif et à une approche axée sur le coaching entre pairs.

Organisation apprenante <sup>1</sup>	2020
Pourcentage d'employés qui considèrent la Banque Nationale comme une organisation apprenante	83% <sup>2</sup> (cible: 72%)
› À la Banque Nationale, je me sens responsable de contribuer à l'apprentissage des autres.	86%
› J'ai le sentiment que j'apprends au quotidien.	83%

- › **Rétroaction multisources en continu :** les employés utilisent une plateforme simple et dynamique pour solliciter de la rétroaction auprès de leurs collègues. Ils peuvent également l'utiliser pour donner de la reconnaissance, souligner les forces de leurs collègues et découvrir des pistes de développement.
- › **BN Coaching :** afin que tous les employés puissent être bien accompagnés dans le développement de leur plein potentiel, notre modèle de gestion est celui du gestionnaire-coach. Pour des besoins spécifiques de développement, les employés ont aussi accès à une offre plus structurée via des coachs professionnels internes et externes, certifiés et accrédités.
- › **Carrefour apprentissage :** parcours offert à tout employé souhaitant concevoir et diffuser du matériel de développement ainsi que mener du coaching sur des tâches précises. Cela peut inclure des astuces sur comment animer une formation, créer des capsules vidéo ou accompagner un collègue dans son développement. L'employé est soutenu par une communauté de pratique pour des conseils et partages permettant de se mettre rapidement en action.

<sup>1</sup> Résultat du sondage annuel sur la satisfaction des employés de la Banque Nationale. Plus de 14 000 employés à travers la Banque ont répondu au sondage en 2020.

<sup>2</sup> La situation exceptionnelle de la pandémie de COVID-19 a donné lieu à plusieurs occasions de développement. Considérant ce contexte, la Banque s'attend à une hausse moins importante en 2021.



## Formation ESG : mieux comprendre et contribuer

Compte tenu de l'importance accordée par la Banque au développement durable et du rôle fondamental des entreprises dans l'atteinte d'objectifs environnementaux, sociaux et économiques, une nouvelle formation a été déployée auprès de tous les employés. Cette formation obligatoire vise à permettre aux employés actuels et futurs de mieux comprendre :

- › Ce que représente l'ESG ainsi que son lien avec la responsabilité sociale d'entreprise et le développement durable.
- › Comment l'ESG s'inscrit dans la mission commune de la Banque.
- › Comment chaque employé peut contribuer aux objectifs de la Banque, quelle que soit la fonction occupée.

## Formation sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail

Une nouvelle version de la formation obligatoire sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail a été déployée auprès des employés nouvellement en poste à la Banque.

## Évolution de l'apprentissage pour mieux servir les clients

- › **Plan d'entraînement – Service à la clientèle à distance :** nouveau parcours d'apprentissage où chaque apprenant est soutenu pendant sa formation par un écosystème, soit gestionnaire, mentor, parrain/marraine.
- › **Formation continue :** mise en place d'une solution d'apprentissage technologique, stimulante et personnalisée permettant de former et de renforcer au quotidien les connaissances et les comportements en lien avec les stratégies d'affaires et l'expérience client. D'ailleurs, la Banque a remporté le prix argent des *2020 Canadian HR Awards* pour l'utilisation la plus innovante d'une technologie de ressources humaines.
- › **Mon bancaire au quotidien :** regroupement d'initiatives mises en place pour améliorer l'expérience client liée aux transactions bancaires. Le tout est soutenu par des stratégies d'apprentissage dans l'action dont les leaders sont au premier plan pour développer les employés, les mobiliser et les coacher (ex : simplification des programmes financiers, augmentation de la latitude des employés).

### Sondage sur la technologie d'apprentissage

97%

des employés disent que le contenu est pertinent dans leur travail\*.

96%

des employés disent que les notions apprises augmentent leur sentiment de confiance auprès des clients\*.

\* Sur un échantillon de plus de 4 300 utilisateurs de la plateforme ayant répondu au sondage d'appréciation.



## La donnée au cœur de notre banque

Afin d'accroître le niveau d'expertise des employés et de développer leurs compétences liées aux données, plusieurs initiatives ont été mises de l'avant :

- › ateliers/formations pour les ambassadeurs de la sécurité;
- › formations sur les compétences en technologie de l'information;
- › académie de données : plateforme éducative favorisant le partage des connaissances.

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. En 2020, 31,5 millions de dollars ont été investis dans le développement des compétences de nos employés et chaque employé a suivi en moyenne 17 heures de formations formelles.

**31,5 M\$**

ont été investis dans  
le développement  
des compétences  
de nos employés

**17 h**

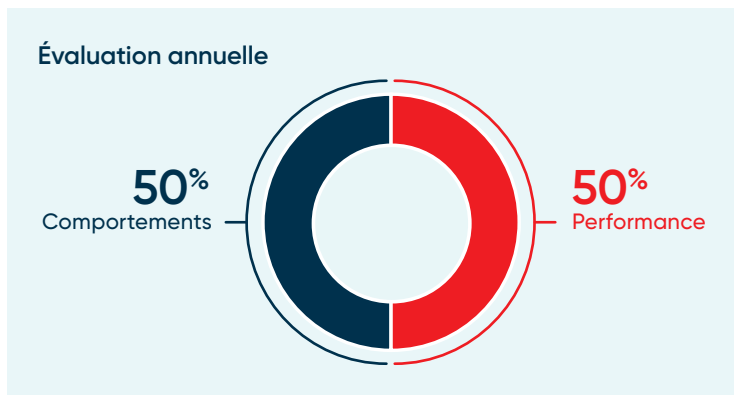
de formations  
formelles suivies  
en moyenne par  
chaque employé



## 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 en continu. Tous les dirigeants, incluant les membres du bureau de la présidence, partagent une carte de pointage unique avec des objectifs communs.

Ces objectifs soutiennent les indicateurs financiers et extra-financiers utilisés pour tenir compte des intérêts 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 invités à solliciter de la rétroaction en continu pour connaître leur impact.

À la fin de l'année, les employés bénéficient d'une évaluation où les comportements visés par la Banque et les objectifs annuels comptent également pour 50% de la performance annuelle.

## Évaluation des dirigeants

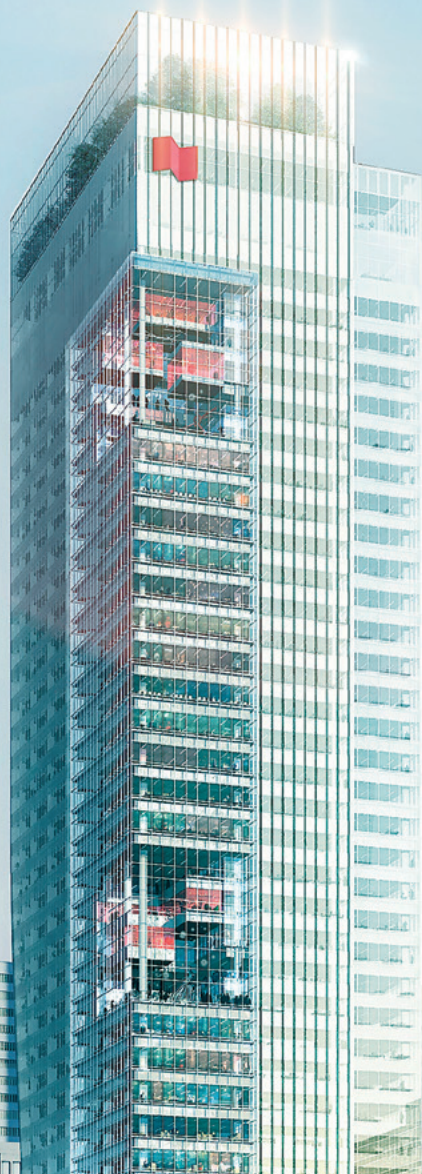
Tous les dirigeants partagent les mêmes objectifs que les membres de la haute direction afin de s'assurer que la mission commune unifie l'ensemble de l'équipe de direction. Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2020, la Banque a renforcé encore plus l'alignement de la rémunération, du rendement et de la collaboration des secteurs en finançant la rémunération de tous les dirigeants à partir d'une enveloppe commune basée sur le revenu net disponible de la Banque et d'autres indicateurs clés alignés sur la mission commune. De plus, des indicateurs ESG font partie de l'évaluation de la performance globale des dirigeants. Pour plus d'informations sur les objectifs et la rémunération des dirigeants, veuillez consulter la [Circulaire 2021](#).

## Offrir une rémunération globale concurrentielle

La Banque Nationale se démarque par son audace, sa culture entrepreneuriale et sa passion pour les gens. Ainsi, nous sommes une banque à grandeur humaine qui 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. Elle s'assure d'être conforme à la réglementation et aux normes en vigueur, notamment en matière d'équité salariale, grâce à sa solide gouvernance de ses programmes et pratiques de rémunération. Ainsi, les principes suivants sont les assises de notre offre de rémunération globale :

- › La contribution des employés est reconnue.
- › La rémunération est concurrentielle afin d'attirer le talent, de le mobiliser et de le fidéliser.
- › L'évolution de notre culture se fait vers une organisation hautement collaborative et agile.
- › La mobilisation des employés soutient l'engagement envers la création de valeur et l'amélioration de l'expérience client et employé.
- › Les avantages sociaux sont novateurs, flexibles et misent sur le bien-être des employés.
- › Le milieu où la complexité des environnements technologiques favorise le développement et encourage l'équilibre travail-vie personnelle, tel que le télétravail, un horaire de travail variable ou comprimé, le temps partiel volontaire, etc.
- › Les nouveaux espaces de travail sont collaboratifs, colorés et innovateurs.

# Nous gouvernons selon les plus hautes normes



16 PAIX, JUSTICE  
ET INSTITUTIONS  
EFFICACES



17 PARTENARIATS POUR  
LA RÉALISATION  
DES OBJECTIFS



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

› GOUVERNANCE

› CYBERSÉCURITÉ ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

› INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

# Gouvernance

La Banque considère les facteurs et risques ESG comme d'importants leviers pour l'ensemble de ses activités. 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 mettre en place une structure efficace et évolutive pour chapeauter et superviser l'ensemble de nos initiatives.

## 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 la communauté, comme indiqué dans notre mission commune. 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 étant 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.

## Un processus de sélection exemplaire

Le conseil d'administration (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 et sens des affaires.

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 de 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 les normes d'indépendance des membres du Conseil, disponibles dans la section *Gouvernance* sur [bnc.ca](https://www.bnc.ca).



Pour de plus amples renseignements sur nos pratiques de gouvernance ainsi que les réalisations du Conseil au cours de l'exercice 2020, veuillez consulter la [Circulaire 2021](#) disponible dans la section *Investisseurs* et l'[Énoncé des pratiques de gouvernance](#) disponible dans la section *Gouvernance* sur [bnc.ca](https://www.bnc.ca).

## Le Code de conduite et de déontologie de la Banque

(SASB: CB-510a.2; IB-510a.2; AC-510a.2)

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 parties prenantes. Le Code de conduite et de déontologie énonce des principes qui définissent ce en quoi nous croyons: bâtir des relations solides fondées sur la confiance et l'intégrité. En 2020, le Code a été bonifié avec l'ajout de précisions dans les deux sections suivantes:

### Adopter des comportements sécuritaires et responsables

Cette section encadre les pratiques de sécurité de l'information et précise l'importance de toujours analyser le contexte avant d'agir. Les renseignements de nos clients et de nos employés ne doivent pas être utilisés de manière malicieuse ou de façon à en tirer un avantage personnel. Nous devons faire preuve de vigilance lorsque nous travaillons dans un lieu public et que nos activités nécessitent la consultation d'information confidentielle.

### Respect de l'environnement

Cette section rappelle la détermination de la Banque à travailler au développement d'une économie verte. La réduction de notre empreinte environnementale passe notamment par l'adoption de comportements écoresponsables. Cela inclut des actions concrètes dans notre milieu de travail comme la réduction de notre consommation de papier et l'optimisation des déplacements d'affaires. Nos décisions opérationnelles doivent également tenir compte des possibilités et des risques liés à l'environnement.



Le comité de révision et de gouvernance supervise la conformité au [Code de conduite et de déontologie](#). Le Code est disponible dans la section *Codes et engagements* sur [bnc.ca](#).

## Nos pratiques clés (données au 31 octobre 2020)

Conseil	
Nombre d'administrateurs	15
Âge moyen des administrateurs	61,2
Politique relative à la diversité adoptée par le Conseil	✓
Représentation des femmes au Conseil (40 %) et à la direction (31%) <sup>1</sup>	✓
Nombre d'administrateurs indépendants	14 / 15
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 2020	18
Nombre de rencontres des comités et du sous-comité du Conseil pour l'année financière 2020	36
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	✓
Le code de conduite et de déontologie signé et respecté par tous les administrateurs	✓
Vote consultatif annuel sur la rémunération de la haute direction	✓
Processus officiel d'évaluation du Conseil	✓
Programme d'orientation pour les nouveaux administrateurs	✓
Programme de formation continue pour les administrateurs	✓

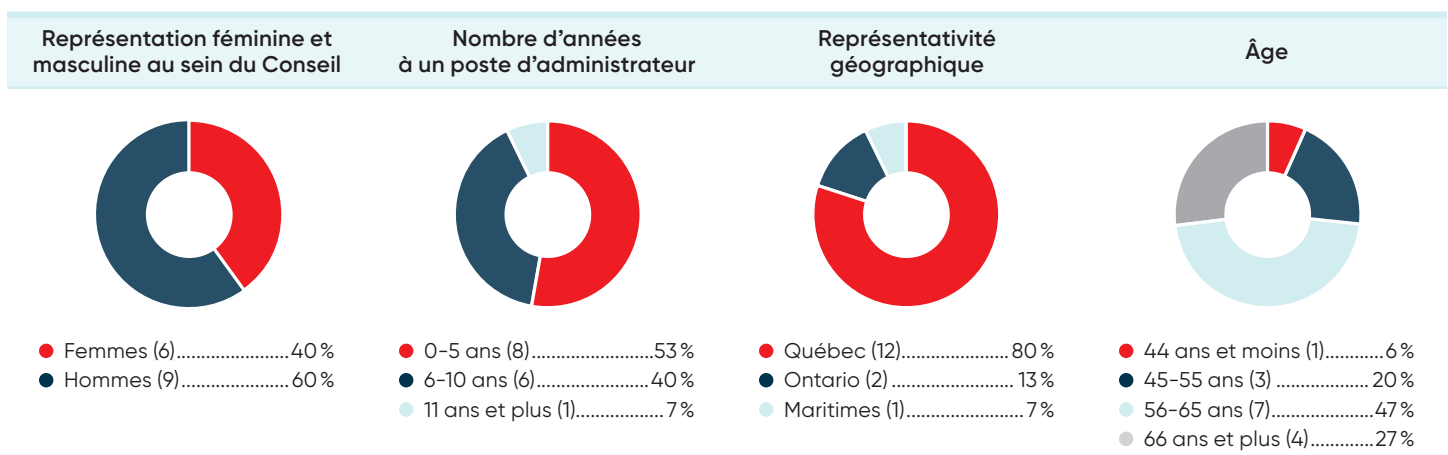
<sup>1</sup> Pourcentage dans des postes de dirigeants et membres de la haute direction (combinés)

## Promouvoir la diversité à travers l'organisation

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 appuie 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). Notre engagement est de tendre vers la parité au Conseil et qu'au moins un tiers des membres soient des femmes. En date du 31 octobre 2020, les femmes représentaient 40% des membres de notre Conseil.

Notre [politique relative à la diversité](#) vise à réunir des administrateurs représentatifs des caractéristiques propres aux communautés au sein desquelles la Banque est présente et fait affaire, telles que le genre, l'âge, les groupes désignés, l'orientation sexuelle, les groupes ethnoculturels et la géographie.

### Les membres du Conseil en quelques données (au 31 octobre 2020)



## Assurer la surveillance

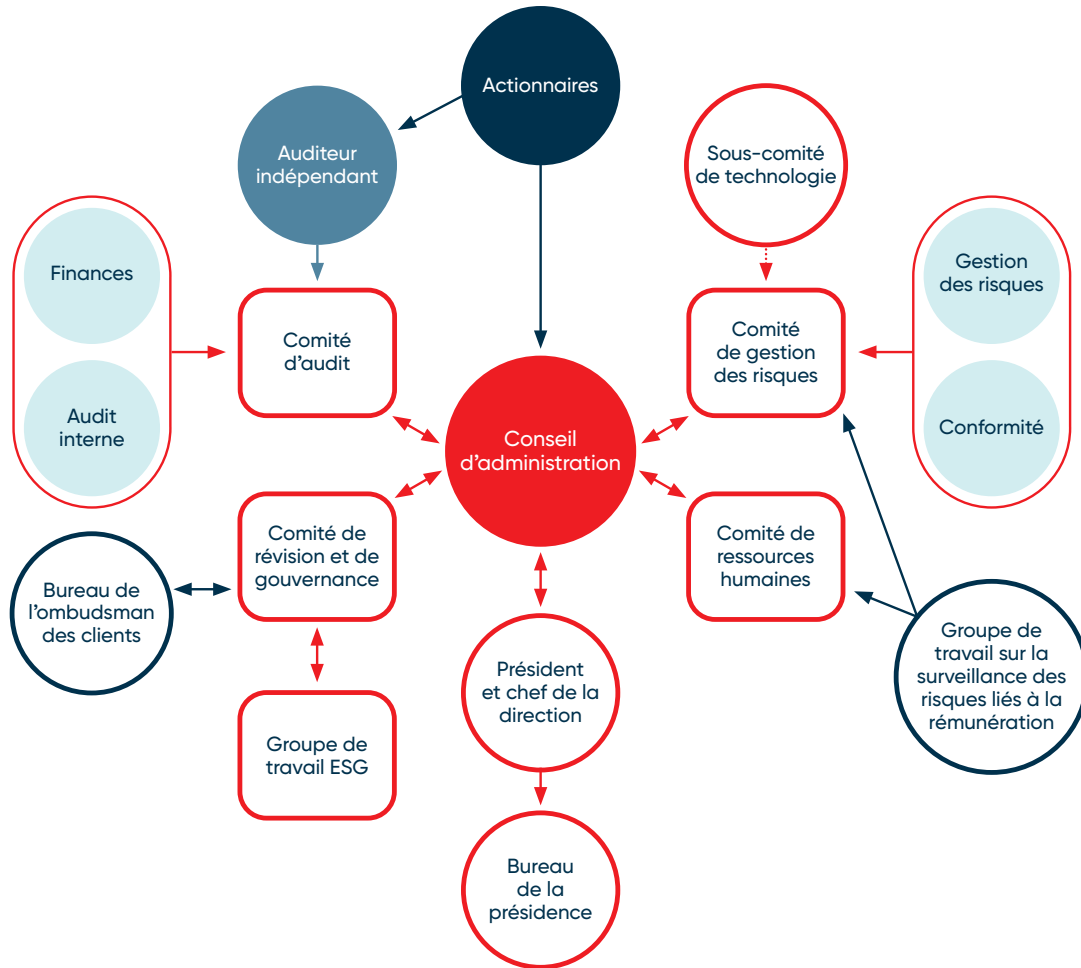
La gouvernance consiste en un ensemble de structures et de politiques. Elle est appuyée par le Conseil, quatre comités permanents et un sous-comité. La gouvernance de la Banque est le résultat d'un travail de collaboration entre le Conseil, la haute direction, les actionnaires et les parties prenantes.

Ces dernières années, une attention particulière a été portée aux aspects sociaux et environnementaux afin de répondre aux besoins évolutifs des clients, des employés et de la société. En conséquence, la Banque a adopté des mesures lui permettant de porter plus loin son engagement à cet égard, entre autres par la révision du mandat du Conseil et de ses comités pour y intégrer les facteurs ESG.

## Supervision par le conseil d'administration

Le Conseil veille à ce que le facteur environnemental soit intégré dans les objectifs stratégiques à long terme, surveille l'évolution des initiatives environnementales et l'intégration des principes ESG, et exerce ses propres activités conformément aux pratiques et stratégies de la Banque en matière d'ESG. Ainsi, ses quatre comités, soit le comité de révision et de gouvernance, le comité de gestion des risques, le comité d'audit ainsi que le comité de ressources humaines ont la responsabilité d'examiner périodiquement les efforts déployés par la Banque afin d'assurer la conduite de ses activités conformément à des normes élevées de responsabilité d'entreprise.

## Conseil d'administration



### Comité de révision et de gouvernance

Ce comité a la responsabilité de se tenir au fait des pratiques exemplaires en matière d'ESG ainsi que de superviser la stratégie de la Banque en matière d'ESG. Il s'assure que la Banque exerce ses activités conformément à ces pratiques et à sa mission commune. Le comité a également la responsabilité d'examiner périodiquement les principes ESG en vigueur à la Banque et de faire des recommandations pour les améliorer. Le comité s'assure que les pratiques de la Banque à cet effet soient saines et conformes à la législation. Il doit également remettre en question les décisions de la haute direction et donner des conseils, le cas échéant. Toute publication stratégique ESG doit être examinée par ce comité. Le comité doit également veiller à ce que les administrateurs, les dirigeants et les employés agissent de façon éthique et responsable. Une mise à jour sur les avancées ESG est présentée deux fois par année au comité.

### Comité de gestion des risques

Ce comité a la responsabilité, entre autres, 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. Le risque climatique fait donc partie intégrante de la gestion des risques de la Banque et est revu trimestriellement.

### Comité d'audit

Ce comité est responsable de surveiller les tendances liées aux mesures de contrôle et à l'intégration des facteurs environnementaux dans la divulgation de l'information financière. Une mise à jour sur la divulgation pour le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) est présentée au minimum deux fois par année.

### Comité de ressources humaines

Le comité de ressources humaines s'assure qu'il existe à la Banque des programmes en gestion des ressources humaines efficaces et veille entre autres à ce que la culture organisationnelle soit alignée sur les pratiques et stratégies ESG de la Banque. Ce comité s'intéresse à l'ensemble des pratiques en ressources humaines, notamment la santé et le bien-être des employés, la gestion des talents ainsi que l'inclusion et la diversité.

## Rôle de la direction

### Groupe de travail ESG

Sous le leadership du chef des finances et premier vice-président à la direction Finances, et composé de plusieurs dirigeants de différents secteurs de la Banque, le groupe de travail ESG a pour principale fonction d'élaborer et de soutenir les initiatives et la stratégie environnementale, sociale et de gouvernance de la Banque. Les membres se réunissent mensuellement. Ce groupe de travail est responsable de la mise en œuvre des recommandations du GIFCC ainsi que des Principes bancaires responsables de l'ONU. Deux fois par année, le groupe de travail ESG fait rapport au comité de révision et de gouvernance sur les avancées effectuées et les étapes de développement prévues.

### Équipe entièrement dédiée à l'ESG

Sous la responsabilité de la vice-présidence, Communications et Responsabilité sociale d'entreprise, cette équipe appuie le groupe de travail ESG dans l'élaboration de la stratégie environnementale de la Banque et assure sa mise en œuvre en collaboration avec l'ensemble des secteurs d'affaires. Le mandat de l'équipe ESG comprend également l'identification des occasions et des risques liés au climat, la détermination de cibles environnementales et l'établissement de processus qui incluent les facteurs ESG au sein des différentes unités d'affaires, toujours en collaboration avec elles. L'équipe ESG rend mensuellement compte au groupe de travail ESG.



## Gouvernance des filiales

La gouvernance des filiales est un élément important de la gestion des risques de la Banque. Afin d'en assurer une supervision responsable, le Conseil et ses comités, en particulier le comité de révision et de gouvernance et le comité de gestion des risques, lesquels sont chargés de surveiller les pratiques de gouvernance des filiales, se sont dotés d'outils concrets qui permettent d'assurer une stratégie de gouvernance à long terme pour l'ensemble des filiales.



Pour en savoir plus, veuillez consulter la [Circulaire 2021](#).

## Évaluation indépendante par le service de l'Audit interne

Le service de l'Audit interne, une fonction indépendante et objective au sein de la Banque, donne à la direction et au Conseil, par l'intermédiaire du comité d'audit, une assurance sur le degré de maîtrise par la Banque de ses activités, fournit des conseils en vue de les améliorer et contribue à créer de la valeur ajoutée. Ce service aide la Banque à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, l'efficacité de la conception et du fonctionnement de ses principaux processus et systèmes de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle interne et en formulant des recommandations et des conseils pour les renforcer et promouvoir la solidité de la Banque à long terme. Le plan d'audit, approuvé par le comité d'audit, détermine la périodicité des audits internes.

Par ses travaux, l'Audit interne donne l'assurance que :

**Gouvernance :** le conseil d'administration se tient au fait des pratiques exemplaires en matière d'ESG, qu'il veille à ce que les facteurs ESG soient intégrés dans les objectifs stratégiques à long terme de la Banque, qu'il examine périodiquement les pratiques en vigueur à la Banque et qu'il s'assure que la Banque exerce ses activités conformément à ces pratiques.

## Maintenir un dialogue ouvert

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. C'est pourquoi une politique de communication avec les actionnaires a été adoptée par le comité de révision et de gouvernance qui clarifie le processus selon lequel les actionnaires peuvent communiquer directement avec le Conseil ou l'un de ses membres.



Pour en savoir plus, veuillez consulter notre [Politique de communication avec les actionnaires](#).



**Gestion des risques:** le cadre de gestion des risques tient compte des risques liés aux ESG, qu'ils soient identifiés et surveillés de manière adéquate et intégrés aux processus de gestion des risques en place et que les stratégies en gestion des ressources humaines ainsi que la culture organisationnelle de la Banque soient alignées avec les pratiques et stratégies de la Banque en matière d'ESG, incluant les aspects relatifs à la santé et au bien-être des employés.

**Contrôle interne:** les contrôles internes liés à l'intégration des facteurs ESG dans les processus opérationnels et dans la divulgation de l'information financière liés aux ESG sont efficaces.

## Gestion des risques

(SASB CB-410a.2)

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;
- › la simplification de nos processus est réalisée sans compromettre la gestion rigoureuse des risques.

La Banque exerce une gouvernance efficace en ce qui a trait aux mécanismes de supervision des risques et des occasions. À cet effet, le comité de gestion des risques a la responsabilité de s'assurer que le cadre de gestion des risques de la Banque tienne compte des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance. Ainsi, une fois identifiés, ces risques sont surveillés et intégrés au processus de gestion des risques en place.



## La gestion du risque ESG

Le risque environnemental et le risque social connexe représentent la possibilité que des enjeux environnementaux ou sociaux entraînent une perte financière ou opérationnelle pour la Banque et portent atteinte à sa réputation ou aient des répercussions sur ses parties prenantes. La Banque est exposée à ces risques de manière directe par ses propres activités et de manière indirecte par les activités de ses parties prenantes.

Dans cette optique, la Banque s'est dotée de principes ESG démontrant l'importance qu'elle accorde au développement durable et au maintien du meilleur équilibre des intérêts entre les parties prenantes dans la société. Afin d'augmenter les connaissances des employés sur le sujet des risques climatiques, la Banque a prévu diverses activités de formation et de sensibilisation. Elle a donné son appui à diverses initiatives concernant le développement durable et poursuit l'implantation de plusieurs initiatives ayant pour but d'intégrer les questions environnementales et sociales dans ses décisions d'affaires et opérationnelles. Cela implique également une adaptation continue et renforcée en cas de crises majeures : catastrophes naturelles ou crises sanitaires, comme celle de la COVID-19, qui peuvent affecter significativement et durablement l'économie globale et notre société.



L'évaluation et l'atténuation du risque environnemental et social 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 de ces risques 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.

L'intégration des facteurs ESG à nos processus continue de progresser conformément à notre feuille de route GIFCC. Cette intégration se fait sous forme de vérification diligente, à travers le processus d'octroi, en commençant par le portefeuille grandes entreprises. Pour cette clientèle, le cadre d'analyse du risque ESG prévoit notamment la collecte d'informations sur l'empreinte carbone, une classification face aux risques climatiques (de transition et physiques) selon le secteur d'activité et les notes des agences de notation ESG. Plusieurs autres critères sont pris en considération, notamment la gestion des déchets, les normes du travail, la gouvernance d'entreprise, la responsabilité associée aux produits, et les politiques en matière de droits de la personne.

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.

## L'anticorruption

La Banque Nationale du Canada, ses filiales et centres étrangers (la Banque) sont soucieux non seulement de se conformer aux lois canadiennes et internationales interdisant les activités relatives à la corruption et au trafic d'influence, mais également de maintenir la confiance du public. C'est ainsi que la Banque a mis en place un programme anticorruption robuste reflétant ses grandes valeurs éthiques et son engagement à agir de façon responsable, peu importe l'endroit où elle se trouve. Au cœur de ce programme se trouve la politique anticorruption. La Banque Nationale est membre de *Transparency International Canada*.



Pour plus d'informations sur les principes directeurs, les principales interdictions et le mécanisme de signalement, veuillez consulter le résumé de la politique anticorruption sur [bnc.ca](https://www.bnc.ca).

## La lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et du financement des activités terroristes

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

La Banque Nationale du Canada, ses filiales et centres étrangers (la Banque) s'imposent des normes élevées en matière de gestion de la conformité à la réglementation afin de s'assurer notamment du respect des exigences de la *Loi sur le RPCFAT* et de ses règlements ainsi que pour mériter la confiance que lui accordent ses clients, ses actionnaires, le marché et le public en général.

Le programme de lutte contre le RPCFAT de la Banque constitue le principal véhicule pour instaurer et maintenir un contrôle efficace des risques d'exposition à des activités de RPCFAT à l'échelle de l'organisation.



Pour plus d'informations sur le programme de lutte contre le RPCFAT, veuillez consulter la section *Programme et questionnaire RPCFAT* sur [bnc.ca](https://www.bnc.ca).

# Cybersécurité et sécurité de l'information



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 données 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 commune. Cette planification s'appuie sur l'utilisation de cadres de référence et de contrôles reconnus provenant du *National Institute of Standards and Technology* (NIST). Nous pouvons ainsi évaluer en continu les cyber-risques de même 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.

Nous mettons en œuvre des processus, des technologies et une culture de sécurité pour nous protéger et protéger nos clients et nos employés. Plus spécifiquement, nous visons, au cours des trois prochaines années, les trois objectifs suivants : réduire les risques de cybersécurité au sein de la Banque, optimiser la contribution de la sécurité au sein du secteur des technologies de l'information et optimiser l'impact client de la sécurité. Nous atteindrons ces objectifs notamment grâce au rehaussement de la sécurité des actifs attractifs et à l'évolution de nos capacités transversales. Les risques humains sont aussi au cœur de notre stratégie puisque nos employés représentent une partie intégrante de notre défense.

## Modèle de gouvernance

Nous veillons à assurer l'intégrité ainsi que la protection de nos systèmes et de l'information que nous détenons. Nous réitérons notre engagement d'amélioration continue au niveau de la sécurité de l'information dans l'ultime but de protéger nos clients et de préserver leur confiance. Avec nos partenaires du secteur financier et les autorités réglementaires, nous nous engageons à poursuivre les efforts d'atténuation des risques technologiques et humains.

Nous avons créé en 2019 un centre de fusion contre le cybercrime dont l'objectif est de faciliter le transfert d'information, le partage de données et la surveillance technique de façon à broser un tableau complet des menaces pesant sur la Banque. Ce centre de fusion, en évolution continue, est composé d'équipes multidisciplinaires qui regroupent des spécialistes de la cybersécurité, de la prévention de la fraude et des secteurs d'affaires dans le but d'anticiper et de prévenir ce type de menaces.

D'autre part, nous poursuivons les initiatives de notre programme de cybersécurité visant à adapter nos capacités de protection, de surveillance, de détection et de réponse aux incidents en fonction de l'évolution des menaces.

Un modèle de gouvernance et de reddition de comptes est également en place afin de soutenir des prises de décisions basées sur une saine gestion des risques. Le sous-comité de technologie est informé régulièrement de nos activités, des avancements, des tendances et des faits nouveaux en la matière, et il tire des leçons des incidents opérationnels survenus dans d'autres grandes entreprises afin de mieux comprendre les risques potentiels, notamment ceux liés à la cybersécurité et à la protection des renseignements personnels.

Ce modèle de gouvernance 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.), tant sur le plan de la cybersécurité, de la protection des données, de la protection des renseignements personnels que de la fraude.

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 continue de la cybersécurité dont les investissements sont comparables à ceux des autres institutions financières canadiennes. Une partie de ces investissements est d'ailleurs consacrée à un portefeuille d'initiatives visant à sensibiliser, anticiper et combattre les attaques actuelles et futures. Ces efforts d'atténuation des risques sont répartis selon cinq catégories basées sur le cadre du *National Institute of Standards and Technology* (NIST), soit identifier, protéger, détecter, répondre et récupérer.

De plus, nous nous assurons d'avoir des processus rigoureux d'évaluation des pratiques de sécurité des différents partenaires et fournisseurs dont nous utilisons les services et technologies. Nous avons aussi souscrit une assurance permettant d'atténuer, le cas échéant, les risques liés à de potentielles cyberattaques. Cette assurance nous apporte une protection tant sur le plan financier que sur la gestion des cyberattaques au niveau technologique et des relations publiques. Annuellement, notre secteur de la sécurité de l'information est soumis à des audits internes et externes afin d'évaluer nos pratiques et façons de faire dans un objectif d'amélioration continue.

## Approches et pratiques

Les approches et pratiques mises en place à la Banque, sous la supervision de la cheffe de la sécurité de l'information, 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, tels que de la formation, des communications, des ateliers, des tests d'hameçonnage et des tests de robustesse de mots de passe. L'objectif du programme est d'améliorer en continu les réflexes des employés pour bien protéger l'organisation et nos clients. Du contenu plus spécifique est aussi offert lors des mois de la prévention de la fraude (mars) et de la sensibilisation à la cybersécurité (octobre), notamment des conférences de partenaires et collaborateurs internes et externes.

- › Une communauté d'ambassadeurs de la sécurité a aussi été mise en place et compte plus de 1 000 employés volontaires qui sont intéressés par les bonnes pratiques de cybersécurité et souhaitent les faire connaître à leurs pairs et à leurs clients.
- › Les mesures de sécurité définies au sein de nos cadres de cybersécurité sont appliquées 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; elles sont réévaluées périodiquement pour qu'elles demeurent pertinentes et en phase avec les risques actuels.
- › Une structure pour assurer la compréhension et l'accompagnement des risques liés à la sécurité de l'information dans chacun des secteurs d'affaires est en place. Nous avons des responsables de la sécurité dans chacun des secteurs pour intégrer de façon transversale la sécurité à même notre stratégie d'affaires et pour gérer en continu les risques de cybersécurité.

## Vigie et réponse aux incidents

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 ponctuelles au niveau des personnes, des processus et des technologies en place pour vérifier l'efficacité des mesures de détection.

Nous avons une équipe spécialisée dans l'intelligence tactique, opérationnelle et stratégique pour la prévention et l'analyse des cybermenaces. Cette équipe travaille en collaboration avec plusieurs parties prenantes que ce soit à l'interne, dans le domaine bancaire, via des sources canadiennes ou encore à l'international.

La capacité de répondre aux incidents fait partie intégrante 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.

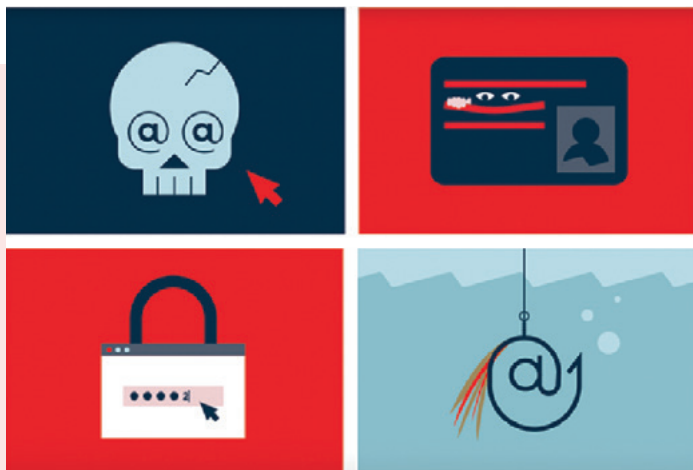
## Rayonnement

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

- › la rédaction et la diffusion de contenu 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 de la sécurité 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, notamment avec l'Association des banquiers canadiens;
- › la mise en place d'un programme de formation pour tous les nouveaux employés portant sur les sujets de l'ingénierie sociale, de l'hameçonnage, des mots de passe et de la protection des données;
- › la création d'un programme de Champions de la sécurité, une expertise qui permet de faciliter l'intégration de la sécurité dans le développement des applications.

### Faits saillants

- › Création de la *Trousse de sensibilisation à la cybersécurité* en partenariat avec des membres fondateurs de Cybereco. Différents outils sont offerts aux entreprises dont des trousseaux clés en main sur quatre grands thèmes de la cybersécurité : l'hameçonnage, les mots de passe, la fraude par personnalisation et le travail en mobilité.
- › Augmentation des capacités de la Banque à traiter des incidents de sécurité via l'automatisation des processus de réponse aux incidents de cybersécurité liés aux tentatives d'hameçonnage.
- › Perfectionnement de nos protections contre l'exfiltration de données et blocage d'activités à risques (restriction à certains sites Internet : plateformes externes de courriels personnels, plateformes de messagerie instantanée, réseaux sociaux et sites d'hébergement).
- › Rehaussement des processus et technologies de la gestion des identités et des accès, en particulier pour la sécurisation des accès à hauts privilèges.
- › Automatisation de la correction des vulnérabilités des systèmes d'exploitation et du processus de fermeture des sites d'hameçonnage.
- › Mise en place d'un programme de sensibilisation pour l'ensemble des employés de l'organisation et ses filiales ayant comme objectif d'instaurer une culture de sécurité dans l'organisation. Nous respectons actuellement largement les normes de l'industrie sur ce plan :
  - six formations obligatoires de cybersécurité suivies par plus de 90 % des employés et un programme de ludification auprès de nos employés en contact direct avec la clientèle;



- lancement d'un programme complet pour les nouveaux employés de la Banque;
- nous procédons à des tests d'hameçonnage réguliers auprès de nos employés avec des campagnes de différents types et niveaux de difficulté; en 2020, nous avons mené dix campagnes pour toute la Banque et plus d'une quinzaine de campagnes ciblées, incluant des campagnes mensuelles pour les nouveaux employés de la Banque.
- › Partenaire fondateur, membre du comité de gestion et implication financière auprès de la Chaire de recherche en prévention de la cybercriminalité de l'Université de Montréal et de la Chaire de recherche industrielle CRSNG Desjardins Banque Nationale en cybersécurité.
- › Implication financière auprès de Cybereco et du *Canadian Cyber Threat Exchange* (CCTX).
- › Lancement de la première cohorte d'étudiants au programme de cyberrésilience de l'Université Concordia pour lequel la Banque a participé à la création de contenus portant sur la cyberdéfense.

## La gestion des données

(SASB CB-230a.2; CF-230a.3)

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 services. Reconnaisant sa responsabilité à cet égard, la Banque veille à favoriser l'équilibre entre la création de valeur et la saine gestion des risques.

À cet effet, le chef des données de la Banque est responsable de développer la vision et la stratégie d'un programme de gestion des données durable qu'il présente régulièrement au bureau de la présidence et au conseil d'administration de la Banque.

Plus précisément, le chef des données élabore un modèle fédéré de gestion des données, lequel s'appuie sur les axes suivants :

- › la mise en place de fondations de données qui assurent une amélioration en continu de l'exposition des données au sein de l'entreprise;
- › le rehaussement de l'expertise en matière de données afin d'assurer une maturité accrue de l'entreprise en la matière;

### La Banque a mis sur pied :

- L'Académie des données, laquelle organise des présentations mensuelles sur différents thèmes reliés à la donnée;
  - Le Programme de rotation de scientifiques de données, un laboratoire d'innovation qui permet d'attirer de nouveaux talents.
- 
- › une gouvernance des données qui vise à assurer une imputabilité claire des parties prenantes notamment à l'égard du risque de données;
  - › l'élaboration de pratiques de données permettant une standardisation des façons de faire à l'égard de :
    - la gestion de données,
    - l'ingénierie de données,
    - la science des données,
    - l'ingénierie logicielle;
  - › la stimulation d'un schéma de pensées axé sur la donnée rendu possible par la création d'équipes multidisciplinaires.

Ce modèle opérationnel s'accompagne d'une structure décisionnelle chapeauté par le Conseil des données, un comité composé de hauts dirigeants qui se réunit mensuellement afin d'établir les orientations stratégiques pour les données, d'approuver toute initiative ayant un impact significatif sur le respect de la stratégie en matière de données et d'émettre des positionnements d'entreprise.

## La protection des renseignements personnels

(SASB CB-230a.1; CF-230a.1)

La Banque déploie les mesures requises pour assurer la protection des renseignements personnels de ses clients. Inspirée des meilleures pratiques, elle veille à ce que les principes quant à la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements soient robustes. La Banque prend soin de mettre en place des politiques et pratiques en matière de consentement et de partage des renseignements qui répondent aux attentes de ses clients et qui respectent la législation en vigueur, ainsi que des contrôles de protection des renseignements personnels. À ce titre, le chef de la protection des renseignements personnels et de la vie privée de la Banque est responsable de la mise en œuvre d'une stratégie de gouvernance des renseignements personnels adéquate. Notre culture d'entreprise favorise l'utilisation responsable des renseignements personnels de nos clients et de nos employés. La contribution de l'ensemble de nos employés, dirigeants et clients est mise à profit pour atténuer les risques liés à la protection des renseignements personnels.

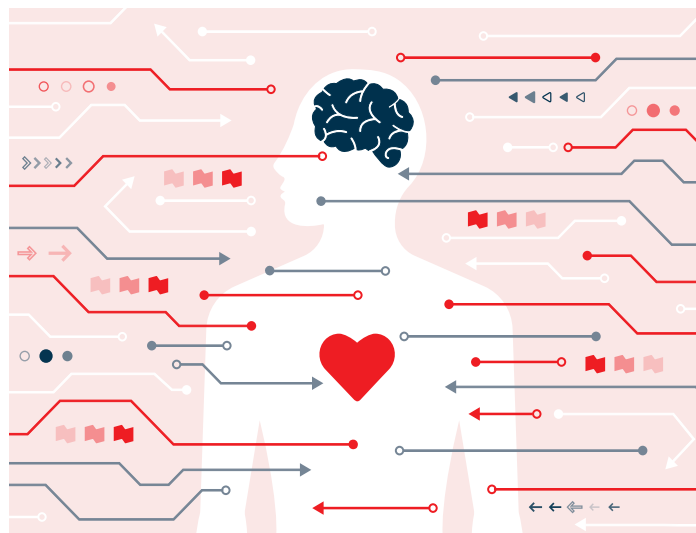
- ✓ Surveillance des bonnes pratiques et vigie des exigences réglementaires
- ✓ Gestion efficace des signalements en cas de violations liées à la protection des renseignements personnels
- ✓ Assistance et accompagnement des clients sur les enjeux de protection des renseignements personnels, incluant les alertes aux agences de crédit, les changements aux numéros de compte ou de cartes
- ✓ Formation spécifique sur la protection des renseignements personnels pour tous les employés dès l'embauche
- ✓ Formation annuelle de conformité, laquelle comporte une section sur la protection des renseignements personnels, suivie par 99% des employés
- ✓ Chaque année, signature par tous les employés du Code de conduite et de déontologie, lequel traite de nos obligations quant aux informations confidentielles

# Déployer l'intelligence artificielle de manière responsable

Pour la Banque Nationale, le déploiement de technologies d'intelligence artificielle et d'analytique avancée (IA) 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, entre autres, dans l'évaluation proactive de ses pratiques et dans la mise en place de mesures de gouvernance et de gestion de risques, comme l'étude des questions d'interprétabilité et d'équité. Les travaux en lien avec ces questions se poursuivent, notamment par la mise en place d'un programme « d'équité dès la conception » (*fairness by design*). Dans ce cadre, une trentaine d'activités de sensibilisation et de formation ont été données au sein des différents secteurs de la Banque, tant aux équipes de développement des affaires que scientifiques. Des indicateurs de performance ont aussi été mis en place pour s'assurer que les travaux contribuent réellement à renforcer les pratiques sur l'équité. À cet égard, la Banque continue de se doter 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'IA responsable, afin de rester aux faits des meilleures pratiques et des derniers développements. La Banque participe à des tables rondes et s'est impliquée dans une initiative transversale de l'industrie des services financiers canadiens relative aux considérations éthiques du déploiement d'intelligence artificielle.



Finalement, elle encourage ses employés à partager leur expertise sur l'IA responsable au sein des différentes communautés, par exemple en faisant progresser les réflexions académiques sur la notion d'équité, ou encore en sensibilisant les étudiants et les entreprises de technologie financière (fintech) en démarrage à ces questions.

# Notre divulgation SASB

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgation 2020
<b>Secteur financier – Banque commerciale</b>		
CB-230a.1	1) Nombre d'atteintes à la sécurité des données, 2) pourcentage visant des renseignements permettant d'identifier une personne et 3) nombre de titulaires de compte visés	<p>Veillez consulter la section <i>Cybersécurité et sécurité de l'information – Protection des renseignements personnels</i> à la page 70 du Rapport ESG 2020.</p> <p>Veillez consulter la section <i>Risques principaux et risques émergents</i> à la page 73 du <a href="#">Rapport annuel 2020</a>.</p> <p>La Banque ne divulgue pas de telles informations.</p>
CB-230a.2	Description de l'approche pour repérer et gérer les risques liés à la sécurité des données	<p>La Banque divulgue son approche pour gérer ses risques de sécurité des données à la page 70 du Rapport ESG 2020.</p> <p>Veillez consulter la section <i>Risques principaux et risques émergents</i> à la page 73 de <a href="#">Rapport annuel 2020</a>.</p>
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	<p>La Banque Nationale est un prêteur clé pour les petites entreprises, 80 % de ses clients commerciaux canadiens étant bénéficiaires de prêts de moins de 250 000 \$ en 2020. Également, la Banque appuie le développement communautaire en finançant des programmes sociaux liés notamment à l'habitation et à la petite enfance représentant un peu moins de 900 clients pour un montant de près de 1 G\$.</p>
CB-240a.3	Nombre de comptes de chèques personnels sans frais fournis à des clients auparavant sous-bancarisés ou non bancarisés	<p>Au 31 octobre 2020, la Banque Nationale avait 146 697 comptes de chèques personnels sans frais.</p>
CB-240a.4	Nombre de participants aux initiatives de littératie financière destinées aux clients sous-bancarisés, non bancarisés ou mal desservis	<p>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 dénombrions pas le nombre de participants qui sont sous-bancarisés, non bancarisés ou mal desservis, nous divulguons l'impact de nos initiatives à la page 44.</p>
CB-410a.1	Exposition au risque de crédit commercial et industriel, par secteur	<p>La Banque Nationale divulgue son exposition au risque de crédit de différentes industries dans le document Informations financières complémentaires du T4 2020 à la page 19, qui peut être consulté sur <a href="http://bnc.ca">bnc.ca</a>.</p>
CB-410a.2	Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG aux analyses de crédit	<p>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.</p> <p>Pour plus d'informations, veuillez consulter la section <i>Gestion des risques</i> du Rapport ESG 2020 à la page 65.</p>
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	<p>La Banque Nationale ne divulgue pas de telles informations. Dans le cours normal de leurs activités, la Banque et ses filiales sont impliquées dans diverses réclamations relativement, entre autres, aux portefeuilles de prêts, aux portefeuilles de placements et aux ententes avec des fournisseurs, incluant des procédures judiciaires, enquêtes ou réclamations de nature réglementaire, actions collectives ou autres recours légaux de natures variées. 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. Veillez consulter la note 26 (Garanties, engagements et passifs éventuels) à la page 209 du <a href="#">Rapport annuel 2020</a>.</p>



Norme SASB	Mesure comptable	Divulgestion 2020
CB-510a.2	Description des normes et procédures en matière d'alerte éthique	Veillez consulter la section <i>Gouvernance – Le Code de conduite et de déontologie</i> à la page 61 du Rapport ESG 2020.
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 BISM. Nous n'avons donc pas de cote BSIM pertinente.
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 plus d'informations, veuillez consulter les pages 69 et 95 du <a href="#">Rapport annuel 2020</a> .
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 35 555 M\$ pour son secteur des Particuliers et 36 697 M\$ pour son secteur des Entreprises au T4 2020. Pour plus d'informations, veuillez consulter la présentation aux analystes et investisseurs ( <i>disponible en anglais seulement</i> ) du T4 2020, sur <a href="#">bnc.ca</a> . Au 31 octobre 2020, le nombre de compte de chèques et d'épargne pour le segment particulier se chiffrait à plus de 1,9 million, et à plus de 184 000 pour le segment entreprise.
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 2020, un volume moyen de 81 000 M\$ pour ses prêts et acceptations bancaires aux particuliers et de 37 994 M\$ pour ses prêts et acceptations bancaires commerciaux. Pour plus d'informations, veuillez consulter la présentation aux analystes et investisseurs ( <i>disponible en anglais seulement</i> ) du T4 2020, sur <a href="#">bnc.ca</a> . La Banque divulgue les montants autorisés aux entreprises au Canada, sous forme de financement par emprunt, ainsi que le nombre d'entreprises auxquelles un financement par emprunt a été accordé. Veuillez consulter à la page 8 de la <a href="#">Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2020</a> . La Banque divulgue aussi ses prêts et acceptations moyens pour grandes entreprises à la page 9 du document Informations financières supplémentaires du T4 2020 qui peut être consulté sur <a href="#">bnc.ca</a> .

### 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. Dans le cours normal de leurs activités, la Banque et ses filiales sont impliquées dans diverses réclamations relativement, entre autres, aux portefeuilles de prêts, aux portefeuilles de placements et aux ententes avec des fournisseurs, incluant des procédures judiciaires, enquêtes ou réclamations de nature réglementaire, actions collectives ou autres recours légaux de natures variées. 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. Veuillez consulter la note 26 (Garanties, engagements et passifs éventuels) à la page 209 du <a href="#">Rapport annuel 2020</a> .
CF-230a.1	1) Nombre d'atteintes à la sécurité des données, 2) pourcentage visant des renseignements permettant d'identifier une personne et 3) nombre de titulaires de compte visés	Veillez consulter la section <i>Cybersécurité et sécurité de l'information – Protection des renseignements personnels</i> à la page 70 du Rapport ESG 2020. Veillez consulter la section <i>Risques principaux et risques émergents</i> à la page 73 du <a href="#">Rapport annuel 2020</a> . La Banque ne divulgue pas de telles informations.

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgarion 2020
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 <a href="#">CB 230a.2</a>
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 2020, qui peut être consultée sur <a href="#">bnc.ca</a> . De plus, des informations additionnelles sur la qualité du crédit de notre portefeuille de prêts se trouvent aux pages 80 et 169 du <a href="#">Rapport annuel 2020</a> .
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. Dans le cours normal de leurs activités, la Banque et ses filiales sont impliquées dans diverses réclamations relativement, entre autres, aux portefeuilles de prêts, aux portefeuilles de placements et aux ententes avec des fournisseurs, incluant des procédures judiciaires, enquêtes ou réclamations de nature réglementaire, actions collectives ou autres recours légaux de natures variées. 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. Veuillez consulter la note 26 (Garanties, engagements et passifs éventuels) à la page 209 du <a href="#">Rapport annuel 2020</a> .
CF-000.B	Nombre de (1) comptes de carte de crédit et (2) compte de carte débit prépayée	Au 31 octobre 2020, nous comptons plus de 800 000 comptes actifs de carte de crédit particuliers et PME.

### 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. Dans le cours normal de leurs activités, la Banque et ses filiales sont impliquées dans diverses réclamations relativement, entre autres, aux portefeuilles de prêts, aux portefeuilles de placements et aux ententes avec des fournisseurs, incluant des procédures judiciaires, enquêtes ou réclamations de nature réglementaire, actions collectives ou autres recours légaux de natures variées. 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. Veuillez consulter la note 26 (Garanties, engagements et passifs éventuels) à la page 209 du <a href="#">Rapport annuel 2020</a> .
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 2020, qui peut être consultée sur <a href="#">bnc.ca</a> . Voir également le document Informations financières complémentaires du T4 2020 à la page 21 pour plus d'informations sur notre portefeuille de prêts hypothécaires résidentiels qui peut être consulté sur <a href="#">bnc.ca</a> .
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 <a href="#">Code de conduite et de déontologie</a> 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.

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgence 2020
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 commerciales, ainsi que la valeur des prêts par catégorie dans la présentation aux analystes et investisseurs ( <i>disponible en anglais seulement</i> ) du T4 2020, qui peut être consultée sur <a href="http://bnc.ca">bnc.ca</a> .
MF-000.B	1) Nombre et 2) valeur des prêts hypothécaires contractés par catégorie: a) résidentiel et b) commercial	La Banque a fait l'acquisition de prêts hypothécaires appartenant à iA Groupe financier. Le portefeuille de prêts comportait environ 6 600 prêts hypothécaires résidentielles pour une valeur de 1,1 G\$.

### 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	Veillez consulter la section <i>Entreprendre un avenir plus inclusif maintenant</i> du Rapport ESG 2020 à la page 49, ainsi que le <a href="#">Cahier Inclusion et Diversité 2020</a> .
IB-410a.2	1) Nombre et 2) valeur totale des placements et des prêts intégrant les facteurs ESG, par secteur	Veillez consulter la section <i>Investissement responsable – Obligations durables</i> du Rapport ESG 2020 à page 38, ainsi que la section <i>Fonds propres et dette</i> sur <a href="http://bnc.ca">bnc.ca</a> .
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 <a href="#">CB 510a.1</a>
IB-510a.2	Description des normes et procédures en matière d'alerte éthique	Se référer à la réponse pour la norme <a href="#">CB 510a.2</a>
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. Dans le cours normal de leurs activités, la Banque et ses filiales sont impliquées dans diverses réclamations relativement, entre autres, aux portefeuilles de prêts, aux portefeuilles de placements et aux ententes avec des fournisseurs, incluant des procédures judiciaires, enquêtes ou réclamations de nature réglementaire, actions collectives ou autres recours légaux de natures variées. 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. Veillez consulter la note 26 (Garanties, engagements et passifs éventuels) à la page 209 du <a href="#">Rapport annuel 2020</a> .
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 <a href="#">Code de conduite et de déontologie</a> 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 <a href="#">CB 550a.1</a>
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 <a href="#">CB 550a.2</a>
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 172 transactions, ayant une valeur de plus de 102 G\$, comme preneur ferme pour 313 transactions ayant une valeur de plus de 267 G\$.

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgestion 2020
<b>Secteur financier – Gestion et garde d’actifs</b>		
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. Dans le cours normal de leurs activités, la Banque et ses filiales sont impliquées dans diverses réclamations relativement, entre autres, aux portefeuilles de prêts, aux portefeuilles de placements et aux ententes avec des fournisseurs, incluant des procédures judiciaires, enquêtes ou réclamations de nature réglementaire, actions collectives ou autres recours légaux de natures variées. 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. Veuillez consulter la note 26 (Garanties, engagements et passifs éventuels) à la page 209 du <a href="#">Rapport annuel 2020</a> .
AC-270a.3	Description de l’approche pour informer les clients des produits et services	Les employés de la Banque Nationale s’engagent à respecter le <a href="#">Code de conduite et de déontologie</a> , 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. » Veuillez consulter la section <i>Protéger les intérêts de nos clients</i> à la page 27 du Rapport ESG 2020. 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, comme les autorités de réglementation des valeurs mobilières. Le comité de ressources humaines a revu les pratiques de rémunération à la Banque en 2017 et continue de le faire sur une base périodique.
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 <a href="#">IB 330a.1</a>
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	Grâce à son modèle d’affaires d’architecture ouverte, Banque Nationale Investissements confie à des gestionnaires de portefeuille externes la gestion de ses fonds et solutions d’investissement 97% des actifs sous gestion de Banque Nationale Investissements au 31 octobre 2020 sont gérés par des signataires des Principes d’Investissement Responsable des Nations unies. BNI évalue l’intégration des critères ESG par ses gestionnaires externes dans son cadre d’analyse propriétaire OP4+. De plus, 87% des actifs sous gestion de BNI sont gérés par des gestionnaires canadiens membres de l’Association pour l’investissement responsable. Pour plus d’informations, veuillez consulter la section <i>BNI</i> à la page 40 du Rapport ESG 2020.
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 critères ESG dans son processus OP4+. Pour plus d’informations, veuillez consulter la section <i>BNI</i> à la page 40 du Rapport ESG 2020 et sur <a href="#">bninvestissements.ca</a> .
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 sur <a href="#">bninvestissements.ca</a> .

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgestion 2020
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 <a href="#">CB 510a.1</a>
AC-510a.2	Description des normes et procédures en matière d'alerte éthique	Se référer à la réponse pour la norme <a href="#">CB 510a.2</a>
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"> <li>› Risque de liquidité lié à la conception des produits (conditions de rachat adaptées à la stratégie d'investissement)</li> <li>› Risque de liquidité lié au marché pour les produits (tableau de bord de liquidité, groupes de liquidité, données de fournisseurs tiers, diverses mesures, etc.)</li> <li>› Risque de liquidité émanant de la détention des produits (taux historique des demandes de rachat des porteurs, concentration des actifs, etc.)</li> </ul> <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 (ACVM), 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 Informations financières complémentaires du T4 2020, qui peut être consulté sur <a href="#">bnc.ca</a> . Au T4 2020, l'exposition était de 16 686 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 2020, 596,6 G\$ d'actifs sous gestion et sous administration. Pour la ventilation de ces données, veuillez consulter le document Informations financières complémentaires du T4 2020, qui peut être consulté sur <a href="#">bnc.ca</a> .

# Définitions

**ABA Bank:** *Advanced Bank of Asia Limited*

**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.

**BOE:** Bureau de l'ombudsman des employés

**Circulaire:** Circulaire de sollicitation de procurations de la direction relative à l'Assemblée déposée le 4 mars 2021 sur les sites Internet [bnc.ca](http://bnc.ca) et [sedar.com](http://sedar.com).

**Conseil:** Conseil d'administration de la Banque

**Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2020:** Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise, déposée le 4 mars 2021 sur les sites Internet [bnc.ca](http://bnc.ca) et [sedar.com](http://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 Comité de ressources humaines 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 la 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

**FATCA:** *Foreign Account Tax Compliance Act*

**FBN:** Financière Banque Nationale inc.

**FCEE:** Fondation canadienne d'éducation économique

**FNB:** Fonds négocié en bourse

**GES:** Gaz à effet de serre

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

**LEED:** *Leadership in Energy and Environmental Design*

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

**LGBTI:** lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et intersexués

**ODD:** Objectifs de développement durable de l'ONU

**ONU:** Organisation des Nations unies

**PAEF:** Programme d'aide aux employés et à la famille

**PME:** Petites et moyennes entreprises

**PRB:** Principes bancaires responsables de l'ONU

**PRI:** Principes pour l'Investissement Responsable de l'ONU

**Rapport annuel 2020:** Rapport annuel de la Banque déposé le 2 décembre 2020 sur les sites Internet [bnc.ca](http://bnc.ca) et [sedar.com](http://sedar.com), incluant les états financiers consolidés de l'exercice terminé le 31 octobre 2020 ainsi que le rapport de gestion et le rapport de l'auditeur indépendant s'y rapportant

**Rapport ESG 2020:** Rapport sur les avancées environnementales, sociales et de gouvernance 2020

**RPCFAT:** Recyclage des produits de criminalité et de financement des activités terroristes

**SASB:** *Sustainable Accounting Standards Board*

**TSX:** Bourse de Toronto

**UNEP FI:** Initiative financière du Programme des Nations unies pour l'environnement

## 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 2020 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 2021 et suivants incluant les objectifs liés 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 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 liés 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 2021, 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 liés 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 et social, lesquels sont décrits plus amplement dans la section « Gestion des risques » débutant à la page 68 du Rapport annuel 2020 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 et sociopolitique; les changements importants dans le comportement des consommateurs; la situation du logement, le marché de l'immobilier 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; 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 de 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 2020 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, Communications 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: Menkès Shooner Dagenais LeTourneux Architectes

Page 3: Maxime Côté Photographe

Page 17: Menkès Shooner Dagenais LeTourneux Architectes

Page 25: Julie Durand

Page 29: Banque Nationale

Page 33: ABA Bank

Page 36: Philippe Telio - Startupfest

Page 37: Sollum Technologies

Page 52: Rachele Richard-Léger IMAGE AUTHENTIK

Page 59: Menkès Shooner Dagenais LeTourneux Architectes



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

MD MASTERCARD est une marque déposée de Mastercard International Incorporated. La Banque Nationale est un usager autorisé.

MD *INTERAC* et *VIREMENT INTERAC* sont des marques déposées d'Interac corp. Utilisées sous licence.

MD BANQUE NATIONALE, le logo BANQUE NATIONALE, BANQUE NATIONALE DU CANADA, BNC, BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS et 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.

© 2021 Banque Nationale du Canada. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.