



Rapport

sur les avancées
environnementales,
sociales et
de gouvernance



20 21



Entreprendre
un avenir durable
maintenant



Table des matières

3	Mise en garde
4	Entreprendre un avenir durable maintenant › Message du président et chef de la direction › Message de la vice-présidente, Développement durable — ESG
5	Notre mission commune
6	À propos de nous
7	À propos du présent rapport
9	Notre appui au développement durable
13	Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

15	Nous travaillons au développement d'une économie verte › Notre stratégie climatique › Gérer les occasions et les risques liés au climat › Réduire notre empreinte carbone
-----------	---

SOCIAL

22	Nous enrichissons les communautés › Clients › Employés › Communauté › Inclusion et diversité › Littératie financière
-----------	--

GOUVERNANCE

64	Nous gouvernons selon les plus hautes normes › Gouvernance d'entreprise › Éthique d'entreprise › Citoyen corporatif responsable › Sécurité de l'information
85	Notre divulgation SASB

Avis important et mise en garde à propos des déclarations prospectives

Certaines déclarations faites dans ce rapport sont des déclarations prospectives. 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 des objectifs, des priorités et des stratégies, des engagements et des cibles en matière de durabilité de la Banque Nationale du Canada (la Banque) et des mesures qu'elle prendra pour les réaliser (incluant celles relatives à la réduction des gaz à effet de serre liés aux propres activités de la Banque ainsi que sa consommation d'énergie, sa stratégie climatique, l'atteinte de zéro émission nette de gaz à effet de serre d'ici 2050 pour ses propres activités d'exploitation ainsi que pour ses activités de financement et la transition vers une économie faible en carbone), du cadre réglementaire dans lequel elle évolue, des causes et de l'incidence potentielle des changements climatiques à l'échelle mondiale, de son approche pour identifier et gérer les occasions et les risques liés au climat et de certains risques auxquels la Banque est confrontée. Ces déclarations prospectives sont habituellement marquées par l'emploi de verbes ou d'expressions verbales comme « prévoir », « croire », « estimer », « projeter », « planifier », « s'attendre à », « avoir l'intention de », par l'emploi de la forme future ou conditionnelle, notamment des verbes tels que « être », « devoir » et « pouvoir », et par l'emploi d'autres termes ou expressions similaires. Ces déclarations prospectives visent à aider les porteurs de titres de la Banque à comprendre la vision, la stratégie, les cibles et objectifs de la Banque relativement à la durabilité et aux avancées environnementales, sociales et de gouvernance, et peuvent ne pas convenir à d'autres fins. Ces déclarations prospectives sont basées sur nos attentes, estimations et intentions actuelles et sont sujettes à des risques inhérents et à des incertitudes, dont bon nombre sont indépendants de la volonté de la Banque.

Notre capacité à atteindre nos objectifs, nos priorités et nos cibles en matière de durabilité et d'avancées environnementales, sociales et de gouvernance (incluant ceux relatifs à la réduction des gaz à effet de serre liés aux propres activités de la Banque ainsi que sa consommation d'énergie, l'atteinte de zéro émission nette de gaz à effet de serre d'ici 2050 pour ses propres activités d'exploitation ainsi que pour ses activités de financement et la transition vers une économie faible en carbone) repose sur un certain nombre d'hypothèses et est assujettie à un certain nombre de facteurs, dont bon nombre sont indépendants de la volonté de la Banque et dont les effets sont difficilement prévisibles, y compris, entre autres, la transition vers une économie faible en carbone et la capacité de la Banque à répondre aux attentes de ses parties prenantes concernant les enjeux environnementaux et sociaux; la nécessité d'une participation active et continue des parties prenantes (y compris nos employés, nos clients, nos fournisseurs, les communautés dans lesquelles nous faisons affaire et d'autres agents de changements importants); la disponibilité d'information complète et de haute qualité sur les émissions de gaz à effet de serre et d'autres données de tiers; la capacité de la Banque à développer des indicateurs pour suivre efficacement nos progrès; le développement et le déploiement de nouvelles technologies et de produits durables; la capacité de la Banque à identifier les occasions liées au climat ainsi qu'à évaluer et gérer les risques liés au climat; la conjoncture économique générale et les conditions du marché au Canada, aux États-Unis et dans certains autres pays où la Banque exerce des activités; les modifications apportées à la réglementation touchant les activités de la Banque; le développement d'exigences réglementaires relatives au domaine environnemental, social et de gouvernance (ESG); l'incertitude géopolitique et sociopolitique; la capacité de la Banque à réaliser ses principales priorités à court terme et ses stratégies à long terme; la capacité de la Banque à recruter et à retenir le personnel clé dans un environnement concurrentiel pour les talents; et l'incidence possible d'événements importants sur l'économie locale et internationale, y compris les conflits internationaux, les catastrophes naturelles et les urgences de santé publique comme la pandémie de COVID-19.

Il est fort possible que les prévisions, cibles, projections, attentes ou conclusions expresses ou implicites de la Banque ne se révèlent pas exactes, que ses hypothèses ne soient pas confirmées et que sa vision, ses objectifs stratégiques et ses cibles de performance ne soient pas réalisés. La Banque recommande aux lecteurs de ne pas se fier indûment à ces déclarations prospectives, étant donné que divers facteurs 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 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 de réputation, le risque stratégique et le risque environnemental et social, de même que certains risques dits émergents ou jugés importants, lesquels sont décrits plus amplement dans la section « Gestion des risques » débutant à la page 69 du Rapport annuel 2021 de la Banque.

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 » et dans la section « Pandémie de COVID-19 » du Rapport annuel 2021 de la Banque et peuvent être mis à jour dans les rapports aux actionnaires trimestriels déposés par la suite. 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. Nous mettons en garde les investisseurs que ces déclarations prospectives ne constituent pas des garanties de performances futures et que les événements ou résultats réels peuvent différer sensiblement de ces déclarations en raison d'un certain nombre de facteurs.

Ce rapport est fourni uniquement à titre informatif. Il ne constitue en aucun cas une offre de vente ou une sollicitation d'achat d'un titre, d'un produit ou d'un service dans quelque territoire que ce soit. Il n'est pas non plus destiné à fournir des conseils d'investissement, financiers, juridiques, comptables, fiscaux ou autres, et l'information qu'il renferme ne doit pas servir de fondement à de tels conseils.

Entreprendre un avenir durable maintenant



Message du président et chef de la direction

Le 1^{er} novembre 2021, j'ai pris la direction de la Banque Nationale, une institution solide et qui compte un long historique de dialogue avec ses parties prenantes. En effet, avant même que les thématiques environnementales, sociales, et de gouvernance (ESG) ne défraient les manchettes, nous avions ce souci de faire progresser la Banque en prenant soin de maintenir un sain équilibre entre les intérêts de ceux et celles qui participent à notre succès. Et cela, sans oublier les personnes qui en sont plus distantes ou qui sont laissées en marge de nos sociétés.

Cette approche, qui est en adéquation avec nos valeurs d'entreprise, a permis au cours des années de générer un impact positif dans différentes régions où nous exerçons nos activités. Au cours des prochaines années, nous poursuivrons dans cette voie, en sachant que nourrir des conversations constructives répond particulièrement bien aux défis complexes d'aujourd'hui.

Comme vous avez pu l'observer, l'année 2021 a été marquée par la poursuite de grandes transitions économiques, sociales et environnementales. Tant la crise sanitaire que différents bouleversements dans nos vies laissent entrevoir des changements qui seront à la fois des sources de défis, mais aussi d'occasions. Pour ces dernières, nous pouvons entre autres constater les progrès en inclusion et diversité au sein de nos entreprises, les efforts qui s'accroissent en matière environnementale ou encore la prise de conscience à l'égard du rôle critique des chaînes d'approvisionnement. Pour les défis, la transition énergétique canadienne, les enjeux de santé ou encore le retour de l'inflation seront assurément du nombre.

La Banque et ses employés continueront d'être des contributeurs d'importance pour fournir des idées et des ressources afin de vous appuyer, de vous permettre de saisir les occasions qui se présentent, et de résoudre les enjeux qui se posent. Le présent rapport ESG vous donnera un aperçu des énergies que nous déployons à cet effet. Nous sommes fiers de compter sur l'appui des membres de notre conseil d'administration, qui démontrent un intérêt constant à cet égard.

Les conditions sont réunies pour que nous fassions encore mieux dans l'avenir, au bénéfice de tous et de toutes.

Laurent Ferreira

Président et chef de la direction

Message de la vice-présidente, Développement durable — ESG

Nous sommes heureux de vous présenter cette mise à jour du rapport sur les avancées environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) de la Banque Nationale. Ce rapport est le fruit d'un vaste travail qui tire parti des traits caractéristiques de notre culture : l'agilité, la collaboration et le pouvoir d'agir.

En 2021, nous avons réalisé beaucoup, de manière à continuer d'être à la hauteur de cette attente de la société civile : voir les entreprises en mouvement, concrètement, pour s'attaquer aux urgences du moment. Pour y parvenir, nous questionnons nos façons de faire à différents niveaux, que ce soit dans la collecte des données, dans l'offre de produits et services, dans nos interactions avec les fournisseurs, et plus encore.

La signature de l'alliance bancaire Net Zéro, en cours d'année, représente un autre pas très important. Nous devons définir une voie claire pour réduire radicalement nos émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre d'ici 2050. Déjà, le travail est amorcé. À l'interne, nous mettons en place des processus de travail rigoureux afin de réaliser des progrès en continu. Et avec nos clients, nous échangeons sur nos visions, nos attentes, nos façons de faire, de manière à stimuler des avancées de part et d'autre. Les résultats ne se font pas attendre et il est stimulant de voir nos clients réaliser des progrès stratégiques et opérationnels, notamment dans leur transition énergétique.

Comme nous le disons régulièrement, 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. Grâce à l'appui de la direction et à la supervision qu'exerce le conseil d'administration, notre équipe est bien outillée pour améliorer constamment les pratiques ESG de la Banque.

Sonia Hernández

Vice-présidente, Développement durable — ESG

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.

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.

À propos de nous

Fondée en 1859, la Banque Nationale du Canada (la Banque) offre des services financiers à des particuliers, des entreprises, des clients institutionnels et des gouvernements partout au Canada. Nous sommes l'une des six banques d'importance systémique au Canada et l'une des banques les plus rentables à l'échelle mondiale selon le rendement des capitaux propres.

Nous exerçons nos activités dans trois secteurs au Canada : Particuliers et Entreprises, Gestion de patrimoine et Marchés financiers. Un quatrième secteur, Financement spécialisé aux États-Unis et International, vient compléter la croissance de nos activités domestiques.

Nous sommes une institution bancaire de premier plan au Québec, notre principale place d'affaires, ainsi qu'un chef de file dans des activités ciblées à l'échelle canadienne.

Nous visons l'atteinte des normes les plus rigoureuses en matière de responsabilité sociale tout ayant un impact positif sur l'ensemble de nos parties prenantes. Nous sommes fiers d'être reconnus à titre d'employeur de choix ainsi que pour la promotion de l'inclusion et de la diversité. Notre siège social est établi à Montréal et nos titres sont négociés à la Bourse de Toronto (TSX : NA).

La Banque Nationale en un coup d'œil

(au 31 octobre 2021)

2,7 millions Clients¹

26 920 Employés²

558 Succursales³

514 197 Superficie totale en mètres carrés⁴

1 713 Guichets automatiques⁵

Notre performance financière⁶

356 G\$ Actif total 

652 G\$ Actifs sous administration⁷

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

 **20,7%** Rendement des capitaux propres supérieur^{8,9}

Notre contribution à l'activité économique

3,0 G\$ Rémunération et avantages du personnel⁶ 

1,2 G\$ Biens et services achetés^{6,10}

1,29 G\$ Impôts sur le revenu et taxes au Canada¹¹

 **25 059** Heures de bénévolat des employés¹²

1 Clientèle du secteur Particuliers et Entreprises au Canada.

2 Au niveau mondial.

3 384 succursales du secteur des Particuliers et Entreprises, 92 de la Financière Banque Nationale au Canada, 79 au Cambodge et 3 aux États-Unis (Floride).

4 Les données de superficie couvrent l'ensemble des espaces occupés par la Banque.

5 927 au Canada et 786 au Cambodge.

6 Les indicateurs proviennent du Rapport annuel de la Banque pour l'exercice terminé le 31 octobre 2021.

7 Actifs à l'égard desquels une institution financière fournit des services administratifs au nom des clients qui en sont propriétaires. Ces services administratifs incluent la garde de valeurs, le recouvrement des revenus de placement, le règlement d'opérations d'achat et de vente ainsi que la tenue de livres. Les actifs sous administration ne sont pas inscrits au bilan de l'institution qui offre les services administratifs.

8 Le rendement des capitaux propres attribuables aux détenteurs d'actions ordinaires représente le résultat net attribuable aux actionnaires ordinaires exprimé en pourcentage des capitaux propres attribuables aux détenteurs d'actions ordinaires moyens. Il s'agit d'une mesure générale de l'efficacité de la Banque quant à l'utilisation des capitaux propres.

9 Selon le rendement des capitaux propres attribuables aux détenteurs d'actions ordinaires publié par les banques canadiennes, incluant la Banque de Montréal, la Banque Canadienne Impériale de Commerce, la Banque Royale du Canada, la Banque Scotia et la Banque Toronto-Dominion (« les Banques canadiennes »).

10 Ce montant comprend les frais d'occupation, la technologie, les communications, les honoraires, le marketing et d'autres biens et services.

11 Inclut les impôts sur le revenu, les impôts sur le capital ainsi que les autres taxes. Pour plus d'informations, consulter la page 7 de la Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2021.

12 Les employés déclarent sur une base volontaire leur nombre d'heures de bénévolat dans un outil centralisé. Donnée comptabilisée en 2021.

À propos du présent rapport

Le Rapport ESG 2021 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, Développement durable – ESG, de concert avec plusieurs dizaines d'experts. Il est revu par le comité de révision et de gouvernance, et approuvé par des membres de la direction provenant de différents secteurs de l'organisation.

Portée

À moins d'indication contraire, ce rapport présente le contenu pertinent relié aux activités de la Banque et de ses principales filiales au Canada¹; il porte sur l'exercice 2021 (1^{er} novembre 2020 au 31 octobre 2021) et 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. Toujours dans l'optique de maintenir un dialogue en continu avec les parties prenantes, la Banque travaille également au développement d'une matrice d'importance relative afin d'identifier les principaux enjeux et de les prioriser.



Pour plus d'informations sur le dialogue en continu de la Banque avec ses parties prenantes, consulter notre [Ligne directrice](#) disponible dans la section *Gouvernance* sur [bnc.ca](#).

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 (PRB) 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 2021](#). Les informations contenues dans le présent rapport ne sont pas auditées, à moins qu'elles ne soient extraites des états financiers consolidés audités du Rapport annuel 2021. 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.

¹ Certaines informations présentées dans ce rapport n'incluent pas Technologie Flinks inc., dont la Banque est devenue actionnaire majoritaire le 8 septembre 2021. Ceci n'a pas d'impact significatif sur les informations présentées.

Publications complémentaires

Le présent rapport mentionne différentes publications disponibles sur bnc.ca dans les sections suivantes :



Responsabilité sociale

Présentation de nos actions qui permettent d'avoir un impact économique, social et environnemental positif.

Relations investisseurs

Rapports, circulaires et autres informations concernant les résultats financiers de la Banque.

Codes et engagements

Codes de conduite, politiques et engagements auxquels la Banque adhère afin de maintenir des normes de conduite élevées et rigoureuses.



[Rapport annuel 2021](#)



[Rapport GIFCC 2021](#)



[Circulaire 2022](#)



[Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2021](#)

@ Pour nous contacter

Pour tout commentaire sur ce document, veuillez communiquer par courriel avec l'équipe ESG à ESG@bnc.ca.

Notre appui au développement durable

Nos principes ESG

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	GOUVERNANCE
 Nous travaillons au développement d'une économie verte	 Nous enrichissons les communautés	 Nous gouvernons selon les plus hautes normes
1. Nous considérons la lutte contre les changements climatiques dans notre action économique et communautaire 2. Nous accompagnons et conseillons nos clients dans leur transition énergétique 3. Nous gérons et réduisons notre empreinte environnementale dans l'ensemble de nos secteurs d'activité	4. Nous maximisons le potentiel des individus et de la collectivité 5. Nous faisons la promotion de l'inclusion et de la diversité 6. Nous favorisons l'entrepreneuriat, la littératie financière, la philanthropie et le soutien à la santé et à l'éducation	7. Nous mettons de l'avant une culture d'éthique forte, de saines pratiques de gouvernance et une gestion rigoureuse des risques 8. Nous gérons selon des pratiques commerciales responsables 9. Nous assurons la pérennité de l'institution

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

Nos engagements ESG

En 2021, la Banque a annoncé son engagement à l'égard des initiatives suivantes :

- › Partenariat pour la comptabilité financière du carbone (*Partnership for Carbon Accounting Financials – PCAF*) : la Banque a joint un groupe mondial d'institutions qui travaillent ensemble afin d'élaborer des méthodes d'évaluation et de divulgation des émissions de gaz à effet de serre (GES) qui proviennent de leurs activités de prêt et d'investissement.
- › Alliance bancaire Net Zéro (*Net-Zero Banking Alliance – NZBA*) des Nations Unies : la Banque a joint l'alliance mondiale qui soutient les efforts des banques dans la lutte contre les changements climatiques en harmonisant les activités de financement avec l'objectif zéro émission nette d'ici 2050.
- › Déclaration de la place financière québécoise pour une finance durable : la Banque a joint l'initiative pour la finance durable, qui s'engage à promouvoir l'intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions d'investissement et d'allocation de capital. Le leadership continu des institutions québécoises dans le domaine de l'investissement responsable offre une occasion unique au Québec de faire valoir son expertise sur la scène internationale.

La Banque appuie le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) du Conseil de stabilité financière. En 2021, elle a divulgué un nouveau rapport faisant état des différentes questions abordées par ce groupe. De plus, la Banque travaille en collaboration avec des partenaires de l'industrie au développement d'une approche de divulgation pertinente.

Toujours en 2021, Banque Nationale Investissements inc. (BNI) est devenu un participant fondateur de l'initiative Engagement climatique Canada (ECC) qui vise à favoriser le dialogue entre la communauté financière et les entreprises canadiennes émettrices sur les occasions et les risques liés aux changements climatiques.

La Banque a également poursuivi ses engagements auprès des initiatives mondiales suivantes :

- › Principes bancaires responsables (PRB) de l'ONU
- › Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (UNEP FI)
- › Principes pour l'investissement responsable (PRI) de l'ONU
- › Principes d'autonomisation des femmes 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)

Voici certaines des organisations que nous appuyons



Notre contribution aux objectifs de développement durable de l'ONU

En 2021, nos initiatives et engagements ont notamment contribué à 12 des 17 [objectifs de développement durable de l'ONU](#).

Objectif	Notre contribution
 1 PAS DE PAUVRETÉ	› Partenariat avec la Fondation canadienne d'éducation économique › Don de 3,6 M\$ à Centraide United Way provenant des employés, des retraités et de la Banque › Don de 50 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne afin d'aider les personnes touchées par la COVID-19 à travers le monde, notamment en Inde › Soutien au programme s'Entreprendre de la Fondation Lise Watier pour l'autonomie financière des femmes
 2 FAIM «ZÉRO»	› Soutien à l'organisme La Tablée des chefs pour lutter contre l'insécurité alimentaire et favoriser l'autonomie alimentaire › Appui au Programme de récupération en supermarchés des Banques alimentaires du Québec
 3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE	› Contributions de plus de 4 M\$ annoncées pour soutenir des programmes en santé et entraide communautaire › Don de 500 000 \$ à la Fondation paralympique canadienne › Don de 2 M\$ à la Fondation de l'Hôpital général de Montréal et l'Institut de recherche du Centre universitaire de santé McGill › Don de 190 815 \$ à la FRDJ dans le cadre de l'événement Roulons pour vaincre le diabète › Engagement communautaire pour un montant de 1 M\$ pour des cliniques de vaccination contre la COVID-19 › Soutien à la Fondation Cœur et AVC pour développer la recherche sur la santé cardiaque des femmes
 4 ÉDUCATION DE QUALITÉ	› Partenariat avec l'École de technologie supérieure (ÉTS) › Don de 1 M\$ à la Fondation de l'Université du Québec à Trois-Rivières › Partenariat avec Quatre95 qui vise à démystifier les finances personnelles pour les jeunes adultes › Partenariat avec les programmes éducatifs JA Québec
 5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES	› Programme de stages pour les femmes dans le secteur des marchés financiers › Initiative en collaboration avec Tennis Canada en faveur de l'égalité des genres › Soutien à l'ESPACE GO qui vise à faire rayonner les voix théâtrales féminines
 7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔTÉ ABORDABLE	› Croissance de notre portefeuille de prêts aux énergies renouvelables plus rapide que celle des prêts aux énergies non renouvelables › Soutien de plusieurs entreprises de technologies propres › Création du Groupe Impact sur la durabilité en matière d'énergie et d'infrastructures (EiSiG) › 1,6 G\$ US de prêts dans le secteur des énergies renouvelables
 8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE	› 127 G\$ de financement par prêts pour des entreprises de toutes tailles partout au Canada › Don de 2 M\$ à l'Université Concordia pour accélérer la croissance des jeunes entreprises novatrices › Soutien d'une dizaine d'incubateurs et d'accélérateurs › Soutien à divers programmes de formation spécifiquement destinés aux entrepreneurs › Soutien à la Fondation OSMO pour les entreprises en démarrage à Montréal › Don de 100 000 \$ à la Fondation Duceppe pour stimuler la relance de l'institution théâtrale
 9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE	› Conception du prochain siège social visant la certification LEED v4 Or et WELL › 1,2 G\$ en biens et services achetés › Partenariat avec l'Institut de valorisation des données (IVADO) afin d'accélérer l'innovation

Objectif	Notre contribution (suite)
	- Participation à l'Enveloppe de financement de 52,5 M\$ pour l'organisation Evol - Participation à plusieurs initiatives visant un soutien actif accordé aux femmes, aux communautés culturelles, aux communautés LGBTQ+, aux personnes en situation de handicap et aux Autochtones - Participation à plusieurs initiatives visant à contrer le racisme systémique et à soutenir l'essor des communautés noires: <i>Black Opportunity Fund</i>, <i>Être Noire</i> au Canada, <i>BlackNorth</i> - Soutien à la <i>100 Strong Foundation</i> - Don de 300 000 \$ à la <i>Children's Aid Foundation of Canada</i> pour la santé mentale pour les jeunes Autochtones - Soutien au programme <i>Promoting Life-skills in Aboriginal Youth (PLAY)</i> de <i>Right to Play</i> - Groupes-ressources d'employés contribuant à l'établissement d'un milieu de travail inclusif
	- Établissement d'un objectif zéro émission nette de GES avec des objectifs intermédiaires d'ici 2050 - Protection de l'Arctique et position sur le charbon thermique - Processus OP4+ de Banque Nationale Investissements: 98 % des actifs sous gestion respectent les Principes pour l'investissement responsable de l'ONU - Intégration des critères ESG dans les décisions d'investissement - Poursuite du partenariat avec le Parcours Développement durable Montréal - Poursuite du partenariat avec Équiterre, l'un des principaux organismes environnementaux du Québec - Publication du Rapport sur les avancées pour le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques
	- Inclusion des responsabilités en lien avec les principes ESG dans les mandats de tous les comités du conseil d'administration - Planification de la relève des administrateurs en fonction de la politique de diversité au conseil d'administration (genres, âges, groupes désignés, orientations sexuelles, groupes ethnoculturels et origines géographiques) - Planification de la relève de la haute direction incluant celle du président et chef de la direction
	- Troisième année de mise en œuvre des Principes bancaires responsables de l'ONU - Adhésion au partenariat pour la comptabilité financière du carbone - Adhésion à l'alliance bancaire Net Zéro des Nations Unies - Appui à la Déclaration de la place financière québécoise pour une finance durable - Appui continu à diverses initiatives nationales et internationales: - Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement - Principes pour l'investissement responsable de l'ONU - Principes d'autonomisation des femmes 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, gais, bisexuels, transgenres et intersexués



Nos employés font vivre les pratiques ESG dans leurs différents milieux de vie et leurs diverses initiatives contribuent au développement durable.

Notre tableau de bord ESG

	2021	2020	2019
Environnement			
Total des émissions de GES (en tonnes d'équivalent CO ₂) ¹	13 951	16 425	19 971
Consommation d'énergie qui provient de sources renouvelables	70 %	70 %	69 %
Consommation de papier FSC par employé à temps plein ^{2,3}	7,96 kg	10,60 kg	17,27 kg
Édifices certifiés LEED ²	5	5	5
Exposition du portefeuille de prêts liés au carbone	17 % ⁴	4,7 %	5,2 %
Carboneutralité	Oui	Oui	Oui
Social			
Clients			
Actifs sous gestion intégrant des critères ESG ⁵	98,1 %	96,5 %	97,3 %
Valeur des obligations durables émises ⁶	3,1 G\$	2,1 G\$	1,2 G\$
Croissance de la clientèle numérique active ⁷	102 %	108 %	108 %
Comptes particuliers avec un relevé électronique	71,9 %	68,7 %	66,2 %
Comptes chèques sans frais mensuels fixes (sans solde minimum) ⁸ (SASB CB-240a.3)	230 553	226 185 ⁹	232 737 ⁹
Employés			
Femmes au sein de la Banque ^{2,10}	53,8 %	54,7 %	57,5 %
Femmes dans des postes de dirigeants et membres de la haute direction ^{2,10}	31,4 %	30 %	32,7 %
Minorités visibles au sein de la Banque ^{2,10,11}	23,1 %	23,2 %	23,8 %
Personnes handicapées au sein de la Banque ^{2,10,11}	2,6 %	2,9 %	2,8 %
Autochtones au sein de la Banque ^{2,10,11}	0,6 %	0,8 %	0,7 %
Indice de mobilisation du personnel ²	87 %	86 %	81 %
Taux de roulement ¹²	16,1 %	12,4 %	15,7 %
Taux de roulement volontaire (excluant les retraites) ¹²	11,9 %	7,9 %	11,3 %
Montant investi dans le développement des employés ^{2,13}	37 M\$	31,5 M\$	32,5 M\$

1 Les données sur les émissions de gaz à effet de serre (GES) sont calculées par un tiers indépendant, selon la méthodologie du «Greenhouse Gas Protocol Initiative (GHG Protocol) (WRI et WBCSD, 2004)». Les données excluent Credigy pour 2019 et 2020 et incluent ABA Bank à compter de 2019. Les données 2019 et 2020 ont été ajustées. Pour plus d'informations, consulter notre [Rapport GIFCC 2021](#).

2 Au Canada.

3 Papier provenant de forêts certifiées. Données au 31 décembre.

4 En octobre 2021, le GIFCC a mis à jour sa définition des actifs liés au carbone pour ajouter trois secteurs. Selon la définition antérieure du GIFCC (2017), notre exposition du portefeuille de prêts liés au carbone au 31 octobre 2021 représentait 3,5 %.

5 Les gestionnaires de portefeuille sélectionnés par BNI emploient différentes approches en investissement responsable. Ils priorisent différents objectifs, allant d'éviter l'exposition à des entreprises ou secteurs économiques indésirables jusqu'à l'alignement d'un portefeuille autour de grands thèmes liés au développement durable. Cette pluralité de méthodes d'investissement responsable fait la richesse de la plateforme de BNI car elle permet de considérer les particularités de chacune des classes d'actifs.

6 Données au 31 décembre. Conformément aux Principes applicables aux obligations vertes et aux Principes applicables aux obligations sociales de l'*International Capital Markets Association* (ICMA), les obligations durables de la Banque seront allouées au financement de projets et d'organismes qui contribuent de façon crédible aux objectifs de protection de l'environnement ou qui cherchent à obtenir des résultats socioéconomiques positifs pour les populations visées.

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

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

9 Les données de 2019 et 2020 ont été reclassées afin de refléter la totalité des comptes chèques sans frais.

10 Au 31 décembre.

11 Selon les définitions dans le cadre de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

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

13 Le montant investi dans le développement des employés comprend l'investissement total dans des cours de formation internes et externes incluant la conception, la prestation et les coûts connexes (ex. : licences).

	2021	2020	2019
Social (suite)			
Employés (suite)			
Rémunération et avantages du personnel ¹	3,0 G\$	2,7 G\$	2,5 G\$
Contribution de la Banque au régime d'acquisition d'actions des employés ¹	14 M\$	13 M\$	12 M\$
Communautés			
Heures de bénévolat des employés ^{2,3}	25 059	27 287	49 042
Personnes consultant les conseils pratiques sur bnc.ca	2,1M	1,9M	1,6M
Fournisseurs de biens et services avec contrat ²	1 010	935	770
Valeur des biens et services achetés ²	1,2 G\$	1,2 G\$	1,1 G\$
Gouvernance			
Impôts sur le revenu et taxes au Canada ⁴	1 299 M\$	909 M\$	919 M\$
Impôts sur le revenu ailleurs qu'au Canada	123,8 M\$	122,1 M\$	117,8 M\$
Taux d'impôt total effectif ⁵	31,1%	34,1% ⁶	31,8% ⁶
Membres du conseil d'administration de la Banque	15 ⁷	15	14
Administrateurs indépendants	14 (93,3%)	14 (93,3%)	13 (92,9%)
Femmes au sein du conseil d'administration	40,0%	40,0%	42,9%
Comités du conseil d'administration ayant la responsabilité « ESG » dans leur mandat	4/4 (100%)	4/4 (100%)	4/4 (100%)
Employés qui ont suivi la formation annuelle de conformité	97,9%	99,0%	98,2%



Pour d'autres indicateurs ESG de la Banque, consulter le fichier Données ESG dans la section [Responsabilité sociale](#) sur [bnc.ca](#).

¹ Les indicateurs proviennent du Rapport annuel de la Banque pour l'exercice terminé le 31 octobre 2021.

² Au Canada.

³ Les employés déclarent sur une base volontaire leur nombre d'heures de bénévolat dans un outil centralisé.

⁴ Inclut les impôts sur le revenu, les impôts sur le capital ainsi que les autres taxes. Pour plus d'informations, consulter la page 7 de la Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2021.

⁵ 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 2021 (pour plus d'informations sur les impôts sur le résultat de la Banque, consulter la note 24 du Rapport annuel 2021).

⁶ Les données ont été amendées pour ajouter les « Impôts sur le revenu ailleurs qu'au Canada » aux « Impôts sur le revenu et taxes au Canada ».

⁷ Excluant Louis Vachon, qui a pris sa retraite le 31 octobre 2021 et a cessé de siéger au conseil d'administration de la Banque à cette date.

ENVIRONNEMENT

Nous travaillons au développement d'une économie verte



- › 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

- › NOTRE STRATÉGIE CLIMATIQUE
- › GÉRER LES OCCASIONS ET LES RISQUES LIÉS AU CLIMAT
- › RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE

NOTRE APPROCHE

En tant qu'acteur clé de l'industrie financière canadienne, la Banque est soucieuse de comprendre et de réduire constamment les répercussions de ses activités sur l'environnement. Nous visons l'atteinte des normes les plus rigoureuses en matière de gestion du risque climatique tout en ayant un impact positif sur l'ensemble de nos parties prenantes. La Banque met de l'avant différentes mesures afin de lutter contre les changements climatiques et de réduire ses émissions de gaz à effet de serre.

Notre stratégie climatique

Suivant notre [Ligne directrice sur le dialogue avec les parties prenantes](#), nous entretenons un dialogue en continu avec nos clients, nos employés et d'autres parties prenantes afin de travailler de concert à l'atteinte de notre objectif d'émissions nettes nulles de GES d'ici 2050 pour nos propres activités d'exploitation ainsi que pour nos activités de financement. Pour atteindre nos cibles intermédiaires et assurer le développement d'une économie verte pour les générations de demain, nous prenons des actions concrètes.

Nos priorités	Nos engagements et nos actions		
Tenir compte de la lutte contre les changements climatiques dans notre action économique et communautaire	Réduire à zéro nos émissions de GES pour nos propres activités d'exploitation ainsi que pour les activités de financement d'ici 2050. La Banque a renforcé son engagement en se joignant à la NZBA.	Mesurer nos émissions financées en débutant par les secteurs à haute intensité en utilisant la méthodologie PCAF. Elles seront divulguées progressivement dans notre rapport GIFCC.	Fixer progressivement des cibles de réduction des émissions financées en utilisant des scénarios de décarbonation internationalement reconnus.
Accompagner et conseiller activement nos clients dans leur transition vers une économie plus sobre en carbone	Regrouper l'expertise en transition énergétique avec la création du Groupe Impact sur la durabilité en matière d'énergie et d'infrastructures, pour accompagner et conseiller activement la clientèle du secteur Entreprises dans son parcours de transition et pour lui fournir des solutions complètes.	Déployer des capitaux pour contribuer à la transition et ainsi poursuivre la croissance de notre portefeuille de prêts consacré aux énergies renouvelables à un rythme supérieur à celui des énergies non renouvelables.	Déployer une offre de produits et services pour soutenir nos clients dans leur transition et offrir des produits d'investissement alignés sur les ODD des Nations Unies.
Renforcer notre capacité à évaluer et à gérer les risques climatiques	Poursuivre l'évolution de nos capacités d'analyse et de test de tension pour mieux identifier, quantifier et divulguer le niveau de vulnérabilité aux risques climatiques des différentes industries et secteurs d'affaires.	Intégrer graduellement des indicateurs climatiques au cadre d'appétit pour le risque ainsi que des critères ESG au processus d'adjudication de crédit.	Travailler en collaboration avec nos pairs, les organismes réglementaires et les organisations internationales pour améliorer le cadre de gestion et de divulgation du risque climatique.
Réduire l'empreinte carbone de nos propres activités opérationnelles	Réduire de 25 % les émissions de GES résultant de nos propres activités opérationnelles d'ici la fin de 2025 ¹ .	Mettre en place des initiatives d'efficacité énergétique, incluant des politiques de voyage et d'aménagement des espaces de travail dans le nouveau siège social.	Maintenir la neutralité carbone en compensant nos émissions de GES annuelles restantes pour nos propres activités.
Soutenir l'écosystème de la transition climatique (incubateurs, accélérateurs, groupes de pairs, initiatives gouvernementales)	Collaborer aux différents groupes liés aux PRB de l'ONU, dont la Banque est signataire, pour aligner les stratégies sur les ODD des Nations Unies et de l'Accord de Paris.	Participer avec nos pairs pour faire progresser la méthodologie et améliorer la qualité de la donnée climatique par le biais de PCAF.	Participer aux travaux de l'Association des banquiers canadiens, du <i>Sustainable Finance Action Council</i> et de Finance Montréal ainsi qu'aux différentes consultations publiques (BSIF, SEC, CBCB) ² .

¹ Cette cible absolue vise les domaines 1, 2 et 3 (le domaine 3 inclut les déplacements d'affaires des employés et la consommation de papier dans la chaîne d'approvisionnement) avec 2019 comme année de référence.

² BSIF: Bureau du surintendant des institutions financières (Canada); SEC: *Securities and Exchange Commission*; CBCB: Comité de Bâle sur le contrôle bancaire.

Gérer les occasions et les risques liés au climat

La Banque 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 publie depuis 2020 un rapport 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.



Pour plus d'informations sur les avancées de la Banque, consulter le [Rapport GIFCC 2021](#) disponible dans la section *Responsabilité sociale* sur [bnc.ca](#).

Sommaire de notre appui au GIFCC

Gouvernance	› Le conseil d'administration de la Banque (le Conseil) veille à ce que les critères ESG soient intégrés dans les objectifs stratégiques à long terme et surveille l'évolution et l'intégration des initiatives et principes ESG. › Les quatre comités du Conseil et le sous-comité de technologie ont des responsabilités relatives à l'ESG établies en fonction de leurs responsabilités et rôles respectifs ainsi que des expertises des membres qui les composent. › Les membres du Conseil assistent à des formations en lien avec les occasions et les risques liés au climat ainsi que sur les questions ESG. › La gestion des occasions et des risques liés au climat est menée par l'équipe ESG relevant de la vice-présidence, Développement durable – ESG, et est supervisée par le Groupe de travail ESG.
Stratégie	› Nous avons mis en place des solutions d'investissement et de financement durables. › Nous accompagnons nos clients vers une économie sobre en carbone grâce à notre équipe consacrée aux énergies renouvelables et à la transition énergétique. › Nous collaborons avec divers partenaires, organisations réglementaires et nos pairs pour partager les meilleures pratiques, faire progresser les méthodologies et travailler sur des initiatives liées au climat.
Gestion des risques	› Nous avons créé la vice-présidence, Analytique crédit et risques climatiques, afin d'intégrer les risques climatiques dans nos processus décisionnels. › Nous avons débuté les analyses de scénarios climatiques pour évaluer notre exposition aux risques climatiques. › Notre cadre d'appétit pour le risque inclut un indicateur lié au risque climatique. › Nous intégrons des critères ESG (incluant les critères climatiques) dans notre cadre de gestion des risques sous forme de vérification diligente, en priorisant les industries à hautes émissions.
Mesures et cibles	› Notre cible est de réduire à zéro nos émissions de GES pour nos propres activités d'exploitation ainsi que pour nos activités de financement d'ici 2050. › Notre cible est de réduire nos propres émissions de 25 % d'ici la fin de 2025, avec 2019 comme année de référence. › Nous mesurons, suivons et réduisons notre empreinte carbone, domaines 1, 2 et 3, depuis 2008. Le domaine 3 inclut les déplacements d'affaires des employés et la consommation de papier dans la chaîne d'approvisionnement. › Nous visons une croissance supérieure du portefeuille de prêts liés aux énergies renouvelables par rapport au portefeuille de prêts liés aux énergies non renouvelables. › Nous avons travaillé sur l'analyse de l'empreinte carbone de notre portefeuille de prêts.

Réduire notre empreinte carbone

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. La Banque s'appuie sur la méthodologie du « Greenhouse Gas Protocol Initiative (GHG Protocol) (WRI et WBCSD, 2004) ». Les données concernant les émissions de GES de nos activités seront divulguées dans le Rapport GIFCC 2021.



Chaque année, la Banque vise à réduire son 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. Elle vise les domaines 1, 2 et 3 (le domaine 3 inclut les déplacements d'affaires des employés et la consommation de papier dans la chaîne d'approvisionnement).

Voici des exemples d'initiatives que la Banque met en œuvre 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 à appliquer les critères du système d'évaluation LEED;
- › déménager au nouveau siège social.

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 s'engageait à acheter annuellement 15 000 tonnes de crédits carbone certifiés jusqu'en 2015 afin de compenser la totalité de ses émissions. Depuis 2019, la Banque a renouvelé son engagement à atteindre la carboneutralité pour ses propres activités, en réduisant son empreinte carbone et en compensant ses émissions de gaz à effet de serre auprès de différents organismes. Ainsi, dans les dernières années, la Banque a fait l'acquisition, entre autres, 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.

Notre nouveau siège social écoresponsable

Le nouveau siège social de la Banque 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 aura un impact économique de plus de 1,2 G\$. Nous prévoyons 400 places de stationnement pour bicyclettes et 100 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'alimenter des bornes de recharge portables supplémentaires.

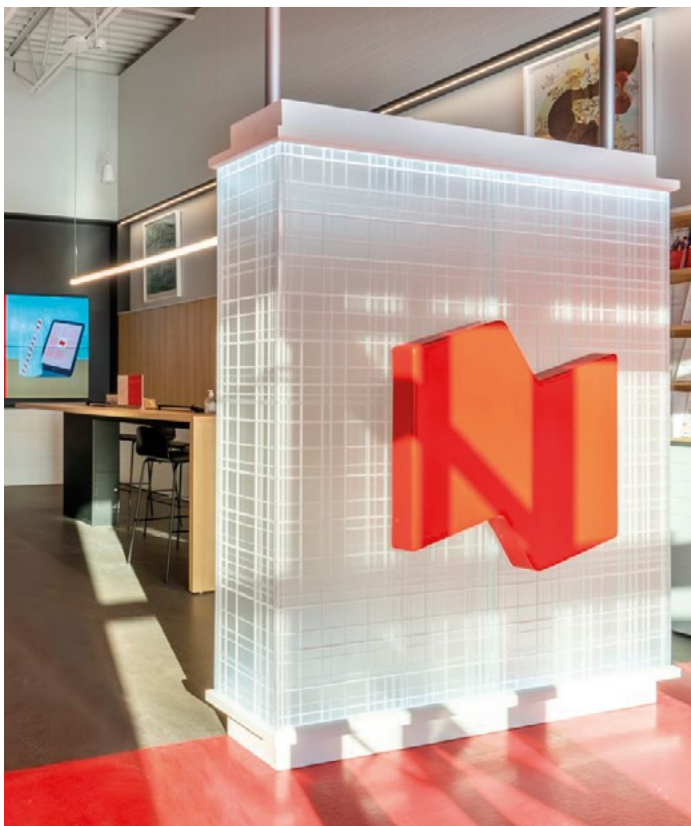
Nous souhaitons offrir à nos employés l'environnement de travail le plus stimulant au pays. À cet effet, notre nouveau siège social offrira un maximum de luminosité naturelle ainsi qu'un environnement de qualité selon un concept d'aménagement chaleureux et décontracté favorisant le travail de collaboration et les échanges.

Une garderie adaptée aux nouveaux besoins ainsi que des services alimentaires répartis sur deux étages avec accès à une terrasse extérieure permettront aux employés de profiter des valeurs de la Banque en matière de conciliation travail et vie personnelle.

Les employés pourront aussi bénéficier d'un « étage Santé et mieux-être » offrant divers services tels que de l'entraînement de groupe et individuel, une salle de détente et de la formation sur la santé, afin de promouvoir un mode de vie sain pour tous les employés.

Un parc aménagé de 40 000 pi² sera accessible à la communauté.





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 les applique dorénavant systématiquement à ses projets majeurs d'investissement. Par exemple, la Banque va sélectionner des appareils sanitaires à faible débit d'eau, des appareils d'éclairages au DEL ainsi que des produits de finition, du mobilier et des équipements issus d'entreprises régionales, provinciales et canadiennes dans la mesure du possible, pour la majorité de son parc immobilier. La Banque a obtenu au cours des dernières années plusieurs certifications LEED pour ses bâtiments.

La Banque 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 du futur siège social qui seront aménagés en mode environnements dynamiques de travail. La norme WELL, administrée par l'*International WELL Building Institute*, reconnaît les environnements qui favorisent la santé et le bien-être de ses 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 260 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 a été en mesure d'économiser des millions de kilowattheures d'électricité de même que des milliers de mètres cubes de gaz naturel, depuis le déploiement de son programme global en efficacité énergétique. De plus, en ayant un accès à distance pour le diagnostic des problèmes en succursale, nous apportons plus de confort aux occupants tout en réduisant les déplacements des équipes d'entretien.

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 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 installées à proximité des édifices faisant l'objet d'un projet majeur lorsque les conditions du site concerné le permettent et en fonction de notre stratégie de déploiement. Depuis 2018, nous avons installé 32 stations de recharge réparties sur 18 sites, et nous prévoyons poursuivre l'installation, au cours des prochaines années, afin de contribuer à bonifier l'offre dans les communautés où nous sommes présents.

De plus, nous prévoyons installer 100 bornes électriques dans le stationnement du nouveau siège social. Nous pourrions également augmenter ce nombre puisque les installations permettront d'alimenter des bornes de recharge portables supplémentaires.

Une communauté mobilisée pour l'environnement

En 2021, les éco-ambassadeurs et éco-ambassadrices de la Banque forment une communauté de plus en plus établie et déterminée à avoir un impact positif sur l'environnement. C'est leur désir toujours présent d'apprendre, de comprendre et de contribuer qui a motivé la mise sur pied des différentes campagnes de sensibilisation.

Trois grands dossiers ont été abordés. Le premier portait sur la réduction à la source et notre rôle en tant que consommateurs. Le deuxième mettait de l'avant les ressources naturelles et invitait les participants à calculer leur empreinte environnementale. Enfin, le troisième dossier traitait de l'autonomie alimentaire et de la biodiversité, avec une campagne de verdissement pendant laquelle, en plus des jardins de fleurs et de légumes, plus de 200 arbres ont été plantés.

Des conférences abordant différentes thématiques, dont le gaspillage alimentaire, les énergies renouvelables et les obligations durables, ont également été présentées par des experts internes et externes. Les employés ont aussi eu l'occasion de poser leurs questions en direct à la cofondatrice de Tero, un produit novateur dans le domaine du compostage résidentiel.

« On voulait vraiment créer un produit qui allait faire une différence, qui allait être utile dans nos vies. On s'est donc intéressé à la gestion des déchets alimentaires à la maison avec l'objectif d'offrir un produit durable et responsable aux personnes qui veulent faire leur part pour l'environnement. »

– Elizabeth Coulombe, présidente et cofondatrice, Tero

Afin de démocratiser certaines notions environnementales, sociales et de gouvernance, des employés ont initié la présentation de « La minute ESG » dans leurs équipes respectives. Ce résumé mensuel des activités ESG de la Banque a pour objectif d'inciter les employés à participer au changement.

De plus, des défis écolos, lancés tout au long de l'année, permettaient de renforcer l'engagement des employés à diminuer leur empreinte environnementale. Les défis amenaient les participants à se questionner sur leurs habitudes et à adopter des comportements responsables, que ce soit par la réduction à la source, la valorisation de l'eau ou la protection de l'environnement.



Pour en savoir plus sur les engagements de la Banque dans le domaine environnemental, consulter notre [Politique environnementale](#), disponible dans la section Codes et engagements sur [bnc.ca](#).

SOCIAL

Nous enrichissons les communautés



- › CLIENTS
- › EMPLOYÉS
- › COMMUNAUTÉ
- › INCLUSION ET DIVERSITÉ
- › LITTÉRATIE FINANCIÈRE



- › 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

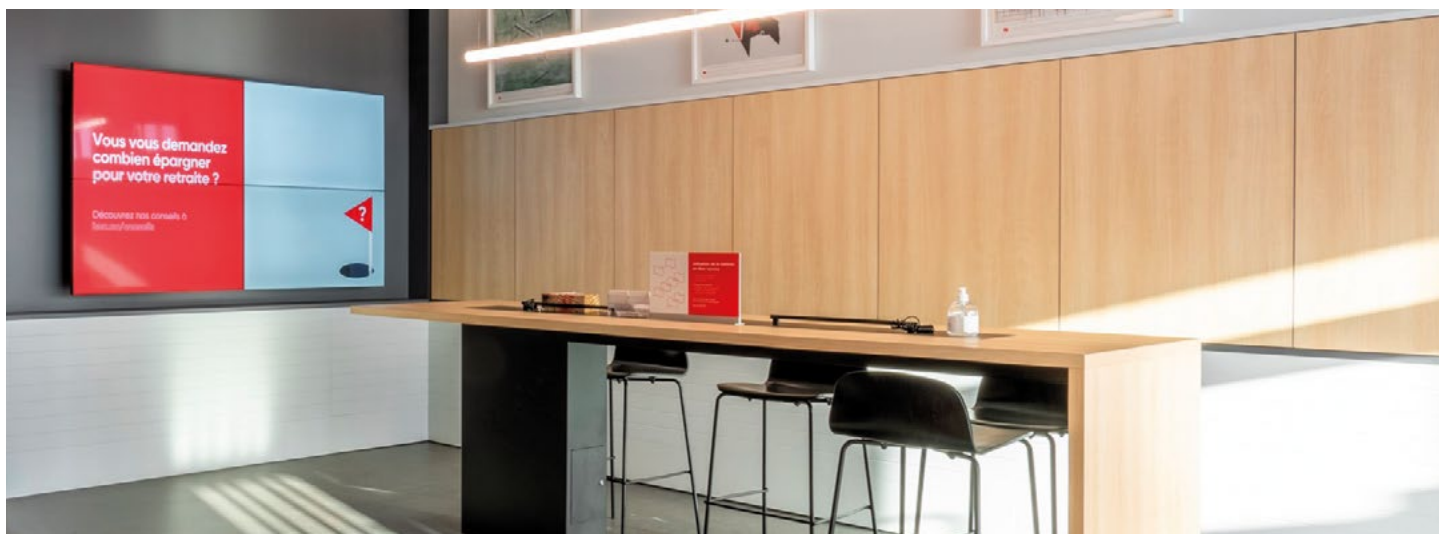
CLIENTS

NOTRE APPROCHE

À la Banque, nos clients sont au cœur de toutes nos activités. Nos employés partagent un objectif commun : avoir un impact positif dans la vie des gens. Afin de développer des relations à long terme, nous nous assurons de bien comprendre leurs besoins et de trouver des solutions adaptées à chaque situation personnelle et financière.

Notre approche mise sur l'accompagnement lors des moments clés de la vie, des conseils judicieux basés sur l'expertise de nos conseillers et l'accessibilité de nos services.

Le dialogue que nous entretenons en continu avec nos clients nous permet d'améliorer nos façons de faire et d'identifier des produits et des services qui répondent à des besoins individuels, mais aussi collectifs, afin de bâtir un avenir plus durable.



Notre offre bancaire

Placer l'humain au cœur de l'expérience en succursale

En 2021, la Banque a poursuivi le déploiement d'une nouvelle expérience en succursale pour ses clients, qui positionne l'humain au cœur de son approche. Plus de 150 points de service, situés partout au Canada, offrent désormais cette approche basée 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. La Banque poursuivra sur cette lancée en 2022.

Faire évoluer le rôle de conseiller

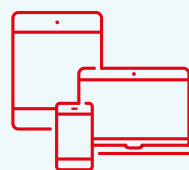
La Banque a fait évoluer le rôle de conseiller en succursale vers un modèle de conseiller bancaire qui permet d'améliorer les compétences en matière de conseils des employés et l'expérience offerte à la clientèle. Le modèle se distingue par l'expérience employé offerte, soit une approche de développement personnalisée et agile. Le jumelage auprès des pairs et des experts bonifie les formations en mode virtuel. Ainsi, les employés bénéficient d'une perspective d'avancement de carrière en fonction de leurs objectifs de développement et le rythme de chacun.

Grâce à ce modèle, les clients peuvent bénéficier d'un accompagnement de bout en bout pour leurs besoins financiers, de conseils judicieux et de la proximité au sein de la succursale des différentes expertises.

Simplifier l'expérience bancaire grâce aux outils numériques

Occupant déjà une place centrale au quotidien, les outils numériques ont permis dans la dernière année d'offrir des solutions adaptées au contexte de la pandémie. La Banque a ainsi poursuivi l'amélioration de ses plateformes numériques afin de les rendre plus accessibles, conviviales et sécuritaires.

À la Banque, le développement de nouvelles fonctionnalités vise, entre autres, à offrir une plus grande autonomie aux clients dans la gestion de leurs activités bancaires courantes. Ces derniers peuvent ainsi effectuer leurs transactions bancaires à tout moment et sur l'appareil de leur choix. Aujourd'hui, c'est près de 80 % des transactions qui se font en mode autonome par le biais de nos plateformes numériques.



Près de 80 %
des transactions
se font en mode autonome
par le biais de nos
plateformes numériques

Une plus grande disponibilité d'outils en ligne permet aussi de réduire les déplacements. Les clients qui désirent rencontrer l'un de nos conseillers peuvent le faire de façon simple et rapide à l'aide de notre outil de prise de rendez-vous en ligne. La rencontre peut également se faire à distance, en vidéoconférence. Les outils numériques offrent une plus grande flexibilité et permettent à nos clients de tirer le meilleur parti de leur expérience bancaire : autonomes pour leurs besoins financiers au quotidien et accompagnés par nos conseillers pour les moments clés de leur parcours de vie.

Inciter les clients à recevoir des relevés électroniques plutôt que papier

En 2021, nous avons demandé aux clients de notre application mobile de revoir leurs préférences de réception de relevés¹ détenus à la Banque afin de les inciter à choisir l'option électronique. Cette initiative a ainsi permis d'augmenter l'autonomie et l'expérience de nos clients puisqu'ils peuvent accéder à l'ensemble de leurs relevés au moment de leur choix, tout en réduisant l'impact environnemental de la version papier.



Trouver l'information plus facilement à l'aide du Centre d'aide et d'un assistant virtuel

Nos clients nous le disent : lorsqu'ils cherchent de l'information sur les produits et services de la Banque, ou encore sur l'utilisation de nos solutions numériques, ils préfèrent la trouver par eux-mêmes. En réponse à leur besoin et afin d'offrir une expérience de recherche simplifiée, intuitive et autonome, nous avons lancé l'année dernière, un centre d'aide et un assistant virtuel (*chatbot*) sur le site de **bnc.ca**. Ce centre d'aide regroupe tous les outils d'aide (foire aux questions, démos clients), classés par catégorie, et est accessible depuis toutes les pages du site **bnc.ca**, dans la section *Aide*. Cette nouveauté permet à nos clients de mieux comprendre comment utiliser les solutions numériques dans leur quotidien, de devenir plus autonomes dans leurs transactions et de réduire leurs déplacements en succursale.

Sécuriser le partage de données par un système bancaire ouvert (*open banking*)

En 2021, la Banque est devenue actionnaire majoritaire de Flinks, une entreprise montréalaise spécialisée dans la connectivité des données financières. Flinks compte plus de 250 entreprises de technologie financière (*fintech*) clientes, qui font appel à ses services pour transférer les données financières de leurs clients vers leur interface technologique. Cette entreprise a développé une solution innovante et centrée sur les besoins des clients pour sécuriser le partage de données. Cette solution est graduellement déployée auprès des clients de la Banque utilisateurs d'applications financières. Grâce au système bancaire ouvert, les clients ont plus de contrôle sur le partage de leurs données financières à l'aide de processus d'authentification simples, éclairés et sécuritaires.

¹ Relevés inclus : compte chèques, épargne, marge de crédit pour compte opérationnel, compte Mastercard, compte de prêt hypothécaire et d'investissements (CELI Banque Nationale, BNI et NATgo).

Un accompagnement sur mesure pour les clients investisseurs

Plus que jamais, nos clients ont besoin d'être accompagnés et conseillés dans leur prise de décision lorsqu'ils vivent des moments de vie importants. Les clients investisseurs, désireux d'obtenir des conseils à distance, ont maintenant un accès privilégié à une équipe dédiée et multicompetente. En travaillant en synergie avec différents experts de la Banque, cette équipe propose un point de contact unique pour aider la clientèle à mieux investir et à obtenir des conseils financiers en investissement, finance, retraite et planification successorale.

Créée en 2021, l'équipe compte aujourd'hui près de 50 employés, parlant plus de 20 langues, qui accompagnent les clients avec des conseils personnalisés pour leurs besoins en épargne collective ainsi qu'en courtage de plein exercice. La flexibilité et la proximité du travail en vidéoconférence avec les clients à travers le Canada permettent de solidifier la relation et d'améliorer l'accessibilité à des conseils pertinents au moment opportun.



Pour plus d'informations, consulter la section [Conseil privilège à distance](#) sur [bnc.ca](#).

Poursuivre notre partenariat avec les entreprises

Banque des entrepreneurs et partenaire par excellence des entreprises, la Banque se distingue par le lien privilégié qu'elle a développé au fil des ans avec ses clients. La Banque 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 et répondons à leurs besoins particuliers. En 2021, nous avons autorisé plus de 127 milliards de dollars en financement par prêts pour des entreprises de toutes tailles partout au Canada.

Simplifier la gestion des affaires des entrepreneurs

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.

› 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.

› 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.

Soutenir l'esprit entrepreneurial

Par son action, la Banque est résolument engagée à soutenir l'esprit entrepreneurial 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.

Incubateurs et accélérateurs

La Banque 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 Piscine** et **Zù**, deux organismes consacrés au développement de l'entrepreneuriat dans les secteurs culturels et créatifs à Montréal et au Québec.

Trois nouveaux partenariats ont été conclus en 2021 :

- › **Le Centre d'innovation et d'entrepreneuriat District 3**, Université Concordia
- › **Le Fonds innovation Banque Nationale pour les PME**, Université du Québec à Trois-Rivières
- › **L-SPARK**, un organisme dont les accélérateurs donnent aux entreprises un accès exclusif à des technologies de pointe et les aident à établir les bases et les paramètres nécessaires pour obtenir du financement, accroître leurs revenus et accéder à des marchés et des partenaires mondiaux.

En 2021, la Banque a poursuivi son association au **Défi Start-up Les Affaires** et au **Startupfest** qui permettent aux entreprises en démarrage de réseauter et d'obtenir du financement. La sixième édition du Défi Start-Up Les Affaires a attiré 138 jeunes entreprises. La Banque a offert une bourse de 10 000 \$ à l'entreprise gagnante, Electro Carbon. Des experts de la Banque ont participé à la *Startupfest Growth Week*, une conférence virtuelle destinée aux entreprises en démarrage avec une forte croissance qui couvrait des sujets tels que le produit et le marketing, le financement et l'embauche.

Programmes de formation

La Banque soutient également divers programmes de formation spécifiquement destinés aux entrepreneurs, dont :

- › **École d'Entrepreneurship de Beauce**, une école qui accompagne les entrepreneurs de tous les secteurs d'activité dans leur progression, de l'éveil à la transformation, grâce à des programmes de formation en continu, des séjours intensifs à l'École et diverses formations en entreprise ou en ligne.
- › **La Factory**, une école des sciences de la créativité
- › **Alias entrepreneur-e**, une plateforme Web de coaching d'affaires

- › **Entrepreneuriat Québec**, un réseau de plus de 50 écoles d'entrepreneuriat au Québec et plus de 5 000 diplômés entrepreneurs chaque année. Ce réseau gère 60 centres de formation répartis à travers le Québec et offre deux parcours : *Lancement d'une entreprise* et *Gérer efficacement mon entreprise*. À titre de partenaire, la Banque offre une bourse de 350 \$ aux personnes diplômées à l'ouverture d'un compte pour leur entreprise.

La Banque appuie également 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.

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 compte aujourd'hui plusieurs milliers de clients inscrits.

En 2021, nous avons continué à promouvoir des clients sur nos plateformes de communication internes en diffusant, entre autres, des portraits d'entreprises dans le domaine alimentaire, de la santé et du bien-être.



Bonifier l'offre de financement aux petites entreprises

En 2021, la Banque a lancé de nouvelles initiatives visant à bonifier son offre de financement aux petites entreprises. Par exemple :

- › Partenariat avec le **Black Opportunity Fund** qui comprend un don de 1,25 million de dollars et un fonds d'investissement de 5 millions de dollars pour les entrepreneurs noirs. Ce financement servira à investir dans des entreprises et initiatives de la communauté noire, qui continue de se heurter à des barrières dans l'accès à l'éducation, à l'emploi et aux fonds nécessaires pour participer pleinement à la croissance de l'économie canadienne.
- › Enveloppe de financement de 52,5 millions de dollars conjointement avec le gouvernement du Québec et plusieurs autres institutions financières pour appuyer la mission de l'organisation **Evol** (anciennement Femmessor), dédiée au développement de l'entrepreneuriat inclusif. Ce financement servira à soutenir, par le biais de prêts conventionnels, des entreprises à propriété inclusive et diversifiée qui génèrent des impacts sociaux et environnementaux positifs alignés sur les objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies.
- › Poursuite du programme s'Entreprendre de la **Fondation Lise Watier** destiné aux femmes dans le besoin. Propulsé par la Banque, ce programme aide les participantes à atteindre leur autonomie financière, notamment en ayant accès à du microcrédit pour soutenir leur projet d'entreprise.
- › Poursuite du 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 20 PME de l'île de Montréal dans la résolution de défis en développement durable et la mise en place de solutions innovantes.

Partenariats stratégiques

À la Banque, le groupe spécialisé en capital de risque corporatif NA Capital de risque^{MC} effectue des prises de participation au sein d'entreprises 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 source de capital: la Banque est aussi aux côtés des entrepreneurs à chaque étape du processus pour assurer leur réussite.

À ce jour, le portefeuille de NA Capital de risque^{MC}, qui compte 19 entreprises, se compose principalement d'entreprises de technologie financière (*fintech*), mais comprend également d'autres entreprises ayant un rôle à jouer dans l'avenir des institutions financières. Chaque entreprise du portefeuille apporte une contribution unique à sa communauté, et la Banque est fière d'investir dans leurs missions.



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

› KOHO

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

› 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 aide les entreprises à prendre soin de leurs employés par l'entremise d'un programme de bien-être clés en main, flexible et innovant. Elle offre une plateforme pour soutenir les employés au quotidien, célébrer leurs bons coups et souligner les moments clés de leur vie.

› ClearEstate

La plateforme de ClearEstate aide les exécuteurs testamentaires en facilitant les tâches et les services professionnels liés à la planification et au règlement des successions. La plateforme offre un accès pratique à des informations et des services de haute qualité en cas de détresse, tout en permettant aux successions d'économiser environ 120 heures de travail et 8 500 \$ en frais.

Soutenir les organismes sans but lucratif

La Banque compte 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.

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 de sa filiale *Advanced Bank of Asia* (ABA Bank).

ABA Bank, qui soutient principalement les micros, les petites et les moyennes entreprises au Cambodge, a connu une des plus fortes progressions dans le marché avec une croissance de ses actifs de près de 30 % en 2021. La clientèle d'ABA Bank œuvre dans différentes industries au cœur de l'économie locale du Cambodge telles que la vente au détail, les services et l'agriculture.



Faits saillants 2021:

- › Ouverture de 2 nouvelles succursales, pour un total de 79 à travers le pays.
- › ABA Bank a maintenant 1,4 million de clients composés principalement de particuliers, petits entrepreneurs et de micros, petites et moyennes entreprises rurales au Cambodge.
- › Parmi la clientèle, il est estimé qu'environ 20 % des emprunteurs sont contrôlés (individuellement ou conjointement) par des femmes, ce qui soutient la progression de l'entrepreneuriat féminin au pays.
- › Pour une septième et huitième 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 2021.
- › ABA Bank a fait un don de 1 million de dollars américains afin d'aider le gouvernement à enrayer la propagation de la COVID-19.

Offrir une expérience client responsable

Informer et conseiller adéquatement la clientèle sur nos produits et services

(SASB AC-270 a.3)

Comme indiqué dans le [Code de conduite et de déontologie](#) de la Banque, le professionnalisme, l'honnêteté et l'intégrité doivent toujours guider nos actions, notre comportement et nos communications.

Pas de vente sous pression

Pour offrir une expérience distinctive, nous devons bien connaître nos clients, ce qui est important pour eux, leur situation financière et leurs besoins qui évoluent au fil du temps. Cette connaissance nous permet d'offrir des conseils personnalisés et de recommander les produits et services les mieux adaptés à eux. Pour conseiller adéquatement la clientèle, nous devons aussi bien connaître nos produits et services. C'est ainsi que nous pouvons communiquer une information claire, complète et juste afin de permettre aux clients de prendre une décision éclairée, sans aucune pression. L'intérêt de nos clients passe en premier, peu important nos objectifs et notre programme de performance et de rémunération. Lorsque nous savons qu'un produit ou un service ne convient pas à un client, nous devons le mentionner pour qu'il puisse faire un choix informé.

De plus, la Banque s'assure 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, et ce, non seulement par le biais du [Code de conduite et de déontologie](#), mais aussi à travers des communications, outils et formations. Les clients, quant à eux, peuvent trouver des explications et des exemples dans la brochure [Ce que vous devez savoir sur 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, consulter notre [Code de conduite et de déontologie](#) ainsi que notre brochure [Ce que vous devez savoir sur la vente liée avec coercition](#).

Promouvoir nos produits et services avec honnêteté

La Banque veille à promouvoir ses produits et services avec honnêteté. Ceci passe par des communications publicitaires qui sont claires, exactes et ne prêtent pas à confusion, dans le respect des normes en matière de conception et de production publicitaires. De plus, le Bureau de la propriété intellectuelle de la Banque organise tout au long de l'année des sessions de formation avec les équipes du secteur Marketing afin de les tenir informées des lois régissant la publicité.

Développer l'expertise de nos conseillers pour mieux servir la clientèle

Nos conseillers sont formés avec des plans d'entraînement qui mettent l'accent sur l'apprentissage dans l'action et l'apprentissage social, soit l'alternance entre l'acquisition des connaissances et la mise en pratique dans un contexte réel de travail. Chaque apprenant est soutenu pendant sa formation par un écosystème, composé du gestionnaire, de collègues experts, d'un tuteur ou parrain/marraine.

Faits saillants 2021

(échantillon de plus de 4 400 utilisateurs)

94 % des employés disent que le contenu est pertinent dans leur travail



94 % des employés disent que les notions apprises augmentent leur sentiment de confiance auprès des clients

Nos conseillers bénéficient également d'une formation continue qui prend la forme d'une solution d'apprentissage technologique par le jeu, stimulante et personnalisée. Cette approche permet de former et de renforcer au quotidien les connaissances et les comportements en lien avec les stratégies d'affaires et l'expérience client. Les gestionnaires ont accès à un tableau de bord pour suivre en temps réel le progrès des employés et pouvoir les accompagner sur le plan des connaissances et des compétences que les employés doivent améliorer.

Depuis le lancement de cette solution d'apprentissage, 7 500 employés ont répondu à plus de 4 millions de questions sur différents sujets : prévention de la fraude, cybersécurité, comment bien accompagner le client en temps de pandémie, etc.

De plus, tous les 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.

Pour en savoir plus sur les mesures mises en place par la Banque, consulter la section *Contribuer au développement des employés* à la page 47 du présent rapport.

Répertoire dédié aux conseillers

Les conseillers de la Banque ont accès à un répertoire interne qui centralise plus de 1 000 documents afin de leur permettre de parfaire leurs connaissances et d'offrir des conseils éclairés aux clients. Les informations sont organisées selon différents objectifs et événements de vie permettant ainsi aux conseillers de fournir une approche personnalisée, qui correspond à la situation et aux besoins de chaque client. Des articles de littérature financière sont également publiés afin que les conseillers puissent les partager avec les clients pour aborder des sujets d'actualité et répondre à leurs questions.

Miser sur le travail d'équipe pour gérer la performance

La Banque a continuellement fait évoluer son programme de gestion de la performance des employés au sein des succursales. Ainsi, les objectifs individuels sont passés à des objectifs collectifs régionaux. Cette évolution a permis d'augmenter le travail d'équipe et de mobiliser les employés vers l'atteinte d'un objectif commun, soit d'offrir une expérience distinctive au client, quel que soit son besoin. L'approche, qui est basée sur des conseils judicieux, prend ainsi tout son sens avec une gamme d'experts travaillant en synergie, de manière proactive, afin de faire vivre notre mission commune et de générer un impact positif pour les clients et les employés.

Entretenir un dialogue en continu avec la clientèle et agir selon sa rétroaction

Depuis de nombreuses années, la Banque et certaines de 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.

En 2021, plus 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. Nous avons ajouté au sondage un indicateur en lien avec la facilité de la transaction et les questions ont été adaptées afin de tenir compte de la réalité des rencontres à distance par vidéoconférence.

D'autres moyens, tels que des groupes de discussions, des entrevues, des tests utilisateurs 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. À titre d'exemple, au cours de la dernière année, les résultats des sondages ont permis d'apporter des améliorations à nos solutions numériques telles que :

- › la méthode simplifiée de changement de mot de passe;
- › l'option de paiement accéléré du solde de la carte de crédit : la nouvelle solution offerte permet aux clients de payer leur solde de carte de crédit par virement instantané. Cette fonctionnalité a été ajoutée à l'application mobile.

Au cours de la dernière année, la Banque s'est également dotée d'une nouvelle plateforme d'expérience client qui permet une gestion active de la satisfaction client avec un accès instantané aux résultats. Les employés en contact direct avec la clientèle ont désormais accès à une connaissance plus approfondie de la clientèle sondée avec la nouvelle plateforme et ils peuvent ainsi agir selon les besoins exprimés.

De plus, la plateforme permet de générer des alertes afin de communiquer avec un client qui souhaite être appelé en lien avec un problème, une insatisfaction ou un nouveau besoin.

Depuis 2019, des cibles annuelles sont établies et la mesure d'expérience client (*Net Promoter Score*) fait partie du programme de rémunération de tous les employés.

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



**UN TRIPLE
IMPACT POSITIF :**
client, employé
et communauté

Créer un impact positif à partir de la rétroaction de la clientèle

Lancé en 2021, le programme Impact vise, à partir d'un commentaire positif reçu d'un client, à reconnaître tous les employés de la Banque qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de l'expérience mémorable soulignée. Nous communiquons avec le client afin de le remercier d'avoir pris le temps de nous envoyer son appréciation et nous l'invitons à choisir un organisme qui lui tient à cœur pour remettre un don en son nom. Les employés, quant à eux, reçoivent un cadeau en provenance d'un client commercial de la Banque. Depuis le lancement du programme, c'est plus de 500 employés qui ont été reconnus à travers tous les secteurs de la Banque et 9 000 \$ ont été remis en dons à des organismes.

Gérer la satisfaction de la clientèle

La Banque offre un processus de traitement des plaintes qui se veut simple, accessible par nos différents canaux et axé sur la recherche de solutions. Elle encourage ses employés à prendre en charge rapidement les insatisfactions exprimées par la clientèle et à les résoudre. Tous les employés en contact avec la clientèle ont l'obligation de suivre une formation sur comment gérer les insatisfactions des clients.

Depuis septembre 2021, un sondage est envoyé au client à la suite du règlement d'une plainte. Les résultats sont analysés et suivis afin d'améliorer les processus de la Banque. De l'accompagnement proactif est également offert aux directeurs de succursale afin de développer leurs habiletés de gestion de plaintes.

Les plaintes et les insatisfactions exprimées par les clients permettent à la Banque d'améliorer en continu ses produits et services ainsi que ses pratiques d'affaires.

Bureau de révision des plaintes clients

En s'adressant au Bureau de révision des plaintes clients, le client dispose d'un recours neutre et impartial lorsque sa plainte n'est pas réglée à sa satisfaction par la Banque. En collaboration avec des spécialistes de tous les domaines, le Bureau favorise une approche qui encourage la recherche de solutions et l'utilisation de moyens adaptés à chaque situation. Chaque dossier est analysé en toute confidentialité en tenant compte des lois, des règlements et des meilleures pratiques de l'industrie. Le comité de révision et de gouvernance du Conseil :

- › surveille l'application des mécanismes et des procédures d'examen des plaintes des clients et de toute personne qui soumet une demande pour des produits et services;
- › examine les rapports sur le traitement des plaintes préparés par le Bureau de révision des plaintes clients.

Le Bureau de révision des plaintes clients communique annuellement des données sur les plaintes traitées dans la dernière année ainsi que des exemples de cas traités et de bonnes pratiques à adopter par les clients en matière de gestion de leurs activités bancaires.



Pour plus d'informations sur le Bureau de révision des plaintes clients et les données divulguées annuellement, consulter la section [Résolution des insatisfactions](#) sur [bnc.ca](#).

Indicateurs	2021	2020	2019
Plaintes reçues par le Bureau de révision des plaintes clients	3 086	2 769	2 143
Plaintes traitées et résolues	179	208	234
Taux de résolution ¹	44 %	57 %	46 %
Nombre de jours en moyenne pour résoudre une plainte	67 jours	58 jours	77 jours

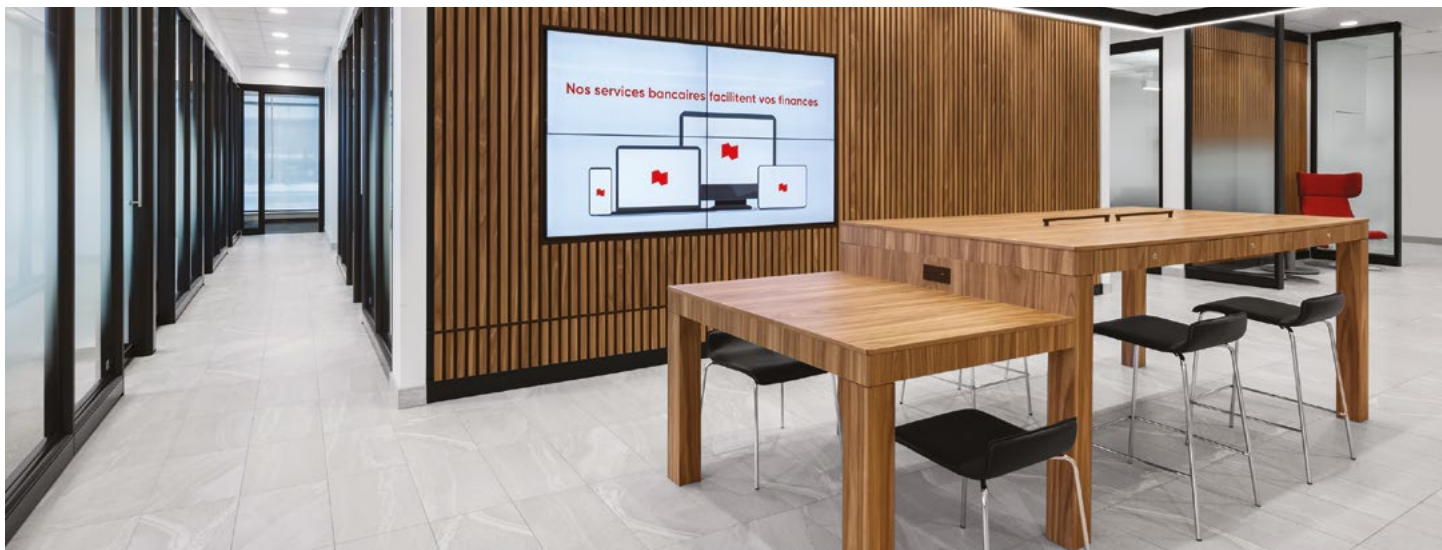
¹ Taux de résolution : décision finale conclue en faveur du client sur l'ensemble du dossier ou par une entente de règlement.

Offrir des services accessibles

La Banque s'engage à offrir une expérience simple et humaine à tous ses clients. Pour y arriver, nous améliorons de façon continue l'accessibilité à nos produits et 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.

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;
- › analyser et effectuer les modifications demandées pour répondre aux clients ayant des limitations en fonction des codes et normes en vigueur.



Succursales et points de service

Depuis 1992, la Banque s'est engagée auprès de la Commission canadienne des droits de la personne à 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.

La Banque 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 dizaine de succursales pour offrir des espaces modernes et technologiques. La réalisation des travaux est faite selon 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.



Pour plus d'informations sur les mesures mises en place par la Banque pour offrir des services accessibles, consulter la section [Une expérience accessible à tous](#) sur [bnc.ca](#).

Clientèle sous-bancarisée, non bancarisée et mal desservie

(SASB CB-240a.4)

La Banque, ayant acquis l'entière propriété des actions d'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 79 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](#) (en anglais seulement) du T4 2021 sur [bnc.ca](https://www.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 mensuels fixes à certains segments de clients identifiés par le gouvernement du Canada comme étant financièrement vulnérables (aînés¹, personnes déclarées invalides², 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 la clientèle tels que les personnes âgées de 24 ans et moins ou de 60 ans et plus.
- › Accompagnement offert aux clients vivant une situation financière particulière en raison de la pandémie de COVID-19.
- › **Offre bancaire pour les nouveaux arrivants au Canada** qui comprend un compte chèques sans frais mensuels fixes pour les 12 premiers mois et sans frais mensuels fixes à la 2^e et 3^e année sous réserve de certaines conditions. Les clients qui adhèrent à cette offre ont aussi accès à une carte de crédit sans historique de crédit, un service d'accompagnement pour faciliter leur arrivée au Canada ainsi que des rabais bancaires.

Nombre de comptes chèques sans frais mensuels fixes au Canada (sans solde minimum)	230 553
Nombre d'emprunteurs chez ABA Bank	88 923
Croissance annuelle des prêts chez ABA Bank	31%
Croissance annuelle des dépôts chez ABA Bank	34%

Communiquer proactivement avec la clientèle vulnérable

Afin de soutenir adéquatement nos clients durant la pandémie, nos équipes ont mis sur pied un modèle permettant de déterminer le degré de vulnérabilité des clients tout en l'associant à des actions qui puissent les aider. De plus, un programme de vigie proactive pour les clients susceptibles d'être touchés a été mis en place, afin de les aider à maintenir une saine gestion des produits de crédit et à mieux comprendre leur fonctionnement. Grâce à ces outils, la Banque a pu communiquer de façon proactive des conseils financiers adaptés à la clientèle vulnérable.

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.

Protéger les intérêts de la clientèle

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. Le comité de révision et de gouvernance du Conseil 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.

Accompagner et protéger les aînés

Face à la croissance de la population vieillissante, l'industrie des services bancaires a mis en place des mesures qui répondent aux besoins spécifiques de la clientèle de 60 ans et plus. Le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, auquel la Banque a adhéré, énonce les principes directeurs sur lesquels sont fondées ces mesures. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) s'assure que les banques respectent le Code.

Ainsi, la Banque s'engage à :

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

L'adhésion de tous les secteurs d'affaires de la Banque au Code est primordiale au succès de l'initiative. En 2021, une formation a été spécialement conçue et déployée, avec un contenu adapté aux besoins et réalités de chaque secteur.

Pour soutenir les clients, nous avons répertorié et centralisé des ressources utiles, disponibles en tout temps, dans la section [Protection des aînés](#) sur [bnc.ca](#). En 2021, la Banque a publié la seconde édition du Rapport annuel sur la protection des aînés qui décrit les actions prises pour respecter le Code.

26 491 appels sur la ligne dédiée aux aînés



De plus, dans l'optique de fournir une expérience client distinctive, une ligne téléphonique dédiée à la clientèle de 70 ans et plus a été créée. En date du 31 octobre 2021, c'est 26 491 appels qui avaient été reçus.



Pour plus d'informations sur les actions prises par la Banque, consulter le [Rapport annuel sur la protection des aînés](#) disponible dans la section *Responsabilité sociale* sur [bnc.ca](#).

Collaborer avec des organismes pour améliorer les services bancaires

L'amélioration des services bancaires ainsi que les sujets qui touchent la clientèle sont des éléments importants pour la Banque. Dans cette optique, nous nous impliquons de différentes façons afin de contribuer à l'avancement de ces sujets. Conformément à notre [Ligne directrice sur le dialogue avec les parties prenantes](#), la Banque entretient des discussions en continu avec des organismes réglementaires et d'autres entités vouées à ces sujets. À cet égard, la Banque :

- est membre de l'Association des banquiers canadiens (ABC) qui permet à l'industrie d'entretenir un dialogue avec les gouvernements sur différents enjeux et politiques d'importance pour les institutions financières. Nous participons à différents comités de travail de cet organisme, dont plusieurs qui traitent de questions liées à la clientèle;
- rencontre régulièrement l'ACFC et l'Office de la protection du consommateur du Québec (OPC) pour échanger sur des dossiers spécifiques et enjeux d'industrie. Nous nous efforçons de porter à leur attention des aspects visant à améliorer les services financiers auprès de la population. Par exemple, durant la pandémie de COVID-19, nous avons travaillé avec l'ACFC afin de simplifier l'accès aux mesures de soutien auprès de la clientèle touchée.

Nos engagements ESG — Informer et sensibiliser la clientèle

L'atteinte des objectifs de développement durable nécessite un effort collectif. Les clients s'attendent à ce que la Banque soit socialement responsable et mise sur une approche simple et humaine. Ancrée dans les valeurs de la Banque depuis sa création, la responsabilité sociale a été mise de l'avant dans la campagne *Entreprendre maintenant*, lancée en 2020 et poursuivie en 2021.

Cette campagne couvre quatre grandes thématiques axées sur les engagements environnementaux, sociaux et économiques de la Banque :



Thématiques	Engagements
Entreprendre l'Accord de Paris maintenant	Réduire de 25 % nos propres émissions de gaz à effet de serre d'ici la fin de 2025 et atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 pour nos propres activités d'exploitation ainsi que pour nos activités de financement.
Entreprendre un avenir plus inclusif maintenant	Augmenter d'ici la fin de 2023 la diversité et l'inclusion dans notre milieu de travail en employant plus d'un quart de personnes issues de la diversité.
Entreprendre la relance locale maintenant	Création du Fonds de croissance PME qui investira 200 M\$ pour accompagner les entrepreneurs dans leur réussite.
Entreprendre de changer des vies maintenant	Plus de 300 organismes communautaires soutenus à travers le Canada.



Visible sur plusieurs médias (télévision, journaux, réseaux sociaux, affichage en succursale, etc.), la campagne a pour objectif d'informer la clientèle des engagements de la Banque et des actions concrètes entreprises pour y arriver. La campagne vise aussi à inciter la clientèle à prendre part au mouvement, car *Entreprendre maintenant* signifie que c'est dès aujourd'hui qu'il faut agir pour avoir un impact positif durable sur les personnes et la planète.



Pour visionner les vidéos de la campagne *Entreprendre maintenant*, consulter la section [Responsabilité sociale](#) sur [bnc.ca](#).

Accompagner la clientèle dans la transition énergétique et sociale



Investissement responsable

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

Banque Nationale Investissements inc. (BNI), une filiale de la Banque, a pour ambition d'être un accélérateur qui favorise la croissance et l'évolution des solutions d'investissement et des services pour aider les investisseurs à réaliser leurs objectifs financiers. Principal fournisseur au Canada ayant une architecture ouverte, BNI s'engage à offrir des solutions d'investissement diversifiées pour répondre aux besoins évolutifs des investisseurs. Cette structure d'architecture ouverte permet de bénéficier de nombreux avantages : le pouvoir d'agir en choisissant parmi les meilleurs gestionnaires de portefeuille et l'agilité pour opérer facilement dans l'univers de l'investissement. Nous veillons à l'amélioration continue de cette structure afin de garantir un avenir plus durable.

Intégration de critères ESG

BNI intègre les critères ESG dans ses décisions d'investissement depuis janvier 2018, notamment par son processus de gouvernance OP4+, un processus continu de diligence et d'entière imputabilité. Ce processus évalue l'organisation, le personnel, le processus, le portefeuille, la performance et l'intégration des critères ESG des gestionnaires externes. Nous considérons que l'intégration des critères ESG, en complément de l'analyse financière traditionnelle, permet une meilleure évaluation des risques et de meilleures occasions de placement à long terme.

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 carbone du portefeuille;**
- 2. L'implication des gestionnaires dans l'avancement de l'investissement responsable.**

Puisque chaque gestionnaire externe intègre les critères 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.

Convaincue 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, 98 % des actifs sous gestion de BNI sont gérés par des signataires des PRI, soit une légère hausse par rapport au début de l'année 2020 (97 %). Un gestionnaire de portefeuille externe est devenu nouvellement signataire des PRI au cours de l'année 2021.

Voici la répartition des actifs sous gestion de BNI ainsi que la proportion de ceux qui sont gérés avec des critères ESG au 31 octobre 2021:

Classes d'actifs	Total des actifs sous gestion ¹ (M \$)	Total des actifs sous gestion intégrant des critères ESG ² (M \$)	Total des actifs sous gestion intégrant des critères ESG (%)
Actions gérées activement	29 808	29 808	100 %
Actions gérées passivement	5 760	1 140	20 %
Revenu fixe géré activement	19 472	18 519	95 %
Revenu fixe géré passivement	1 302	48	4 %
Autres (placements privés, immobilier, terres forestières et agricoles, infrastructures)	1 169	971	83 %
Encaisse et produits dérivés	14 571	s. o.	s. o.

1 Actifs gérés par une institution financière au nom des clients à qui ils appartiennent. Les services de gestion, plus élaborés que les simples services administratifs, incluent le choix des placements ou la prestation de conseils à cet effet. Les actifs sous gestion, qui peuvent aussi être des actifs sous administration, ne sont pas inscrits au bilan de l'institution qui offre ces services.

2 Les gestionnaires de portefeuille sélectionnés par BNI emploient différentes approches en investissement responsable. Ils priorisent différents objectifs, allant d'éviter l'exposition à des entreprises ou secteurs économiques indésirables jusqu'à l'alignement d'un portefeuille autour de grands thèmes liés au développement durable. Cette pluralité de méthodes d'investissement responsable fait la richesse de la plateforme de BNI car elle permet de considérer les particularités de chacune des classes d'actifs.

s. o. : sans objet

De plus, les engagements de la Banque en matière 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 45,7 % des actifs sont gérés par des firmes qui soutiennent le GIFCC au 31 octobre 2021. De plus, 34,7 % des actifs de BNI gérés par d'autres banques sont gérés par des signataires des PRB et 84,4 % des actifs de BNI gérés par des firmes canadiennes sont gérés par des membres de l'Association pour l'investissement responsable, au 31 octobre 2021. BNI encourage cette divulgation accrue qui lui permet de faire de meilleurs choix de gestionnaires de portefeuille externes.

Finalement, BNI est devenue un participant fondateur de l'initiative Engagement climatique Canada qui vise à favoriser le dialogue entre la communauté financière et les entreprises canadiennes émettrices sur les occasions et les risques liés aux changements climatiques.

Fonds négociés en bourse (FNB) axés sur le développement durable

Soucieuse d'innover en matière d'investissement responsable, BNI a lancé dans les dernières années quatre FNB axés sur le développement durable. Ces produits sont les premiers FNB canadiens gérés activement parmi l'ensemble des produits intégrant des critères ESG. Ces produits se distinguent favorablement de nos concurrents, car c'est la première gamme de FNB à gestion active au Canada alignée sur les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

Depuis mars 2021, BNI a commencé à intégrer ces FNB à certaines de ses solutions d'investissement. Les stratégies axées sur le développement durable ajoutent à la fois diversification et occasions d'investissements aux Fonds BNI.

De plus, BNI permet à ses clients d'avoir un accès élargi à certaines de ces stratégies en les offrant dans une structure de fonds commun de placement. En juin 2021, BNI a ainsi lancé les fonds suivants :

- › Fonds de développement durable d'obligations canadiennes BNI;
- › Fonds de développement durable d'actions canadiennes BNI;
- › Fonds de développement durable d'actions mondiales BNI.

Le tableau suivant présente l'alignement des quatre FNB avec les ODD (données au 31 octobre 2021)¹.

ODD	NSGE ²	NSCE ³	NSCB ⁴	NSCC ⁵
 1. Pas de pauvreté	5,8%	4,2%	5,2%	2,9%
 2. Faim « Zéro »	4,1%	21,4%	0,0%	0,0%
 3. Bonne santé et bien-être	19,2%	11,1%	6,6%	2,9%
 4. Éducation de qualité	0,0%	4,4%	1,9%	1,7%
 5. Égalité entre les sexes	0,0%	0,0%	3,9%	2,0%
 6. Eau propre et assainissement	4,0%	1,2%	2,1%	0,4%
 7. Énergie propre et d'un coût abordable	19,3%	6,7%	46,5%	12,1%

¹ 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 d'importance relative 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 ou 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. L'encaisse est incluse lors du calcul du pourcentage de la valeur marchande du portefeuille contribuant à au moins un ODD.

² NSGE: FNB Développement durable d'actions mondiales BNI. Cette stratégie est aussi offerte en fonds commun de placement: Fonds de développement durable d'actions mondiales BNI.

³ NSCE: FNB Développement durable d'actions canadiennes BNI. Cette stratégie est aussi offerte en fonds commun de placement: Fonds de développement durable d'actions canadiennes BNI.

⁴ NSCB: FNB Développement durable d'obligations canadiennes BNI. Cette stratégie est aussi offerte en fonds commun de placement: Fonds de développement durable d'obligations canadiennes BNI.

⁵ NSCC: FNB Développement durable d'obligations de sociétés canadiennes BNI.



ODD (suite)		NSGE ¹	NSCE ²	NSCB ³	NSCC ⁴
	8. Travail décent et croissance économique	13,2%	45,2%	0,0%	0,0%
	9. Industrie, innovation et infrastructure	12,6%	31,6%	85,9%	13,2%
	10. Inégalités réduites	2,6%	9,0%	1,9%	1,7%
	11. Villes et communautés durables	0,0%	11,5%	93,9%	19,9%
	12. Consommation et production responsables	15,1%	12,4%	1,8%	0,4%
	13. Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques	0,0%	1,2%	93,9%	19,9%
	14. Vie aquatique	0,0%	1,2%	2,6%	0,8%
	15. Vie terrestre	0,0%	1,2%	0,4%	0,4%
	16. Paix, justice et institutions efficaces	2,2%	7,9%	0,0%	0,0%
	17. Partenariats pour la réalisation des objectifs	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Pourcentage de la valeur marchande du portefeuille contribuant à au moins un ODD		98,1%	86,8%	99,1%	21,9%

En plus de l'alignement avec les ODD, ces produits intègrent d'autres critères 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.



Pour en savoir plus sur l'approche de Banque Nationale Investissements inc., en matière d'investissement responsable, consulter le [Rapport 2021](#) disponible sur bniinvestissements.ca.

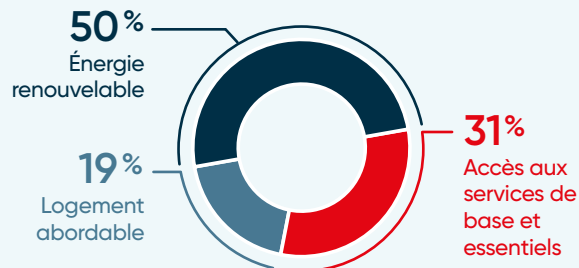
¹ NSGE: FNB Développement durable d'actions mondiales BNI. Cette stratégie est aussi offerte en fonds commun de placement: Fonds de développement durable d'actions mondiales BNI.
² NSCE: FNB Développement durable d'actions canadiennes BNI. Cette stratégie est aussi offerte en fonds commun de placement: Fonds de développement durable d'actions canadiennes BNI.
³ NSCB: FNB Développement durable d'obligations canadiennes BNI. Cette stratégie est aussi offerte en fonds commun de placement: Fonds de développement durable d'obligations canadiennes BNI.
⁴ NSCC: FNB Développement durable d'obligations de sociétés canadiennes BNI.

Des obligations durables pour des projets et organismes responsables

(SASB IB-410a.2)

La Banque a développé l'un des premiers cadres de référence canadiens pour des émissions d'obligations durables¹. Au 31 décembre 2021, les émissions réalisées depuis 2019 ont généré plus de 3,1 G\$ 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. La Banque publie annuellement un rapport qui présente notamment le cadre de référence, l'utilisation des fonds ainsi que des exemples de projets financés.

Actifs admissibles²



Pour en savoir plus sur le cadre de référence des obligations durables de la Banque et voir des exemples de projets financés, consulter le Rapport sur les obligations durables disponible dans la section [Fonds propres et dette](#) sur [bnc.ca](#).

Prêts verts, durables, de transition et liés à des critères de durabilité (sustainability-linked loans)

Pour accompagner les entreprises dans l'atteinte de leurs objectifs en matière d'ESG, la Banque offre une variété de solutions de financement, soit des prêts verts, durables et de transition, ainsi que des prêts liés à des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. Ce dernier type de prêt est de plus en plus associé à la transition énergétique et à la lutte contre les changements climatiques, car le taux d'intérêt payé par une entreprise emprunteuse est lié à l'atteinte d'objectifs de développement durable.

Les personnes qui empruntent peuvent ainsi bénéficier d'incitatifs tarifaires pour financer des projets qui auront un impact environnemental et social positif. Ce type de prêts s'adresse principalement aux entreprises qui ont adopté des critères et des cibles ESG dans leur stratégie. La Banque vise ainsi à être un partenaire clé pour financer et accompagner les entreprises dans leur transition vers une économie à faible carbone.

Au 31 octobre 2021, le montant de prêts autorisés ayant des critères de durabilité était de 2,7 milliards de dollars.

Compte géré unifié pour des portefeuilles en investissement durable

Les portefeuilles en investissement durable *MonPATRIMOINE unifié* ont été créés afin de fournir aux conseillers en gestion de patrimoine de la Financière Banque Nationale des solutions d'investissement clés en main, qui reflètent les valeurs de leurs clients ayant à cœur le développement durable. Pour ce faire, nous avons sélectionné des gestionnaires ayant une expertise reconnue pour intégrer les objectifs de développement durable de l'ONU dans leurs sélections de titres et processus d'investissement. Ces portefeuilles sont conçus pour être à la fois performants et atteindre de hauts niveaux en matière d'investissement durable. Ils servent maintenant 800 nouveaux clients uniques pour un total de 68 millions de dollars en actifs investis depuis le 1^{er} décembre 2020.

¹ Conformément aux Principes applicables aux obligations vertes et aux Principes applicables aux obligations sociales de l'*International Capital Markets Association* (ICMA), les obligations durables de la Banque seront allouées au financement de projets et d'organismes qui contribuent de façon crédible aux objectifs de protection de l'environnement ou qui cherchent à obtenir des résultats socioéconomiques positifs pour les populations visées.

² Pour plus d'informations sur les actifs admissibles, consulter le Cadre de référence des obligations durables de la Banque Nationale du Canada, disponible dans la section *Fonds propres et dettes* sur [bnc.ca](#).



Entreprises de technologies propres (cleantech)

Au cours du dernier exercice, le Groupe Technologie et Innovation de la Banque a poursuivi son mandat d'offrir des conseils, de l'accompagnement et des services financiers adaptés aux entreprises technologiques à croissance rapide à travers le Canada. De plus, le Groupe encourage activement le maillage entre différents acteurs de l'écosystème entrepreneurial pour promouvoir des modèles d'affaires plus durables.

En 2021, le Groupe a soutenu plusieurs entreprises de technologies propres, notamment :

› FLO | AddÉnergie

Un opérateur verticalement 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.

› GreenMantra Technologies

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.

› dcbel

Une entreprise qui a pour vocation de fournir une énergie propre, efficace, durable et accessible à tous. Parmi les solutions proposées, la Station d'énergie résidentielle qui donne à chacun le contrôle de son approvisionnement énergétique en utilisant l'énergie solaire pour recharger véhicule et domicile, en utilisant la batterie du véhicule électrique en guise de réserve de secours et en optimisant le flux d'énergie entre les panneaux solaires, le véhicule électrique, la batterie de secours et le réseau électrique.

› Sollum Technologies

Une entreprise qui s'inspire de la nature pour proposer aux serriculteurs une solution d'éclairage intelligent DEL qui reproduit, perfectionne et module dynamiquement tous les spectres de la lumière naturelle du soleil. La valeur qu'elle offre en ce qui a trait aux économies d'énergie, à la productivité et à la qualité supérieure des produits contribue à répondre aux besoins croissants d'une agriculture plus locale, éthique et durable.

Énergies renouvelables

À l'heure où le paysage mondial de l'énergie et des infrastructures évolue pour réduire l'impact sur l'environnement de notre production et de notre consommation d'énergie, Banque Nationale Marchés financiers (BNMF) continue d'évoluer pour mieux servir les besoins de sa clientèle et augmenter la profondeur et la qualité de notre couverture de la transition énergétique mondiale.

En 2021, BNMF s'est classée au **troisième rang des plus importants prêteurs** dans le secteur des énergies renouvelables à travers l'Amérique du Nord.



Au cours de l'année 2021, le Groupe Impact sur la durabilité en matière d'énergie et d'infrastructures (EiSiG) a été créé en regroupant l'expertise en transition énergétique de nos branches Énergie, Électrification, Infrastructures et Technologies propres.

Au cours des dernières années, BNMF s'est établie comme un chef de file dans l'offre de solutions de financement, fusions et acquisitions et gestion des risques pour les domaines des technologies propres, de l'électrification des transports, de l'énergie renouvelable et du captage du carbone dans toute l'Amérique du Nord. À titre d'exemple, en 2021, BNMF s'est classée au troisième rang des plus importants prêteurs dans le secteur des énergies renouvelables à travers l'Amérique du Nord avec près de 1,6 milliard de dollars américains déployés¹. L'objectif de EiSiG est de mettre à profit l'expérience acquise pour prioriser la transition énergétique.

Compenser les émissions de gaz à effet de serre et encourager les entreprises locales

Dans le cadre du programme de récompenses pour les détenteurs de cartes de crédit de la Banque Nationale, la section *Écoresponsable* permet de compenser les émissions de gaz à effet de serre par l'achat d'unités de compensation de CO₂ auprès de l'organisme Coop Carbone. Cette option, offerte à la clientèle particuliers et entreprises, contribue au financement du Fonds d'électrification et de changements climatiques du Québec qui fournit les ressources nécessaires à la mise en œuvre du plan provincial québécois sur les changements climatiques.

COOP CARBONE

Dans la même section du site de récompenses, les membres de la clientèle peuvent se procurer des produits durables auprès d'entreprises locales. En 2021, de nouvelles entreprises ont été ajoutées afin d'élargir et de diversifier l'offre. 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 la clientèle à choisir l'option qui a le plus faible impact sur l'environnement.

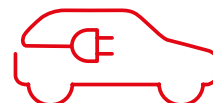
Les détenteurs de cartes de crédit de la Banque Nationale peuvent également échanger leurs points pour faire un don auprès d'organismes dans le domaine des mesures d'urgence, de la santé et de l'autonomie financière des femmes.



Pour plus d'informations sur ces initiatives, consulter les sections [Écoresponsable](#) et [Dons](#) du programme de récompenses des détenteurs de cartes de crédit de la Banque Nationale sur recompenses.bnc.ca.

Prêts pour véhicules électriques et hybrides

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.



¹ Source : Inframation 2021 League Tables.

EMPLOYÉS

NOTRE APPROCHE

À la Banque, nous sommes persuadés que l'humain est à la base de notre succès.

Nous souhaitons offrir le milieu de travail le plus stimulant au pays et une expérience employé moderne. Nous croyons qu'il s'agit d'un bon moyen pour accéder au meilleur talent et pour bâtir des équipes mobilisées et diversifiées ayant le pouvoir d'agir pour créer un impact positif dans la vie des gens. Nous croyons au développement de nos employés et à la réalisation de leur plein potentiel, et nous optons pour une culture de développement en continu. La Banque entretient un dialogue en continu avec ses employés, que ce soit en les engageant dans les réflexions et les décisions d'entreprise ou en sollicitant leur rétroaction sur divers sujets.

Recruter et planifier la relève

Acquérir les meilleurs talents

Déployée en 2021, notre marque employeur *Entreprendre tes ambitions* est l'expression créative de cette vision. Elle appuie notre engagement social par une culture inclusive et un talent diversifié en s'inspirant directement de notre ADN :

- › Promouvoir notre culture entrepreneuriale
- › Miser sur nos valeurs d'inclusion, de complicité, d'agilité et de pouvoir d'agir
- › Faire preuve d'authenticité

Nous mettons en place des conditions de travail et des avantages adaptés aux besoins des employés d'aujourd'hui. Cette approche centrée sur l'humain nous permet non seulement d'offrir des défis professionnels stimulants, mais permet également à nos employés de se réaliser dans leurs passions personnelles. C'est dans cet esprit d'équilibre que notre équipe d'acquisition de talents met en place des stratégies visant à attirer des candidats provenant de différents horizons qui partagent ces mêmes valeurs. Chaque personne est unique et nous nous enrichissons de ces différences dans la création de bassins de talents diversifiés.

Entreprendre
tes ambitions

Des portraits d'employés en train d'exercer leur passion personnelle ou leur engagement dans la communauté.

Nous visons à faire vivre une expérience de recrutement positive et accessible à tous nos candidats. Jour après jour, nous faisons évoluer nos pratiques d'acquisition de talents, simplifions nos façons de faire et posons les fondations pour assurer une expérience humaine, exempte de biais et transparente, et ce, à tous nos candidats.

Nous souhaitons ainsi créer des conditions favorables pour soutenir la carrière et l'engagement à long terme des employés, pour leur permettre de s'épanouir au quotidien et pour construire un avenir meilleur.

Planifier notre relève

Chaque année, les gestionnaires des différents secteurs font des tables rondes pour analyser les talents de la Banque. Ce processus rigoureux permet aux gestionnaires d'identifier les risques de départ, les postes et les expertises critiques ainsi que les relèves possibles pour chacun de leurs employés. Lorsque ces tables rondes sont terminées, les informations sont compilées et agrégées afin de bâtir des plans de développement appropriés.

De plus, dans sa gestion de la relève, la Banque s'assure d'avoir un bassin de candidats potentiels qui répond à ses normes en matière d'inclusion et de diversité. Lorsqu'un poste avec successeur se libère, ce bassin est utilisé afin de faire vivre le plan de relève. Cela nous permet d'agir de façon proactive dans la préparation et le développement de nos leaders et de mettre à contribution le talent requis auprès de nos clients.



En 2021, près de **80%** de nos leaders avaient au moins un successeur d'identifié.

Afin d'avoir un bassin compétent et à l'image des communautés que nous desservons, nous offrons des programmes de stages et de rotation dans différents secteurs d'affaires. En voici quelques exemples :

Initiatives	Description
Programme de stages Financière Banque Nationale – Gestion de patrimoine	Afin de créer un bassin de relève en gestion de patrimoine, chaque année, trois cohortes de 6 à 14 étudiants sont sélectionnées. Ces étudiants sont initiés à la réalité de notre firme de courtage de plein exercice et exposés à différentes réalités d'autres secteurs d'affaires. Ces étudiants de 2 ^e ou 3 ^e année d'université ont l'occasion, notamment, de toucher à la gestion de portefeuille, de prendre part au déploiement de certains projets ou d'apporter de nouvelles idées à nos façons de faire. Certains candidats de qualité ont la possibilité de continuer de travailler à temps partiel pendant leurs études et même d'obtenir un emploi à temps plein après avoir obtenu leur diplôme.
Programme de stages d'été Marchés financiers	Ce programme permet à des étudiants universitaires de travailler pendant quelques mois au sein d'une unité des Marchés financiers et d'interagir avec les spécialistes et les professionnels de la finance de la Banque. Cela peut conduire à une participation à notre programme de rotation, qui offre à des diplômés universitaires une formation suivie d'une expérience de travail s'échelonnant sur plusieurs mois dans nos groupes Financement bancaire et corporatif ainsi que Ventes et négociations à Montréal et à Toronto. Le programme permet aux participants d'approfondir leurs connaissances des marchés financiers et de se voir éventuellement offrir un poste permanent répondant à leur champ d'intérêt et à leurs forces.
Programmes de rotation — Science et ingénierie de données	Les programmes de rotation de la Banque visent à recruter et à intégrer des scientifiques et des analystes en ingénierie de données afin qu'ils acquièrent de l'expérience professionnelle et qu'ils mettent leurs connaissances à profit pour résoudre des défis au sein des différents secteurs de la Banque. Ainsi, les participants aux programmes ont la possibilité de se familiariser avec des réalités variées à travers un cycle de deux ans et des rotations aux six mois. Les programmes de rotation offrent une occasion unique d'apprendre et d'appliquer la science de la donnée dans plusieurs secteurs de la Banque pour ensuite rejoindre l'un d'entre eux. La donnée est un actif essentiel pour la Banque qui doit être valorisé. Les programmes de rotation permettent de diffuser la culture de données dans toute l'organisation en : › attirant des talents issus de métiers émergents tels que des scientifiques et des analystes en ingénierie de données ou en intelligence artificielle, et en les intégrant dans l'ensemble de la Banque; › augmentant les compétences des équipes en place et en développant leur expertise entourant la donnée; › facilitant des projets ayant un impact positif pour nos clients et nos employés. Depuis la création des programmes en 2018 : › 181 rotations ont eu lieu au sein des secteurs de la Banque; › 70 employés ont participé aux programmes, dont 53 scientifiques et 17 analystes en ingénierie de données; › près de 80 % des participants ont été placés à l'interne par le biais des programmes.

Contribuer au développement des employés

L'apprentissage et le développement des employés sont une priorité à la Banque.

Le développement des compétences est assuré par le secteur Expérience employé, qui travaille à partir de la voix des employés et avec les secteurs d'affaires, afin de bâtir des solutions de développement simples, pertinentes et adaptées à la réalité d'aujourd'hui, tout en améliorant l'expérience des employés.

Notre engagement est clair : soutenir les employés dans la réalisation de leur plein potentiel et faire de la Banque le milieu de travail le plus stimulant au pays.

À son arrivée à la Banque, l'employé suit un programme d'apprentissage initial basé sur sa fonction et son secteur. Une fois cet apprentissage effectué, nous l'encourageons à garder ses compétences à jour et à en acquérir de nouvelles, en continu. Par l'entremise de nos différents outils de collaboration, l'apprentissage devient plus personnalisé et facile d'accès. Puisque nous favorisons une forte culture de développement en continu, l'employé peut consommer le contenu dont il a besoin, au moment qui lui convient et de la façon souhaitée.

Les deux grands volets de l'apprentissage

Les employés ont accès à une plateforme d'apprentissage interne, où se trouve différentes sources de référence utiles au développement de leur carrière, notamment leur dossier employé, leur profil talent, et des informations relatives à la rémunération globale. C'est également sur cette plateforme que nous déployons plusieurs formations formelles et réglementaires.

Aux activités d'apprentissage formelles s'ajoutent aussi des occasions informelles ou sociales d'apprentissage, grâce à l'instauration de pratiques qui facilitent l'acquisition et le développement de compétences dans l'action. L'apprentissage informel peut prendre la forme de coaching par le gestionnaire ou par les pairs, l'utilisation des outils de collaboration internes, des mandats spéciaux, etc.

- › **Coaching, mentorat et sponsorship :** nouvelle offre d'accompagnement offerte aux employés dans leur développement professionnel. Une démarche et des outils sont proposés, s'ajoutant au soutien offert par le gestionnaire de l'employé.
- › **Carrefour apprentissage :** portail présentant différents parcours offerts aux employés souhaitant concevoir et diffuser du matériel de développement, ou offrir du coaching sur des tâches précises. Parmi les notions abordées, on trouve différentes astuces sur la façon d'animer une formation, de créer des capsules vidéo ou d'accompagner un collègue dans son développement. L'employé est soutenu par une communauté de pratiques pour obtenir des conseils et des partages d'expériences, lui permettant de se mettre rapidement en action.



Apprentissage initial

- › Formel ++
- › Informel +

Classe virtuelle, capsules, compagnonnage, coaching structuré, apprentissage dans l'action



Apprentissage en continu

- › Formel +
- › Informel ++

Connaissances complexes : catalogue de cours externe, plateforme interne d'apprentissage social



En 2021, **37 millions de dollars** ont été investis dans le développement des compétences de nos employés et chaque employé a suivi en moyenne **18 heures** de formations formelles.

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 leurs 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.

L'évolution de l'apprentissage au service des employés

Les employés ont des occasions d'apprentissage pour développer en continu leurs connaissances et compétences, et ce, en lien avec les objectifs d'affaires. L'environnement collaboratif et une approche de coaching entre pairs sont favorisés, le pouvoir d'agir est valorisé et, collectivement, les employés sont appelés à apprendre les uns des autres pour faire de la Banque une organisation apprenante.

Organisation apprenante ¹	2021	2020
Pourcentage d'employés qui considèrent la Banque comme une organisation apprenante	81 % (cible : 79 %)	83 %² (cible : 72 %)
› J'ai le sentiment que j'apprends au quotidien	83 %	83 %
› Je cherche des occasions d'apprendre de nouvelles choses qui m'aideront à réussir dans mon rôle	94 %	nd
› La Banque me permet de développer mes compétences pour l'avenir	82 %	nd

¹ Résultat du sondage annuel sur la satisfaction des employés. Plus de 15 000 employés à travers la Banque ont répondu au sondage en 2021.

² La situation exceptionnelle de la pandémie de COVID-19 a donné lieu à plusieurs occasions de développement. Considérant ce contexte, la Banque s'attendait à une réponse moins importante en 2021.

nd : non disponible. Les questions ont été ajoutées au questionnaire en 2021.

Mon université TI offre des parcours de développement par spécialité pour les employés en technologie de l'information avec un auto-positionnement des compétences et des milliers de formations en ligne via une plateforme technologique. Les employés ont suivi **30 450 heures** par l'entremise de cette plateforme.



Pour soutenir notre rôle d'organisation apprenante et préparer nos employés pour l'avenir et l'évolution du monde du travail, nous avons élaboré une stratégie d'entreprise s'appuyant sur 15 compétences clés. Cela permet à l'employé de développer des compétences autres que celles liées à sa fonction. En début d'année 2022, nous déploierons un portail qui donnera accès à l'ensemble des employés à de la curation de contenus d'apprentissage touchant les 15 compétences clés, c'est-à-dire une sélection d'articles choisis pour leur pertinence.

À l'aide d'une plateforme simple et dynamique, les employés sollicitent 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.

Les contenus propres aux 15 compétences jumelés à la rétroaction multi-sources en continu servent à alimenter le plan de développement individuel de chaque employé.

Nos 15 compétences clés

- › Appétit technologique
- › Communication orale et écrite
- › Créativité et innovation
- › Cybersécurité
- › Empathie
- › Habiletés analytiques
- › Habiletés digitales
- › Intelligence émotionnelle et sociale
- › Littératie de la donnée
- › Littératie des médias sociaux
- › Ouverture à apprendre
- › Ouverture aux autres
- › Pensée critique
- › Prise de décision
- › Résilience

Développement de nos gestionnaires

Le développement du leadership et de la relève est au centre de l'évolution à la Banque. Nous nous démarquons comme une organisation où les leaders se développent en continu et s'engagent personnellement dans le développement de leurs collègues et de la relève.

Voici quelques exemples qui démontrent l'engagement de la Banque envers le développement de ses leaders :

Parcours de leadership

Parcours de développement déployé sur une période de 10 mois, où des leaders identifiés par la Banque investissent près de 70 heures dans leur développement selon une stratégie comprenant des activités d'introspection, du coaching de groupe, des défis d'affaires et de leadership et du coaching individuel.

- › En 2021, 45 dirigeants et gestionnaires se sont investis dans l'animation des six ateliers d'un parcours de développement et dans le coaching individuel de participants dans une approche de formation de formateurs (*Train the Trainer*).
- › 550 leaders ont pris part au parcours 2021, parmi lesquels des directeurs de succursale, des leaders seniors et des leaders qui font partie de la relève.

Parcours de coaching

Parcours de coaching disponible pour des employés gestionnaires et non-gestionnaires qui permet de mettre en pratique leurs habiletés afin de développer le profil de leader recherché à la Banque.

- › Ce parcours a été suivi par plus de 192 leaders à travers 17 cohortes en 2021.



Effet A

Programme qui s'adresse à des femmes leaders pour les accompagner dans le développement de compétences ciblées afin de mettre en lumière leurs talents et de propulser leur carrière.

- › En 2021, 100 femmes de différents secteurs de la Banque ont participé à ce programme.

Favoriser le bien-être des employés

Rémunération

La Banque 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, essentiels pour l'atteinte de nos objectifs d'affaires. La Banque s'assure de faire une vigie de marché pour offrir une rémunération globale concurrentielle dans l'ensemble de l'organisation. Elle s'assure également d'être conforme à la réglementation et aux normes en vigueur, notamment en matière d'équité salariale, grâce à la 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.
- › La Banque s'engage à offrir un salaire permettant un niveau de vie convenable dans le pays où travaillent les employés.
- › L'évolution de notre culture favorise 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 la santé, la sécurité et le bien-être au travail ainsi que le bien-être financier, physique et mental des employés.
- › Les pratiques et les environnements technologiques favorisent le développement et encouragent l'équilibre travail-vie personnelle, tel que le télétravail et le travail hybride, l'horaire de travail flexible, le temps partiel volontaire, etc.
- › Les nouveaux espaces de travail sont collaboratifs, accueillants et innovateurs.

La gestion de la performance

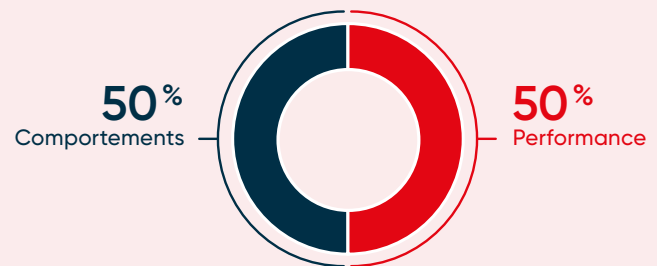
Nous affinons constamment notre approche de la gestion de la performance afin de renforcer la synergie entre les secteurs d'activité, d'améliorer la performance de l'équipe et de faciliter l'apprentissage et le développement des compétences en continu. Tous les dirigeants, incluant les membres du bureau 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 clients, les employés, la communauté et les actionnaires. 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. En conséquence, les employés bénéficient d'une évaluation de fin d'année où les comportements visés par la Banque et les objectifs annuels comptent chacun pour 50 % de la performance annuelle.

En continu durant l'année, l'employé et son gestionnaire ont des conversations portant sur les deux volets, et ce, afin de soutenir l'employé dans l'atteinte de ses objectifs. Tous les employés sont invités à solliciter de la rétroaction en continu,

Évaluation annuelle



de leur gestionnaire et de leurs collègues, pour connaître leur impact et identifier des pistes concrètes pour alimenter leur plan de développement.

Pour la majorité des employés des succursales, les objectifs individuels sont passés à des objectifs collectifs régionaux afin d'offrir une expérience distinctive au client. Pour plus d'informations, veuillez consulter la section *Miser sur le travail d'équipe pour gérer la performance* à la page 31 du présent rapport.



Avantages sociaux et bien-être

Toujours en lien avec sa mission commune, la Banque offre un éventail d'avantages et de conditions de travail afin de favoriser le bien-être de son personnel et la conciliation travail et vie personnelle. L'équipe 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 membres du personnel. La Banque souhaite attirer et retenir les talents dans l'organisation tout en maintenant un niveau de mobilisation élevé. Les pratiques de gestion qui favorisent un meilleur équilibre de vie sont une composante déterminante chez les employeurs de choix.

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 généreux.
- › Un régime d'achat d'actions attrayant grâce à 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. En complément à ce service, le PAEF met aussi des services spécialisés à la disposition des gestionnaires afin de les accompagner dans les situations émotionnellement difficiles et délicates liées à leur rôle de gestion.
- › 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 au moyen d'une application mobile, et ce, 24 heures par jour, sept jours par semaine.
- › Un accès à une garderie exclusivement pour les enfants des employés.
- › 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 à son personnel les ressources nécessaires afin de prendre en charge leur santé physique et mentale.

Santé et sécurité

La Banque est fière de son bilan en matière de sécurité. Bien que le secteur bancaire compte peu d'accidents de travail, nous les prenons très au sérieux. Comme mesure de prévention, la Banque a mis sur pied une série de formations obligatoires pour tout le personnel sur la santé-sécurité au travail, les mesures sanitaires, la santé mentale et la sécurité à la maison.

En plus des formations obligatoires, voici certains outils de sensibilisation, de prévention et de promotion mis à la disposition des employés, pour assurer leur santé, sécurité et bien-être :

Chronique bien-être	Elle vise à soutenir les employés en proposant des articles sur des sujets variés tels que le bien-être numérique, le sommeil, la vaccination, l'activité physique, la santé mentale, etc.
Compte mieux-être	Il vise à élargir la gamme de protections déjà incluses dans les assurances collectives ainsi qu'à promouvoir la santé et le mieux-être. Grâce au compte mieux-être, les employés ont la possibilité de réclamer différents frais admissibles reliés à des activités et services liés au mieux-être et adaptés à leur situation.
Ergonomie	La Banque se soucie de l'environnement de travail de ses employés que ce soit au bureau ou à la maison et met à leur disposition des outils ergonomiques tels que vidéo et guide expliquant les bonnes pratiques, matériel ergonomique et consultations professionnelles.
Congés pour événement de vie	Que ce soit en raison d'une maladie d'un proche ou d'un événement personnel, comme un mariage ou l'arrivée d'un enfant, la Banque permet à ses employés de prendre du temps pour être avec leurs proches. Certaines règles relatives à l'admissibilité et à la durée s'appliquent.
Programme pairs aidants en santé mentale	Ce programme offre aux employés un soutien additionnel et une orientation vers les ressources offertes ainsi qu'un accompagnement dès les premiers signes de détresse. Chacun des pairs aidants a été évalué et a participé à une formation par un psychologue afin de se qualifier.

Le tableau suivant indique le nombre de blessures survenues en 2021.

Nombre d'accidents en milieu de travail au Canada	16
Nombre d'accidents mortels en milieu de travail au Canada	0

Dialoguer en continu avec les employés

Entretenir un dialogue en continu avec les employés et agir selon leur rétroaction

Être à l'écoute des besoins de l'ensemble des employés et répondre à leurs préoccupations en agissant sur ce qui compte réellement est une pratique clé à la Banque pour soutenir notre ambition d'être le milieu le plus stimulant au pays. 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.

La Banque s'est dotée d'une stratégie de dialogue avec ses employés appelée Voix de l'employé (VoE) qui s'appuie sur les deux axes suivants :

› Captation des opinions à travers différents canaux

L'ensemble des opinions émises par les employés est pris en considération, peu importe le canal utilisé. Les commentaires de chaque employé, du premier contact avec la marque employeur jusqu'à son départ, sont des intrants principaux pour la prise de décision.

› Stratégie de communication bidirectionnelle

Au-delà de la captation des perceptions des employés, la VoE englobe aussi la mise en place d'une boucle de rétroaction avec les employés en les impliquant dans l'élaboration de solutions qui touchent leur expérience et la priorisation de celles-ci.

Plusieurs canaux permettent d'assurer un dialogue en continu :

- › Le sondage sur le bien-être mis en place au début de la pandémie est toujours une source privilégiée qui permet 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. Cette année, tout près de 50 000 réponses ont été recueillies.
- › Plus de 14 500 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.
- › L'ensemble des employés peut reconnaître des collègues et leur donner de la rétroaction via l'application Mon Impact. En 2021, près de 45 000 badges de reconnaissance ont été reçus et tout près de 9 500 rétroactions ont été données.
- › Le sondage semestriel 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 fort de 87%.
- › 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 gestionnaires sont maintenant sondés sur leur satisfaction en lien avec le processus de recrutement et d'intégration dans leur équipe.
- › Une plateforme permet aux employés de soumettre des solutions aux différents irritants vécus dans le cadre de leur travail. Ils 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 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.



Tournée Nationale

La 8^e édition de la Tournée nationale a permis à des employés, partout au Canada, de prendre part à une panoplie d'activités sur une base virtuelle. En plus d'échanger de façon informelle avec des membres de la direction sur des sujets inédits, ces activités ont mis l'accent sur nos clients, nos solutions numériques, la promotion de commerçants locaux, la communauté et plus encore.

Un employeur de choix

(Sondage annuel sur la mobilisation au travail)

- › **91 % des employés** recommandent la Banque comme un endroit où il fait bon travailler.
- › **92 % des employés** sont fiers de travailler à la Banque Nationale.

Classement Glassdoor Meilleurs employeurs au Canada :

- › La Banque est nommée par Glassdoor comme l'un des **25 meilleurs endroits** où travailler au Canada en 2022.

En lien avec les principes ESG :

- › **92 % des employés** disent adhérer aux principes ESG adoptés par la Banque.

Régler les différends avec respect et impartialité

La Banque est dotée d'un Bureau de l'Ombudsman des employés (BOE) 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 dans le respect de l'anonymat, lorsque requis. L'équipe du BOE relève du président et chef de la direction. Dans le cadre de leur mandat, les membres du BOE :

- › appliquent une démarche confidentielle et impartiale;
- › souscrivent à un code d'éthique rigoureux;
- › facilitent le dialogue entre les parties en cause;
- › agissent à titre de conseillers.

Conformément au [Code de conduite et de déontologie](#) de la Banque, les employés 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 potentiel 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 dans les circonstances. Les employés qui veulent garder l'anonymat peuvent le faire en contactant le BOE par le biais d'un formulaire disponible sur le site interne et externe de la Banque, par téléphone ou par courriel. La confidentialité et la conservation de l'anonymat sont assurées en tout temps et aucune mesure de représailles n'est exercée contre un employé qui, de bonne foi, fait un signalement, même s'il s'avère non fondé.

Pour traiter un signalement, le BOE applique une approche adaptée aux circonstances du dossier, en tenant compte des lois et règlements pertinents ainsi que des normes et procédures en place à la Banque. L'équipe du BOE analyse tous les renseignements de manière objective et sans préjugé, et intervient pour identifier et régler des situations d'injustice ou d'iniquité.

L'équipe du BOE s'assure que le signalement est pris en charge par le bon destinataire et qu'il sera traité rapidement, sans crainte de représailles. Finalement, tout au long du processus, l'équipe s'assure également de préserver la confidentialité de toutes les communications, documents et autres renseignements recueillis dans le cadre de ses interventions.

COMMUNAUTÉ

NOTRE APPROCHE

En tant qu'acteur économique de premier plan au Québec et au Canada depuis 1859, la Banque souhaite contribuer à l'épanouissement des communautés où elle est présente. Elle 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 la communauté et à des collectes de fonds fructueuses auxquelles notre clientèle participe également.

La Banque est fière d'être impliquée au sein de sa communauté. En tant que donatrice généraliste, elle met de l'avant une stratégie philanthropique qui vise une large distribution des dons dans la communauté. 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 communauté.

Soutenir des organismes qui changent des vies

En 2021, les montants versés à la communauté totalisent plusieurs dizaines de millions de dollars. Plus de 15 millions de dollars ont été octroyés en dons à des organismes à travers le pays pour appuyer l'essor des communautés et les soutenir face aux impacts de la pandémie de COVID-19. Voici des exemples de dons faits par la Banque :



› 2 M\$

Université Concordia

(Montréal, Québec; 2021-2030)

Accélérer la croissance des jeunes entreprises novatrices.

› 150 000 \$

Fondation de l'Hôpital Saint-Boniface

(Winnipeg, Manitoba; 2021-2025)

Soutenir les traitements et la recherche sur les maladies du cœur.

› 500 000 \$

Fondation paralympique canadienne

(Canada; 2021-2025)

Offrir davantage d'occasions de participation sportive aux personnes ayant un handicap.

› 3,6 M\$

Campagne Centraide United Way

(Canada; 2021)

Ce montant comprend les dons des employés et retraités de la Banque ainsi qu'un don institutionnel, dans le cadre de cette campagne pancanadienne qui se déroule sur une base annuelle depuis 1977.



Pour d'autres exemples de dons et de commandites, consulter la [Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2021](#), disponible dans la section *Responsabilité sociale* sur bnc.ca.

Encourager le bénévolat des employés et des retraités



25 059
heures de bénévolat
des employés

Les milliers d'employés et de retraités de la Banque démontrent une volonté sans cesse renouvelée de créer un impact positif dans la communauté. La Banque soutient leur action grâce à son programme de bénévolat. Ce programme permet de verser 10 \$ pour chaque heure de bénévolat effectuée par un employé auprès d'un organisme admissible, jusqu'à concurrence de 400 \$ par employé annuellement. Chaque organisme peut recevoir jusqu'à quatre dons d'employés pour un maximum de 1 600 \$ par année. En 2021, nous avons comptabilisé 25 059 heures de bénévolat au Canada.

Collaborer avec les universités

Partenariats avec l'École de technologie supérieure (ÉTS) et Polytechnique Montréal

Afin d'encourager le développement de carrière dans le domaine des technologies de l'information, la Banque a poursuivi en 2021 son partenariat avec l'École de technologie supérieure qui inclut notamment :

- › Deux bourses avec stage de 2 000 \$ chacune;
- › Un appui financier de 10 500 \$ aux clubs scientifiques et comités d'étudiants qui ont pour mission de faire connaître et de former les étudiants dans le domaine des technologies de l'information.

De plus, la Banque a renouvelé son entente avec Polytechnique Montréal qui prévoit, entre autres :

- › Trois bourses de 5 000 \$ chacune, dont deux bourses d'excellence et une bourse avec stage visant à reconnaître le leadership au féminin;
- › Un appui financier de 11 000 \$ à plusieurs comités d'étudiants axés sur les technologies de l'information ainsi que sur la diversité féminine et LGBTQ+.

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 : journées carrières, conférences, ateliers, réseautage, mentorat, etc.



Partenariat avec l'Institut de valorisation des données (IVADO)

L'objectif du partenariat entre la Banque et l'Institut de valorisation des données (IVADO) est d'accélérer l'innovation dans les domaines des données et de l'intelligence numérique en soutenant le développement du savoir-faire du milieu universitaire. Ce savoir-faire est essentiel pour le développement d'une main-d'œuvre qualifiée qui puisse trouver des solutions aux enjeux sociaux et économiques futurs, et il constitue donc un prérequis pour assurer la prospérité de notre société. Le partenariat, qui en est à sa cinquième année, représente un investissement d'un demi-million de dollars jusqu'à présent.

En 2021, la Banque a contribué au développement des connaissances en intelligence numérique de plusieurs façons :

- › en soutenant la mise en place de deux programmes de formation spécialisée FONCER, soit Fin-ML et SE4AI, qui visent le développement de la main-d'œuvre dans des domaines de pointe où le contenu actuel des programmes universitaires est limité;
- › en encadrant des stagiaires de niveaux maîtrise, doctorat et postdoctorat sur des initiatives de recherche et de développement;

- › en poursuivant notre implication comme leader au sein de la communauté de pratiques en industrialisation de l'intelligence artificielle qui regroupe les contributeurs clés du milieu universitaire et de l'industrie;
- › en nous impliquant dans le parcours Action Inclusion afin que l'intelligence artificielle contribue à rendre notre nouveau siège social accessible et inclusif aux employés non voyants.

Fonds BNI-HEC Montréal

Créé en 2019 par Banque Nationale Investissements inc. (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 du 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 à plus d'une vingtaine d'analystes-étudiants dans le cadre de cette initiative.

INCLUSION ET DIVERSITÉ

NOTRE APPROCHE

À la Banque, 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 communauté. La diversité des points de vue, des expériences et des talents 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.

Favoriser la réussite de tous grâce à un plan triennal

En 2020, la Banque publiait son premier cahier entièrement consacré à l'inclusion et à la diversité présentant la stratégie, les cibles et les champs d'action découlant de son plan 2020-2023. Parmi les éléments clés de ce plan triennal se trouvent :

- › la mise en place d'une nouvelle structure et d'un nouveau mandat pour le conseil Inclusion et Diversité;
- › l'adoption de pratiques de ressources humaines en lien avec notre culture inclusive;
- › la valorisation de l'engagement, en mettant l'employé au cœur de notre stratégie;
- › le développement de partenariats avec divers organismes.

Poursuivant ses efforts de divulgation, la Banque a fait une mise à jour de son cahier en 2021 pour inclure un premier bilan des avancées de son plan triennal. Ces avancées réaffirment notre volonté de créer une réelle inclusion et d'améliorer nos pratiques.



Pour en savoir plus sur la stratégie de la Banque en matière d'inclusion et de diversité ainsi que les initiatives mises en place dans la dernière année, consulter le Cahier inclusion et diversité 2021 disponible dans la section [Entreprendre un avenir plus inclusif maintenant](#) sur bnc.ca.



Prévenir la discrimination, le harcèlement et la violence au travail

La Banque s'est dotée de politiques qui présentent ses engagements et les mesures mises en place afin d'offrir un milieu de travail sain et inclusif, exempt de toute forme de discrimination, de harcèlement et de violence.

Ces politiques couvrent, entre autres, les motifs de discrimination interdits, les processus de signalement et de traitement des plaintes ainsi que les ressources disponibles pour les personnes impliquées. 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.



Pour en savoir plus, consulter les deux politiques disponibles dans la section [Codes et engagements](#) sur [bnc.ca](#) :

- › Politique sur la prévention de la discrimination au travail
- › Politique sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail

Promouvoir l'inclusion au sein de la communauté

Pour permettre à la communauté de bénéficier du plein apport de tous ses membres, la Banque appuie de nombreux organismes veillant à l'inclusion. En 2021, plusieurs initiatives ont été soutenues pour favoriser le développement et l'essor des femmes, des minorités visibles, des personnes en situation de handicap, des Autochtones et des membres des communautés LGBTQ+.

Femmes

- › **Fondation Lise Watier**: offrir un nouveau départ professionnel aux femmes en quête d'autonomie financière par l'entremise du programme S'Entreprendre.
- › **Y des Femmes**: bâtir un avenir meilleur pour les femmes, les filles et leurs familles.
- › **ESPACE GO**: faire rayonner les voix théâtrales féminines.
- › **Fondation Cœur et AVC**: développer la recherche sur la santé cardiaque des femmes.

Minorités visibles

- › **Fondation Fabienne Colas**: appuyer le programme Être Noir.e au Canada pour amener davantage de gens des communautés noires devant et derrière la caméra au Canada.
- › **Initiative BlackNorth**: favoriser l'accès à l'égalité dans la société et mettre fin au racisme systémique.
- › **Black Opportunity Fund**: soutenir les entrepreneurs et les organismes à but non lucratif de la communauté noire à travers le Canada dans l'atteinte de leur plein potentiel.
- › **100 Strong Foundation**: offrir du mentorat aux jeunes hommes noirs et favoriser l'excellence.

Personnes en situation de handicap

- › **Fondation paralympique canadienne**: offrir davantage d'occasions de participation sportive aux personnes en situation de handicap.
- › **Fondation À pas de géant**: soutenir la création d'une installation de pointe spécialement conçue pour les personnes autistes à Montréal.
- › **Fondation Martin-Matte**: améliorer la qualité de vie des enfants et des adultes vivant avec un traumatisme crânien ou une déficience physique.
- › **Fondation Philou**: offrir des services d'aide et de développement en continu aux enfants polyhandicapés et à leur famille.



Autochtones

- › **Right To Play**: encourager le plein épanouissement des jeunes autochtones par le jeu.
- › **Fondation Héma-Québec**: appuyer l'étude HLA pour les Premières Nations afin d'accroître la connaissance des profils génétiques de celles-ci ainsi que recruter des candidats pour l'inscription au registre et à la liste de donneurs potentiels.
- › **Children's Aid Foundation of Canada**: soutenir des services en santé mentale dans plusieurs centres d'accueil pour les jeunes autochtones à travers le pays.
- › **Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants**: offrir des soins à distance aux jeunes patients et leur famille de partout au Québec, incluant les populations crie et inuite du Grand Nord.
- › **Winnipeg Art Gallery**: contribuer au rayonnement de l'art inuit.

Communautés LGBTQ+

- › **Fondation Émergence**: soutenir la lutte contre l'homophobie et la transphobie par la sensibilisation et l'éducation, puis célébrer les accomplissements des personnes et des groupes qui participent à celle-ci.
- › **GRIS-Montréal, GRIS-Québec**: favoriser une meilleure connaissance de la diversité sexuelle et de genre et faciliter l'intégration des membres des communautés LGBTQ+ dans la société.
- › **Conseil québécois LGBT**: reconnaître l'implication de personnes et de groupes qui se sont engagés activement auprès des communautés LGBTQ+ au Québec.

LITTÉRATIE FINANCIÈRE

(SASB CB-240a.4)

NOTRE APPROCHE

La Banque 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.

Partenariat avec la Fondation canadienne d'éducation économique (FCEE)

Le partenariat de la Banque avec la Fondation canadienne d'éducation économique a permis de mettre sur pied plusieurs programmes éducatifs axés sur la gestion des finances personnelles. Ces programmes visent à offrir de l'information et des conseils à la communauté étudiante et aux nouveaux arrivants afin de leur permettre de faire des choix éclairés, de diminuer leur stress financier et d'atteindre leurs objectifs. Une santé financière améliorée permet d'avoir des retombées positives sur le bien-être et de bâtir un avenir financier plus prospère.

Mieux répondre aux besoins de la communauté étudiante

Lors de la première phase des programmes, un sondage avait été mené par la FCEE, avec l'appui de la Banque, auprès d'environ 1 400 étudiants inscrits à 94 établissements d'enseignement postsecondaire afin de mieux comprendre leurs besoins et intérêts. Les résultats du sondage avaient révélé des informations précieuses, dont le fait que 64 % des personnes interrogées considéraient que leur plus grand défi était de faire face au stress financier en général. Les résultats de ce sondage ont permis de bâtir, dans une deuxième phase, le contenu d'ateliers et de webinaires s'adressant aux étudiants, basé sur les attentes exprimées.

Programmes dans le cadre du partenariat

Programme	Objectif	Faits saillants 2021
À l'aide! Comment gérer votre argent sur le campus	Ateliers et webinaires gratuits à travers le Canada dont l'objectif est d'améliorer les connaissances de la communauté étudiante postsecondaire en matière de finances.	Plus de 130 ateliers ont été donnés à près de 5 000 étudiants.
Gérer votre argent au Canada	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.	66 ateliers ont été présentés en mode virtuel et présentiel à plus de 3 500 nouveaux arrivants.



Pour plus d'informations sur les outils et les ressources découlant du partenariat de la Banque avec la FCEE, consulter la section [Entreprendre l'éducation financière maintenant](#) sur bnc.ca.

Partenariat avec Quatre95

En 2021, la Banque a renouvelé son partenariat avec 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, d'aider les jeunes adultes à avoir un meilleur rapport avec l'argent et de les outiller dans la gestion de leurs projets.

En date du 31 octobre 2021, c'est :

- › 296 180 vues des articles présentés par la Banque;
- › 7,2 millions de vues des vidéos présentées par la Banque.

Les dossiers thématiques abordés durant l'année couvraient l'épargne, l'achat d'une première maison, la gestion budgétaire et comment se lancer en affaires.

Programme de l'Association des banquiers canadiens

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 de la communauté étudiante et des personnes aînées à travers le Canada.

Mois de la littératie financière

Dans le cadre du mois de la littératie financière de novembre 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 de gagner 3 000 \$ dans un CELI et une séance de coaching personnalisé avec un planificateur financier.

Oser s'investir

La série de conférences virtuelles *Oser s'investir* vise à démocratiser l'investissement au féminin et à sensibiliser les femmes à l'importance d'une participation active dans la gestion de leurs finances. Depuis son lancement en novembre 2020, plus de 8 000 personnes se sont inscrites aux conférences.

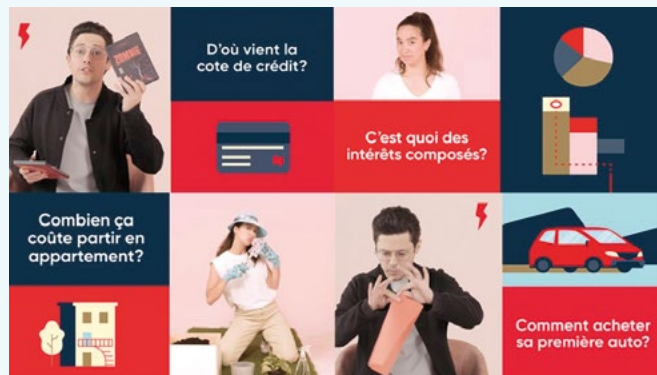


Pour plus d'informations, consulter la section [Finances pour elles](#) sur [bnc.ca](#).

Chaîne YouTube Réponses éclair

La Banque a désormais 12 capsules sur sa chaîne YouTube, dont 6 nouvelles lancées en 2021. Sous le concept de « réponses éclair », ces vidéos, destinées principalement à la génération Z, vulgarisent des sujets liés aux finances personnelles comme l'achat d'une première voiture, le dossier de crédit et les différents comptes d'investissement.

C'est près de 1 million de vues enregistrées après un an d'existence!



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



Une Banque de réponses

La section *Conseils* de notre site bnc.ca renferme environ 500 contenus dont des articles, vidéos et baladodiffusions 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 2021, cette section a été consultée plus de 2,5 millions de fois.

Pour plus d'informations, consulter la section [Conseils](#) sur bnc.ca.



Partenariat avec les programmes éducatifs JA Québec

La Banque est l'un des principaux partenaires des programmes éducatifs JA Québec, qui offrent des ateliers de formation gratuits aux jeunes de 10 à 18 ans et aux jeunes adultes, sur la littératie financière, la préparation au marché du travail et l'entrepreneuriat. Dans les deux dernières années, les ateliers ont été adaptés en plusieurs formats, afin de les rendre accessibles à un plus grand nombre de jeunes :



- › Ateliers dans les écoles, en format présentiel ou virtuel, animés par des gens d'affaires qui font bénéficier les jeunes de leur expertise professionnelle.
- › Programme Entreprise Étudiante, en scolaire ou parascolaire, qui donne l'occasion aux jeunes de créer et de gérer leur propre entreprise, sous la supervision de leur enseignant ou de mentors. Il s'agit d'une expérience concrète qui permet de développer leur leadership, leur collaboration et leur créativité.
- › Ateliers en ligne accessibles en tout temps sur la plateforme d'apprentissage numérique JA Campus.

De nouveaux programmes ont également été ajoutés, dont le programme Entrepreneurs Juniors, qui permet aux élèves de vivre le cycle économique complet d'une entreprise, sous la supervision de leur enseignant.

JA Québec rejoint annuellement plus de 8 000 jeunes et offre près de 400 ateliers au Québec.



GOUVERNANCE

Nous gouvernons selon les plus hautes normes



- › GOUVERNANCE D'ENTREPRISE
- › ÉTHIQUE D'ENTREPRISE
- › CITOYEN CORPORATIF RESPONSABLE
- › SÉCURITÉ DE L'INFORMATION



- › 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

NOTRE APPROCHE

La gouvernance de la Banque est le résultat d'un travail de collaboration entre le conseil d'administration (le Conseil), la haute direction et les parties prenantes. Nous croyons que c'est par des actions concertées avec nos parties prenantes que nous pouvons contribuer de façon durable aux besoins changeants de la société. La Banque considère les critères et risques ESG comme d'importants leviers pour l'ensemble de ses activités. Au cours des dernières années, nous avons ainsi pris les mesures nécessaires pour clarifier et solidifier nos pratiques ESG.

Nous pensons qu'il est essentiel et dans le meilleur intérêt de la Banque et de nos parties prenantes 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 vie des gens. L'intégrité, la confiance et l'honnêteté guident nos relations, et c'est la raison pour laquelle nous appliquons les normes d'éthique les plus élevées dans la façon dont nous exerçons nos activités.

Gouvernance d'entreprise

Entretenir un dialogue en continu avec les parties prenantes

Un dialogue constructif, ouvert et transparent avec les parties prenantes est primordial pour la Banque, car il lui permet de mieux identifier et comprendre leurs points de vue et préoccupations, et ainsi répondre adéquatement aux besoins changeants de notre société. Soucieux de démontrer son engagement en ce sens, le Conseil a adopté une ligne directrice sur le dialogue avec les parties prenantes qui identifie les principales parties prenantes de la Banque et décrit comment la Banque entretient un dialogue en continu avec elles.

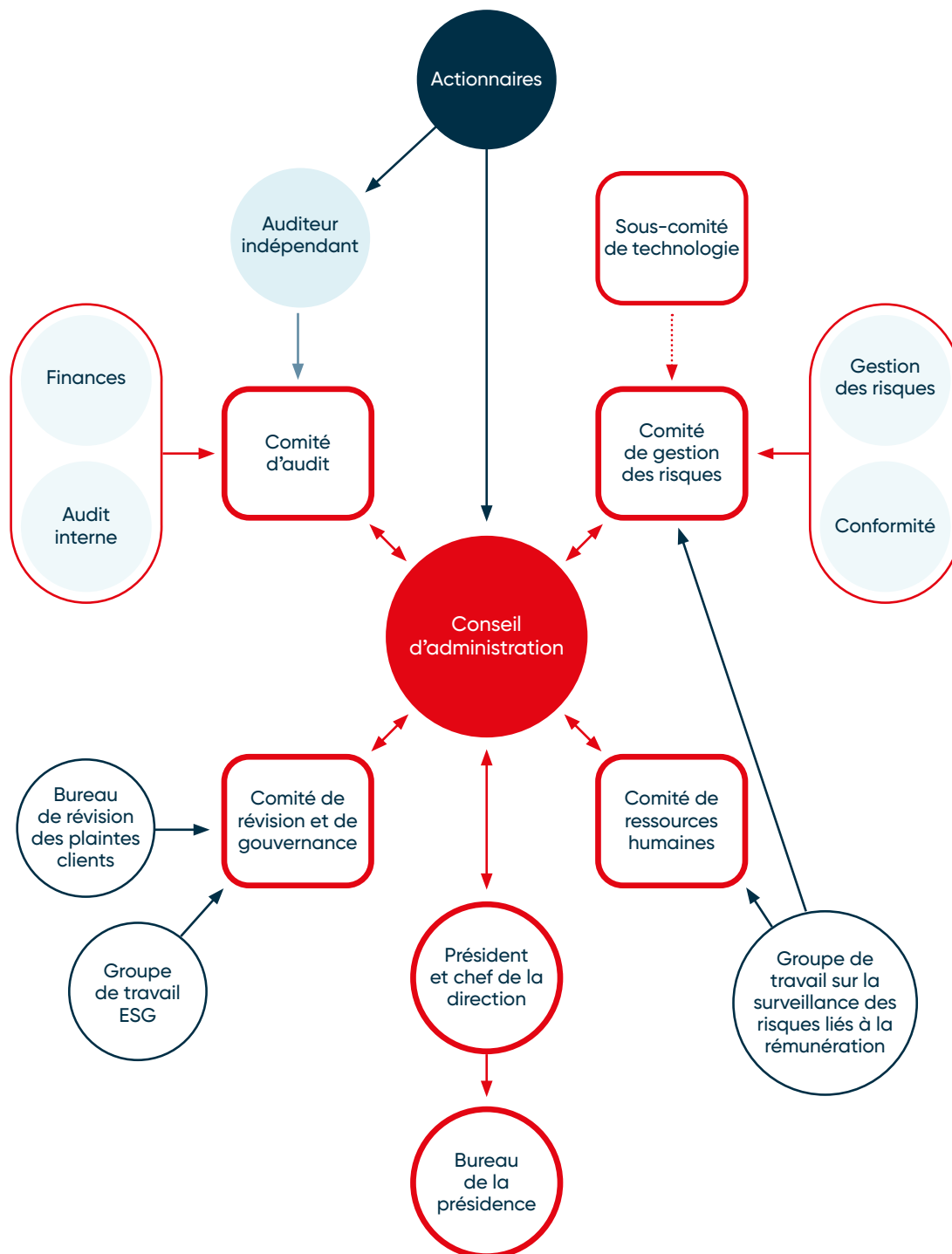


Pour plus d'informations, consulter notre [Ligne directrice sur le dialogue avec les parties prenantes](#), disponible dans la section Gouvernance sur [bnc.ca](#).



Le Conseil et ses comités

La gouvernance d'entreprise de la Banque consiste en un ensemble de structures et de politiques. Elle est appuyée par le Conseil, quatre comités permanents et un sous-comité. Le graphique ci-dessous illustre l'interaction entre les comités, les fonctions de supervision et le Conseil.



Sélection des membres du Conseil

Le Conseil est composé d'administrateurs possédant un vaste éventail de compétences et de connaissances complémentaires, et dont l'expertise leur permet une contribution active, éclairée et positive. Le Conseil exige de ses membres une combinaison de connaissances et de compétences afin 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. Le Conseil sélectionne des candidats à un poste d'administrateur 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.



Pour plus d'informations sur les règles adoptées par le Conseil pour assurer l'indépendance des administrateurs, consulter [les normes d'indépendance](#) disponibles dans la section *Gouvernance* sur [bnc.ca](#).

Nos pratiques clés (données au 31 octobre 2021)

Conseil	
Nombre d'administrateurs	15 ¹
Âge moyen des administrateurs	60
Nombre d'administrateurs indépendants	14 / 15
Nombre de rencontres du Conseil pour l'année financière 2021	16
Nombre de rencontres des comités et du sous-comité du Conseil pour l'année financière 2021	43
Représentation des femmes au Conseil et à la direction	Conseil : 40 % Direction ² : 30 %
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	✓
Les exigences en matière de présence aux réunions sont atteintes	✓
Les rôles de président du Conseil et de président de la Banque sont distincts	✓

Politiques du Conseil	
Politique de vote à la majorité pour l'élection des administrateurs	✓
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	✓
Politique relative à la diversité	✓

¹ Excluant Louis Vachon, qui a pris sa retraite le 31 octobre 2021 et a cessé de siéger au Conseil à cette date.

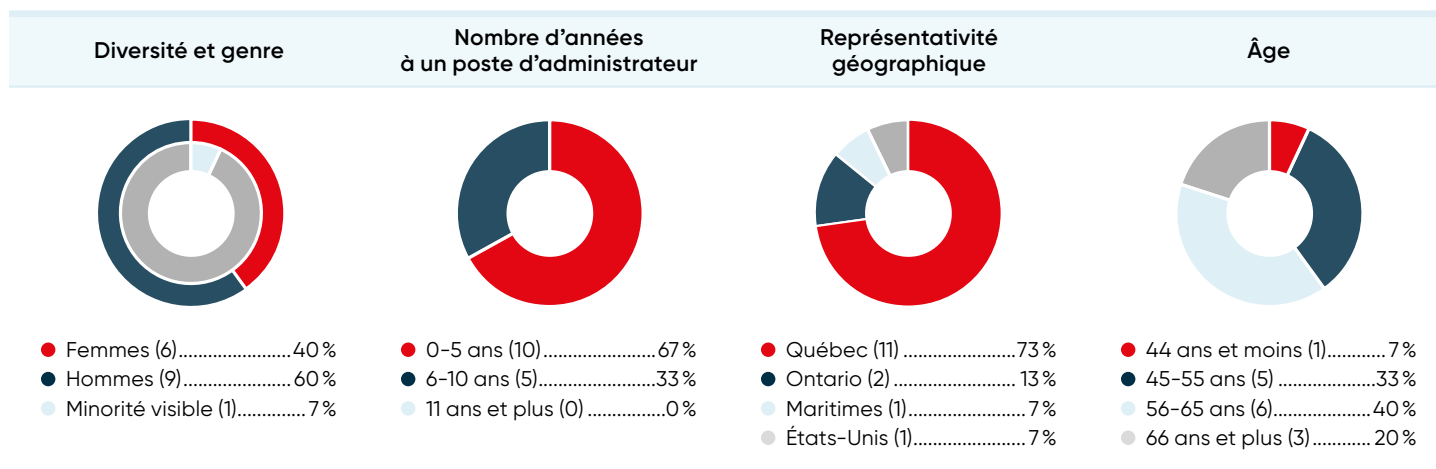
² Pourcentage dans des postes de dirigeants et membres de la haute direction (combinés).

Diversité au sein du Conseil

L'inclusion et la diversité sont des valeurs fondamentales pour la Banque. Nous sommes engagés à promouvoir la diversité à tous les niveaux de notre organisation, et la composition du Conseil n'y fait pas exception. La Banque croit à l'importance d'un Conseil reflétant la diversité de ses parties prenantes. 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. 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 2021, 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 2021)



Supervision des aspects ESG par le Conseil

Ces dernières années, le Conseil a prêté une attention particulière aux aspects sociaux et environnementaux afin de répondre aux besoins évolutifs 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 critères ESG, et par le déploiement d'une stratégie environnementale, sociale et de gouvernance articulée autour des principes ESG adoptés par le Conseil.

Le Conseil veille à ce que les critères ESG soient intégrés dans les objectifs stratégiques à long terme et surveille l'évolution et l'intégration des initiatives et principes ESG. Ainsi, ses quatre comités, soit le comité de révision et de gouvernance, le comité de gestion des risques, le comité d'audit et le comité de ressources humaines, de même que le sous-comité de technologie, ont tous des responsabilités relatives à l'ESG établies en fonction de leurs responsabilités et rôles respectifs ainsi que des expertises des membres qui les composent. L'objectif est d'assurer la conduite des activités de la Banque conformément à des normes élevées de responsabilité d'entreprise.

Principales responsabilités et réalisations ESG du Conseil et de ses comités

Comité	Principales responsabilités ESG	Principales réalisations ESG 2021
Conseil	› Veiller à ce que les critères ESG soient intégrés dans les objectifs stratégiques à long terme de la Banque › Surveiller les initiatives et l'intégration des principes ESG à l'échelle de la Banque › Approuver les pratiques et les politiques en matière de gouvernance	› A approuvé les pratiques en matière de gouvernance › A discuté avec Mark Carney, envoyé spécial des Nations Unies pour l'action climatique et la finance, ancien gouverneur de la Banque du Canada › A approuvé la cible zéro émission nette d'ici 2050 › A revu certaines publications ESG › A reçu les recommandations des comités et du sous-comité quant à certains des items mentionnés ci-après
Comité de révision et de gouvernance	› Superviser la stratégie de la Banque en matière d'ESG › Se tenir au fait des pratiques exemplaires en matière d'ESG › S'assurer que la Banque exerce ses activités conformément à ces pratiques et à sa mission commune › S'assurer que les pratiques ESG de la Banque sont saines et conformes à la législation › Examiner les publications ESG stratégiques › Veiller à ce que les administrateurs, dirigeants et employés agissent de façon éthique et responsable › Planifier la relève des administrateurs et des présidents de comité et du Conseil	› A examiné périodiquement la stratégie environnementale de la Banque et ses avancées › A examiné et discuté de l'alliance bancaire Net Zéro, de son contenu, de sa signature et des prochaines étapes › A examiné et recommandé au Conseil l'objectif zéro émission nette d'ici 2050 › A examiné les tendances en matière de gouvernance et de responsabilité environnementale et sociale › A examiné l'implantation des nouvelles mesures législatives relatives à la protection de la clientèle › A examiné et discuté des votes consultatifs sur les plans d'action climatique et suivi une formation à ce sujet › A examiné et recommandé au Conseil l'approbation de la déclaration de responsabilité sociale d'entreprise › A reçu la divulgation de la Banque en matière de protection des renseignements personnels › A examiné le Rapport sur la protection des aînés › A examiné le Rapport sur l'application du Code de conduite et de déontologie › A examiné la composition du Conseil, notamment quant à la diversité, aux compétences et à l'expérience des membres du Conseil
Comité de gestion des risques	› S'assurer que le cadre de gestion des risques tient compte des risques liés à l'ESG › S'assurer que les risques ESG sont bien identifiés, surveillés et intégrés au processus de gestion des risques en place	› A approuvé et recommandé au Conseil le cadre d'appétit pour le risque, incluant le risque environnemental › A examiné périodiquement le rapport intégré de la gestion des risques, qui contient un suivi des risques liés à l'ESG › A examiné les progrès de la Banque en matière de mesure des gaz à effet de serre du portefeuille de prêts et suivi une formation à ce sujet › A suivi l'évolution de la construction du nouveau siège social conformément aux objectifs de certification LEED v4 OR et WELL

Comité	Principales responsabilités ESG	Principales réalisations ESG 2021
Comité d'audit	› Surveiller les tendances liées aux mesures de contrôle et à l'intégration des critères ESG dans la divulgation de l'information financière	› A discuté de l'évolution des normes comptables, financières et réglementaires ainsi que des exigences en matière de reddition de comptes concernant les critères ESG › A examiné les progrès de la Banque en matière de mesure des gaz à effet de serre du portefeuille de prêts et suivi une formation à ce sujet › A reçu des mises à jour périodiques sur la divulgation pour le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) › A examiné le rapport de l'audit interne qui couvre les risques liés au capital humain et à la culture organisationnelle › A suivi une formation sur l'évaluation de la culture par l'audit interne
Comité de ressources humaines	› S'assurer qu'il existe à la Banque des programmes qui lui permettent d'attirer et de retenir les meilleurs talents et de promouvoir l'expérience employé › Veiller à ce que la culture organisationnelle et les stratégies en gestion des ressources humaines soient alignées sur les pratiques et stratégies ESG de la Banque, incluant les aspects relatifs à la santé et au bien-être des employés › Veiller à la mise en place de stratégies en matière d'inclusion et de diversité › Communiquer avec des parties prenantes de la Banque et s'assurer du respect des normes de gouvernance en matière de rémunération et autres questions liées à la gouvernance	› A examiné périodiquement le tableau de bord présentant une vigie de l'expérience employé sur diverses dimensions, dont la culture, le talent, le développement, la performance, l'inclusion et la diversité › A examiné et recommandé au Conseil d'approuver la mise à jour du plan de relève des membres de la haute direction, des responsables des fonctions de supervision et des dirigeants de la Banque en tenant compte des valeurs de la Banque, notamment en matière d'inclusion et de diversité › A recommandé au Conseil d'approuver les paramètres du programme de rémunération SYNERGIE – Dirigeants incluant les indicateurs clés du tableau de bord qui incluent des priorités ESG, et suivi une formation à ce sujet › A examiné et approuvé les modifications proposées à certains programmes de rémunération, dont les paramètres du programme de rémunération des dirigeants pour 2022 qui incluent des priorités ESG › A examiné le rapport de la fonction de supervision de l'Audit interne de la Banque sur les politiques, les programmes et les pratiques de rémunération globale › A vérifié le respect du Code de conduite et de déontologie et des normes de la Banque en matière de conflits d'intérêts par les membres de la haute direction › A suivi une formation en lien avec le plan triennal d'inclusion et de diversité
Sous-comité de technologie	› Veiller à ce que les pratiques permettant d'identifier, d'évaluer et de prévenir les cyberattaques ou le vol des renseignements personnels, ainsi que d'y répondre, soient rigoureuses.	› A examiné et discuté de la stratégie relative aux données, de leur sécurité et de leur utilisation, et suivi une formation à ce sujet › A examiné les modifications législatives apportées aux régimes de protection des renseignements personnels › A révisé et mis à jour la politique de protection des renseignements personnels



Pour plus d'informations sur nos pratiques de gouvernance ainsi que les réalisations du Conseil, de même que pour obtenir la liste complète des formations dispensées par la Banque, consulter la [Circulaire 2022](#) disponible dans la section *Relations investisseurs* et l'[Énoncé des pratiques de gouvernance](#) disponible dans la section *Gouvernance* sur [bnc.ca](#).



Groupe de travail ESG

Sous le leadership du premier vice-président à la direction, secteur International, 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 la stratégie et les initiatives environnementales, sociales et de gouvernance de la Banque. Ses membres se réunissent mensuellement. Ce groupe de travail est responsable de la mise en œuvre des recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), des Principes bancaires responsables de l'ONU et des engagements de la Banque en matière de changements climatiques. Au minimum deux fois par année, le groupe de travail ESG fait rapport au comité de révision et de gouvernance sur ses avancées et les projets ESG en cours ou à venir. De plus, des présentations sont également faites ponctuellement au comité d'audit et au comité de gestion des risques sur des sujets d'intérêt particulier, tel que le rapport GIFCC.

Équipe entièrement consacrée à l'ESG

Sous la responsabilité de la vice-présidence, Développement durable – ESG, cette équipe appuie le groupe de travail ESG dans l'élaboration de la stratégie environnementale, sociale et de gouvernance de la Banque, et assure sa mise en œuvre en collaboration avec l'ensemble des secteurs d'affaires. L'équipe ESG interagit avec le conseil d'administration et ses comités ainsi qu'avec les dirigeants et membres de la haute direction, afin de rendre compte des progrès, et elle effectue un suivi mensuel auprès du groupe de travail ESG.

L'équipe ESG entretient un dialogue constructif et constant avec l'ensemble des secteurs d'affaires de la Banque ainsi qu'avec les parties prenantes externes, afin d'améliorer les pratiques ESG de la Banque et les processus liés.

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.

Par exemple, le cadre de gouvernance des filiales assure l'adoption des meilleures pratiques par ses filiales en mettant de l'avant certains principes clés en matière de gouvernance, de conformité et de gestion de risques. Ce cadre permet ainsi au conseil de chaque filiale d'appliquer la surveillance et les contrôles nécessaires, tout en tenant compte de sa réalité d'affaires, de la supervision effectuée par les autorités réglementaires applicables et de l'appétit pour le risque de la Banque.



Pour plus d'informations, consulter la [Circulaire 2022](#) disponible dans la section *Relations investisseurs* sur [bnc.ca](https://www.bnc.ca).

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.



Pour plus d'informations, consulter la section *Gestion des risques* du [Rapport annuel 2021](#) disponible dans la section *Relations investisseurs* sur [bnc.ca](#).

Gestion du risque ESG

Le risque environnemental et le risque social connexe représentent la possibilité que des enjeux environnementaux et sociaux entraînent une perte financière pour la Banque ou affectent ses activités. Ce risque touche de nombreux aspects, notamment les émissions de gaz à effet de serre et les déchets, l'utilisation de l'énergie, de l'eau et d'autres ressources, les changements climatiques, la biodiversité, la contamination de site, les droits de la personne, l'inclusion et la diversité, les normes du travail, la santé communautaire, la santé et la sécurité au travail, les droits et la consultation des peuples autochtones ainsi que l'héritage culturel. Les impacts du risque environnemental et social peuvent également se traduire par une exposition accrue aux risques stratégiques, de réputation et de non-conformité à la réglementation advenant une réponse de la Banque jugée inadéquate ou le non-respect de ses engagements. La Banque est exposée à ce risque de manière directe par ses propres activités et de manière indirecte par les activités de ses clients.

L'évaluation et l'atténuation du risque environnemental et social font partie intégrante du cadre de la gestion des risques de la Banque. Les enjeux environnementaux et sociaux sont désormais au cœur du processus décisionnel et ils deviennent de plus en plus stratégiques pour la Banque. 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 des parties prenantes de la Banque.

L'intégration des critères ESG aux processus de la Banque continue de progresser conformément à la mise en œuvre de sa stratégie et des principes directeurs approuvés par le Conseil. Cette intégration se fait sous forme de vérification diligente, notamment dans le cadre du processus d'octroi de crédit, en commençant par le portefeuille de crédit aux grandes entreprises. Pour cette clientèle, le cadre d'analyse du risque ESG prévoit, entre autres, 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, dont 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.

La Banque travaille également en collaboration avec divers partenaires de l'industrie pour identifier et mettre en place de saines pratiques de gestion qui visent à promouvoir la transition vers une économie à faible émission de carbone. Soucieuse de son rôle mobilisateur, la Banque appuie les recommandations du GIFCC. Elle a également démontré son engagement à mitiger les risques associés aux changements climatiques en devenant signataire du PCAF et en joignant la NZBA des Nations Unies, en plus de se fixer des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre pour ses propres activités.



Pour plus d'informations sur la gestion du risque climatique par la Banque, consulter le Rapport GIFCC disponible dans la section [Responsabilité sociale](#) sur [bnc.ca](#).

Évaluation et rémunération des dirigeants

En 2021, nous avons renforcé l'alignement de la rémunération, de la performance ainsi que des responsabilités et des comportements partagés en constituant une enveloppe unique de rémunération pour tous les dirigeants de la Banque, incluant les membres de la haute direction. Cette enveloppe est établie à partir du résultat net disponible de la Banque et d'autres indicateurs clés de notre tableau de bord, dont les priorités ESG, avec des objectifs communs applicables aux membres de ces groupes. Depuis le 1^{er} novembre 2021, six priorités ESG sont intégrées à même la création du programme de rémunération des dirigeants de la Banque.

Évaluation indépendante par le service de l'Audit interne

Le service de l'Audit interne, une fonction indépendante au sein de la Banque, est responsable de fournir au Conseil, par l'intermédiaire du comité d'audit, une assurance objective quant à l'efficacité des principaux processus et systèmes de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle interne et de le soutenir dans la promotion de la solidité financière à long terme de la Banque. Ce service appuie également la direction en formulant des recommandations et des conseils visant à améliorer l'efficacité et l'efficience de ces processus et systèmes.

L'Audit interne intègre les critères ESG dans les mandats d'audit, et par ses travaux donne l'assurance que les mécanismes de gouvernance et de gestion des risques assurent l'adoption d'une culture éthique et intègre à travers l'organisation ainsi que le respect des engagements ESG de la Banque.

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, tous les employés actuels et futurs ont accès à une formation pour 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 sa fonction.



Éthique d'entreprise

Notre Code de conduite et de déontologie

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

Le Code de conduite et de déontologie (le Code) de la Banque précise ce qui est attendu de chacun de nous dans nos interactions professionnelles, d'affaires et communautaires. Il guide nos actions au quotidien pour créer un environnement propice à la réalisation de notre mission commune qui est d'avoir un impact positif dans la vie des gens. Parmi les principes fondamentaux, on retrouve :

- › l'importance de respecter notre clientèle et d'agir dans son intérêt;
- › notre volonté de maintenir une culture basée sur le respect et la civilité;
- › notre engagement à protéger la confidentialité des informations.

Nous devons tous respecter le Code : employés, dirigeants, administrateurs, fournisseurs et consultants. Chacun atteste son adhésion au Code lors de son arrivée à la Banque. Une formation est également exigée à l'embauche, des communications internes permettent de sensibiliser sur des sujets ciblés et une attestation annuelle permet aux employés de réitérer leur engagement à respecter le Code. Le comité de révision et de gouvernance du Conseil supervise la conformité au Code.

En 2021, nous avons mis à jour le Code pour bien communiquer notre engagement à bâtir des relations à long terme avec nos clients. Leurs intérêts doivent passer en premier et nous leur recommandons les produits et services les mieux adaptés à leur situation financière, à leurs besoins et à ce qui est important pour eux. Nous communiquons une information claire, complète et juste afin de permettre aux clients de prendre une décision éclairée, sans aucune pression.

Nous avons également bonifié la section sur les conflits d'intérêts afin que les employés soient encore mieux outillés pour éviter les situations pouvant entraîner

un conflit potentiel, perçu ou réel. On y précise que les activités ou fonctions que nous exerçons en plus de notre emploi à la Banque peuvent entraîner un conflit et qu'il faut donc respecter certains principes directeurs, notamment s'assurer que l'entreprise ou l'organisme au sein duquel l'activité est effectuée n'exerce pas des activités qui sont en concurrence avec celles de la Banque.

Créer un milieu de travail éthique en signalant les manquements

Pour réaliser notre engagement de créer un milieu de travail respectueux, accueillant et stimulant, chacun a la responsabilité de signaler dès que possible tout manquement à l'éthique, au Code ou à d'autres politiques, procédures et normes de la Banque, ou encore à une loi. Selon la situation, les employés peuvent demander conseil ou signaler un manquement à leur gestionnaire ou au gestionnaire de celui-ci, au Centre conseil Expérience employé, ou encore au Bureau de l'Ombudsman des employés s'ils désirent garder l'anonymat. Nos employés peuvent s'exprimer en toute confiance sans crainte de représailles.

Pour plus d'informations sur le Bureau de l'Ombudsman des employés, consulter la section *Régler les différends avec respect et impartialité* à la page 54 du présent rapport.



Pour plus d'informations sur le [Code de conduite et de déontologie](#), consulter la section *Codes et engagements* sur [bnc.ca](#).



Droits de la personne

À la Banque, le respect et la protection des droits et libertés des personnes sont des valeurs fondamentales. Nos actions sont orientées vers la création et le maintien d'un environnement sain, sécuritaire et exempt de toute forme de discrimination, de harcèlement, de violence et d'intimidation à l'échelle de l'organisation.

Dans sa Déclaration des droits de la personne, la Banque énonce ses principes directeurs, ses engagements et ses attentes en ce qui a trait aux droits de la personne. Cette déclaration présente l'application des principes auxquels la Banque adhère dans l'exercice de ses activités et dans ses relations avec les différentes parties prenantes.

 Pour plus d'informations, consulter la [Déclaration des droits de la personne](#) disponible dans la section *Codes et engagements* sur [bnc.ca](#).



La lutte contre la corruption

La Banque Nationale du Canada, ses filiales et ses centres internationaux (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 est sympathisante de *Transparency International Canada*.

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

La lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le 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 ses centres internationaux (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, consulter le [résumé de la politique et le questionnaire](#) sur [bnc.ca](#).

Impôts et taxes

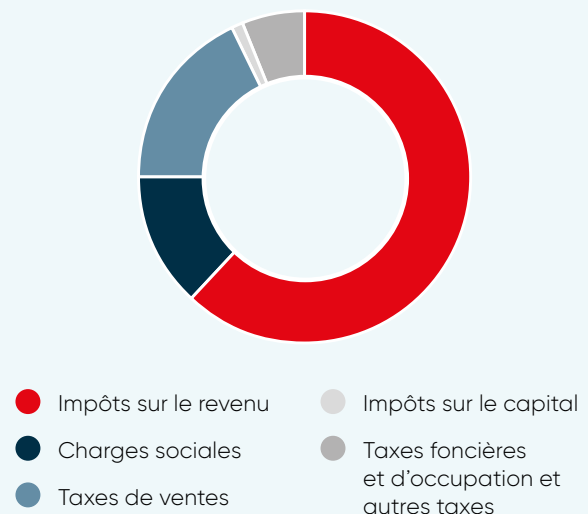
En tant que banque d'importance systémique au Canada, la Banque participe au développement économique de sa communauté en étant une bonne citoyenne corporative. La Banque met en place des processus en ce sens, que ce soit par la lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et de financement des activités terroristes, ou en se conformant aux exigences législatives et réglementaires des pays où elle œuvre. En s'acquittant de ses responsabilités de citoyenne corporative, la Banque a payé 1,29 G\$ en taxes et impôts au Canada pour l'année financière terminée le 31 octobre 2021. 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 124 M\$ en impôts sur le revenu à l'extérieur du Canada au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2021. Pour plus d'informations concernant les impôts sur le résultat de la Banque, consulter la note 24 du [Rapport annuel 2021](#).

Impôts et taxes payés ou payables

(en milliers de dollars canadiens)

	2021	2020
Impôts sur le revenu et taxes au Canada ¹	1 299 186 \$	908 951 \$
Impôts sur le revenu ailleurs qu'au Canada	123 828 \$	122 138 \$
Taux d'impôt total effectif ²	31,1%	34,1% ³

Répartition des impôts et taxes payés ou payables au Canada



¹ Inclut les impôts sur le revenu, les impôts sur le capital ainsi que les autres taxes. Pour plus d'informations, consulter la page 7 de la Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2021.

² 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 2021 (pour plus d'informations sur les impôts sur le résultat de la Banque, consulter la note 24 du [Rapport annuel 2021](#)).

³ La donnée 2020 a été amendée pour ajouter les « Impôts sur le revenu ailleurs qu'au Canada » aux « Impôts sur le revenu et taxes au Canada ».

Citoyen corporatif responsable

Approvisionnement responsable

Dans le cadre de notre engagement à réduire nos impacts environnementaux et sociaux, et à saisir les occasions liées au développement durable, la Banque travaille sur la mise en place d'une stratégie d'approvisionnement responsable.

À cet effet, nous avons adhéré en 2020 à l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable (ECPAR) et rempli le Baromètre de l'achat responsable d'ECPAR visant à établir un diagnostic de nos pratiques, et à définir un plan d'action pour l'implantation de notre stratégie d'approvisionnement responsable.

En 2021, des critères d'approvisionnement responsable ont été intégrés aux pratiques d'achat et de sélection des fournisseurs dans le projet de construction du nouveau siège social de la Banque. La majorité des fournisseurs sélectionnés devaient répondre aux exigences liées à la certification LEED du nouvel édifice. Ces exigences s'appliqueront aussi aux futurs fournisseurs impliqués dans le projet.

De plus, dans sa démarche de mise en place d'une stratégie d'approvisionnement responsable, la Banque a envoyé des questionnaires à des fournisseurs afin de mieux connaître leurs pratiques environnementales, sociales et de gouvernance. Ces fournisseurs ont été sélectionnés selon leur degré d'importance et représentent 20 % du nombre total de fournisseurs et 45 % de nos dépenses. Des critères environnementaux et sociaux ont aussi été intégrés dans le questionnaire d'inscription des nouveaux fournisseurs.

À la lumière des principes ESG de la Banque, l'objectif de notre stratégie d'approvisionnement responsable est :

- › d'avoir un dialogue en continu avec nos fournisseurs;
- › de travailler ensemble dans la transition vers une approche plus durable.

Gestion des risques liés aux tiers

Conformément aux pratiques saines et efficaces de gestion des risques liés aux tiers, la Banque préconise :

- › le respect par ses fournisseurs de valeurs similaires à celles de son [Code de conduite et de déontologie](#);
- › une vérification diligente des finances et des normes de sécurité de l'information des fournisseurs;
- › le recours à des indicateurs de risque et de performance;
- › une surveillance pendant la relation contractuelle avec les fournisseurs.

La Banque définit son appétit pour le risque par des seuils de tolérance, par l'alignement sur sa stratégie d'affaires et par l'intégration de la gestion des risques à sa culture d'entreprise. Avant de s'engager dans une relation avec un tiers, le secteur d'affaires évalue les risques en effectuant une vérification diligente du tiers et implique dès le début le secteur d'Approvisionnement et tout autre secteur dont l'expertise contribuera à cette évaluation. La vérification diligente comprend, entre autres, une évaluation :

- › des compétences et de la solidité financière du tiers;
- › de la sécurité de l'information;
- › de la cybersécurité;
- › de la conformité de l'entente aux exigences réglementaires de la Banque en matière de lutte contre le RPCFAT et la corruption;
- › de la protection des renseignements personnels;
- › de la protection du consommateur.

Marketing responsable

Soucieuse de son impact sur l'environnement et la société, la Banque intègre plusieurs pratiques de développement durable dans ses activités de marketing. Dans le choix des fournisseurs, nous visons à soutenir les entrepreneurs locaux ainsi que la relève, et prenons en considération les différentes parties prenantes dès l'étape de planification d'un événement. Le matériel événementiel est entreposé afin de pouvoir être réutilisé. De plus, la Banque souhaite encourager des partenariats avec des organismes soucieux de leur impact sur la planète et sur les personnes, comme Tennis Canada, qui a intégré l'événement Omnium Banque Nationale (anciennement la Coupe Rogers) dans son plan de développement durable.

Dans les communications auprès de la clientèle, la Banque privilégie les plateformes numériques par rapport aux impressions papier, et les lettres réglementaires sont imprimées sur du papier recyclé.

Dans notre matériel publicitaire et dans le choix des talents avec qui nous travaillons, nous nous engageons à représenter la diversité des communautés où la Banque exerce ses activités.

Chaque objet promotionnel de la collection officielle de la Banque doit inclure au minimum l'une des caractéristiques suivantes : produit localement au Canada, composé de matières recyclées, biodégradables, réutilisables, biologiques ou certifiées FSC, peu énergivore, recyclable en fin de vie ou fabriqué par un organisme de réinsertion ou une coopérative qui encourage la diversité.

Sécurité de l'information

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

NOTRE APPROCHE

Dans un contexte de transformation numérique, où la saine gestion des données et des renseignements personnels occupent une place primordiale face aux menaces de plus en plus nombreuses et élaborées, la Banque déploie quotidiennement les moyens nécessaires afin de protéger les données et les actifs de ses clients et ainsi assurer la pérennité de ses activités.



Cybersécurité

Planification stratégique

La planification stratégique 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 cyberrisques 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 une culture de sécurité ainsi que des technologies et des processus pour protéger nos clients et nos employés. Plus spécifiquement, nos objectifs pour les prochaines années sont de poursuivre la réduction des risques de cybersécurité au sein de la Banque en alignant la stratégie sur les ambitions d'affaires, d'avoir un impact client positif qui favorise l'adoption de pratiques sécuritaires, et d'optimiser l'intégration de la cybersécurité au sein du secteur des technologies de l'information. Nous atteindrons ces objectifs grâce au rehaussement en continu de la sécurité des actifs attractifs et en nous concentrant sur des piliers importants de la sécurité, notamment la gestion des identités et des accès, la surveillance, la protection des données et la protection des actifs. Nos travaux visent à gérer les risques de compromission provenant de l'interne, de l'externe et de tiers. 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 de la sécurité de l'information dans l'ultime but de protéger nos clients, leurs données et leurs renseignements personnels, afin 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.

Depuis 2019, nous avons 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 décisions basées sur une saine gestion des risques internes, externes et liés au tiers, et qui cadrent avec les priorités d'affaires. Le sous-comité de technologie du Conseil est informé régulièrement du niveau de risque de cybersécurité, de nos activités d'amélioration de posture de cybersécurité ainsi que des tendances et des faits nouveaux en la matière.

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, tendances, etc.), tant sur le plan de la cybersécurité, de la protection des données, de la protection des renseignements personnels que de la fraude.

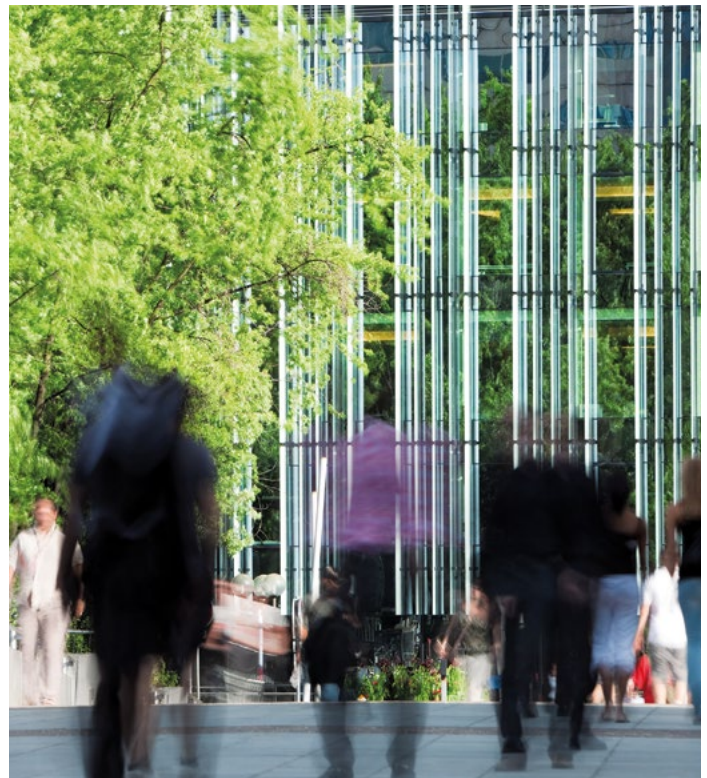
Cette vue d'ensemble permet une couverture optimale des exigences de sécurité identifiées lors de l'évaluation des risques de cybersécurité et lors de la priorisation des plans d'action, pour une mise en œuvre facilitée par un programme d'évolution continue de la cybersécurité, dont les investissements 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 aux risques et à 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 rétablir.

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 du chef 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 des employés 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 1 500 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 Officiers de la sécurité (BISO – *Business Information Security Officer*) représentant le chef de la sécurité de l'information dans chacun des secteurs pour intégrer de façon transversale la sécurité à même les stratégies 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, pour permettre de détecter et d'identifier les actions malicieuses pouvant nuire à la sécurité des actifs informationnels et à leurs traitements, et comprendre l'impact potentiel de ces événements sur la Banque et ses activités. Nos actions incluent des mises à l'essai ponctuelles auprès des personnes, et sur le plan 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, avec 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.

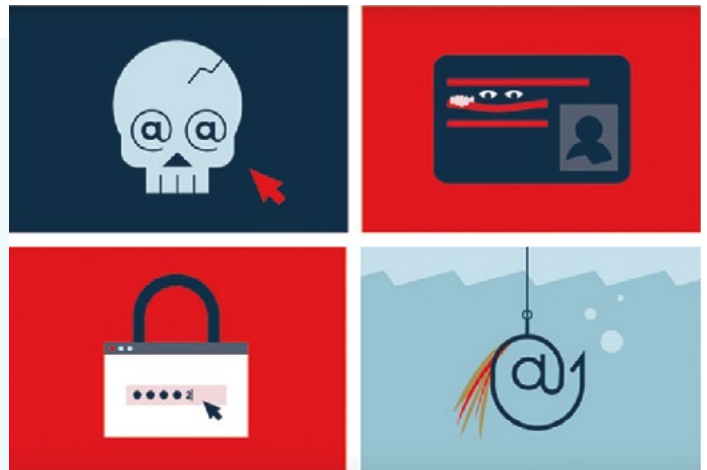
Rayonnement

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, FS-ISAC et Cybereco;
- › 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 ainsi qu'un programme de formation qui cible nos gestionnaires et ambassadeurs;
- › 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 2021

- › 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 diverses cybermenaces auxquelles la Banque fait face.
- › Perfectionnement de nos protections contre l'exfiltration de données et blocage d'activités à risques (contrôle des accès 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 à jour d'un programme de sensibilisation pour l'ensemble des employés de la Banque ayant comme objectif de faire vivre une culture de sécurité dans l'organisation :
 - quatre 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;
 - programme complet pour les nouveaux employés de la Banque;
 - tests d'hameçonnage réguliers auprès de nos employés avec des campagnes de différents types et niveaux de difficulté; en 2021, nous avons mené douze campagnes à travers la Banque et plusieurs campagnes ciblées à travers les secteurs d'affaires.
- › Partenaire fondateur, membre du comité de gestion et partenaire financier 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.

- › Participation financière auprès de Cybereco, FS-ISAC et du *Canadian Cyber Threat Exchange* (CCTX).
- › Mise à jour de la *Trousse de sensibilisation à la cybersécurité* destinée aux entreprises québécoises en partenariat avec des membres fondateurs de Cybereco. Différents outils sont offerts aux entreprises, dont des troussees clés en main sur quatre grands thèmes de la cybersécurité : l'hameçonnage, les mots de passe, la fraude par personnalification et le travail en mobilité.
- › 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.
- › Présentations de sujets de cybersécurité dans divers événements partenaires afin de sensibiliser des segments spécifiques de la population (ex. : cyberconférence, conférences Stratégies PME) face aux risques de cybersécurité et dans une perspective de recrutement et d'éducation (ex. : Accélérateur HEC, PolyHX).

Gestion des données

Les données sont au cœur de l'innovation technologique de la Banque. Elles contribuent au rehaussement de son service à la clientèle et à la personnalisation de son offre de 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;
- › 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 de données;
 - l'ingénierie logicielle.
- › la stimulation d'un schème de pensées axé sur la donnée rendu possible par la création d'équipes multidisciplinaires.

La Banque a mis sur pied :

- l'Académie de données, laquelle organise des ateliers et des parcours pour rehausser le niveau de littératie de la donnée;
- le Programme de rotation de scientifiques de données et d'analystes en ingénierie de données, un laboratoire d'innovation qui permet d'attirer de nouveaux talents.

Ce modèle opérationnel s'accompagne d'une structure décisionnelle chapeautée 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.



Protection des renseignements personnels

La Banque déploie les mesures requises pour assurer la protection des renseignements personnels de ses clients et veille à ce que les principes quant à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements soient robustes.

92 % des employés ont suivi la formation annuelle sur la protection des renseignements personnels

Inspirée des meilleures pratiques, 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 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.

En 2021, la Banque a poursuivi la mise en place d'initiatives visant à former, informer et sensibiliser les différentes parties prenantes :

- ✓ Publication d'un premier Cahier de protection des renseignements personnels faisant part de nos engagements envers nos clients et autres parties prenantes.
- ✓ Déploiement d'une nouvelle formation annuelle spécifique « Zoom sur la protection des renseignements personnels » suivie par 92 % des employés.
- ✓ Poursuite de la formation annuelle en conformité réglementaire, laquelle comporte une section sur la protection des renseignements personnels.
- ✓ Déploiement d'une formation obligatoire à l'embauche pour tous les employés sur la protection des renseignements personnels.
- ✓ Attestation annuelle par tous les employés du [Code de conduite et de déontologie](#), lequel traite de nos obligations quant aux informations confidentielles.

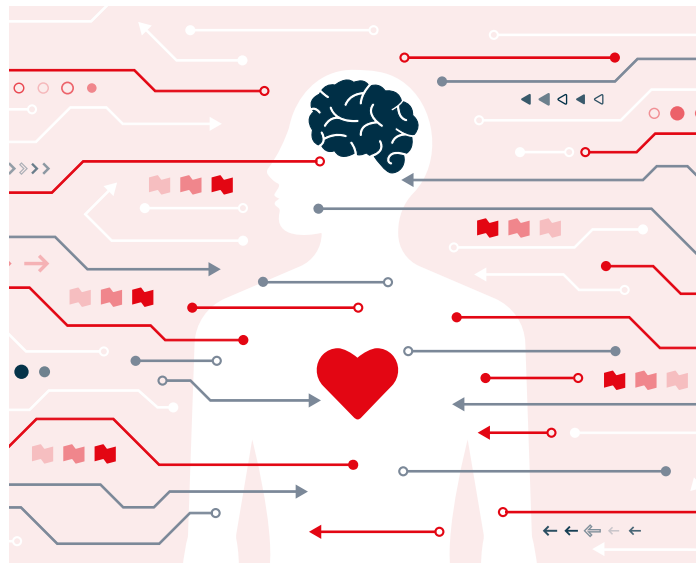
➔ Pour plus d'informations sur les pratiques de la Banque, consulter le Cahier de protection des renseignements personnels disponible dans la section [Responsabilité sociale](#) sur [bnc.ca](#).

Intelligence artificielle

Pour la Banque, 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 vu notre devoir de déployer ces technologies de manière responsable et cohérente avec nos valeurs organisationnelles et en conformité avec notre [Code de conduite et de déontologie](#). La notion « **innover avec intégrité** » est d'ailleurs intégrée au Code, afin d'y ancrer les pratiques en intelligence artificielle et analytique avancée.

Pour ce faire, la Banque 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 le déploiement d'un programme « d'équité dès la conception » (*fairness by design*). Ce programme inclut des mesures concrètes instaurées dans les équipes de développement et les équipes de supervision. Dans ce cadre, des 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 ainsi qu'aux employés de la deuxième et troisième ligne de défense. Des indicateurs de performance sont en place pour assurer un suivi de nos pratiques sur l'équité, par exemple le suivi du taux d'adoption effectif du programme. La Banque continue de se doter d'experts internes de plusieurs disciplines afin de viser l'excellence scientifique dans le déploiement de ces technologies.

La Banque continue 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 des panels organisés par des organismes publics afin de partager nos réflexions et avancées en éthique de l'intelligence artificielle aux autres acteurs.



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 2021
Secteur financier – Banque commerciale		
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	Veillez consulter le Cahier de protection des renseignements personnels disponible dans la section Responsabilité sociale sur bnc.ca. Veillez consulter la section <i>Risques principaux et risques émergents</i> aux pages 73 à 78 du Rapport annuel 2021. La Banque Nationale (la Banque) ne divulgue pas de telles informations.
CB-230a.2	Description de l'approche pour repérer et gérer les risques liés à la sécurité des données	La Banque divulgue son approche pour gérer ses risques de sécurité des données à la page 78 du Rapport ESG 2021. Veillez consulter la section <i>Risques principaux et risques émergents</i> aux pages 73 à 78 du Rapport annuel 2021.
CB-240a.1	1) Nombre et 2) montant des prêts en cours dans le cadre de programmes admissibles conçus pour appuyer les petites entreprises et le développement communautaire	La Banque est un prêteur clé pour les petites entreprises, 79% de ses clients commerciaux canadiens étant bénéficiaires de prêts de moins de 250 000 \$ en 2021. La Banque appuie également le développement communautaire en finançant des programmes sociaux liés notamment à l'habitation et à la petite enfance représentant un peu moins de 800 clients pour un montant d'environ 1,1 G\$.
CB-240a.3	Nombre de comptes de chèques personnels sans frais fournis à des clients auparavant sous-bancarisés ou non bancarisés	Au 31 octobre 2021, la Banque avait 230 553 comptes de chèques personnels sans frais mensuels fixes.
CB-240a.4	Nombre de participants aux initiatives de littératie financière destinées aux clients sous-bancarisés, non bancarisés ou mal desservis	La Banque 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 aux pages 35 et 61-63 du Rapport ESG 2021.
CB-410a.1	Exposition au risque de crédit commercial et industriel, par secteur	La Banque divulgue son exposition au risque de crédit à la page 21 du document Informations complémentaires sur les fonds propres réglementaires et informations du Pilier 3 du T4 2021 sur bnc.ca.
CB-410a.2	Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG aux analyses de crédit	Nous continuons l'optimisation de nos processus d'intégration des facteurs ESG à nos analyses de crédit conformément à notre feuille de route GIFCC. Notre rapport GIFCC est disponible dans la section Responsabilité sociale sur bnc.ca. Pour plus d'informations, veuillez consulter la section <i>Gouvernance – Gestion des risques</i> du Rapport ESG 2021 à la page 72.
CB-510a.1	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la fraude, au délit d'initié, aux pratiques antitrust ou anticoncurrentielles, à la manipulation du marché, aux fautes professionnelles ou à d'autres lois ou règlements connexes du secteur financier	La Banque 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 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) aux pages 214 et 216 du Rapport annuel 2021.

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgestion 2021
CB-510a.2	Description des normes et procédures en matière d'alerte éthique	Veuillez consulter la section <i>Gouvernance – Notre Code de conduite et de déontologie</i> à la page 74 du Rapport ESG 2021.
CB-550a.1	Cote de banque d'importance systémique mondiale (BISM), par catégorie	La Banque 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 font l'objet d'une révision par le Conseil ou ses comités. La Banque procède également à des tests de tension et des simulations de crises dans certains secteurs d'activité et portefeuilles clés. Ces tests et simulations couvrent principalement les risques de crédit, de marché de liquidité et le capital. Pour plus d'informations, veuillez consulter les pages 59, 70, 82, 92, 93 et 96 du Rapport annuel 2021 .
CB-000.A	1) Nombre et 2) valeur des comptes de chèques et d'épargne par segment : a) particuliers et b) PME	La Banque avait un volume moyen ¹ de dépôts de 37 100 M\$ pour son secteur des Particuliers et 43 539 M\$ pour son secteur des Entreprises au T4 2021. Pour plus d'informations, veuillez consulter la présentation aux analystes et aux investisseurs (disponible en anglais seulement) du T4 2021 sur bnc.ca . Au 31 octobre 2021, le nombre de comptes de chèques et d'épargne pour le segment particuliers se chiffrait à plus de 1,9 million, et à plus de 187 000 pour le segment entreprises.
CB-000.B	1) Nombre et 2) valeur des prêts par segment : a) particuliers, b) PME et c) grandes entreprises	La Banque avait, au T4 2021, dans le secteur Particuliers et Entreprises, un volume moyen ¹ de 88 633 M\$ pour ses prêts et acceptations bancaires aux particuliers et de 44 661 M\$ pour ses prêts et acceptations bancaires aux entreprises. Pour plus d'informations, veuillez consulter la présentation aux analystes et aux investisseurs (disponible en anglais seulement) du T4 2021 sur bnc.ca . 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 Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2021 . La Banque divulgue aussi ses prêts et acceptations moyens pour les grandes entreprises à la page 9 du document Informations financières complémentaires du T4 2021 sur bnc.ca .

Secteur financier – Finance personnelle

CF-220a.2	Montant total des pertes monétaires à la suite de procédures judiciaires liées au maintien de la vie privée de la clientèle	La Banque 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 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) aux pages 214 à 216 du Rapport annuel 2021 .
-----------	---	---

¹ Le volume moyen représente la moyenne des soldes quotidiens de la période des postes du bilan consolidé.

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgaration 2021
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	Veuillez consulter le Cahier de protection des renseignements personnels disponible dans la section Responsabilité sociale sur bnc.ca. Veuillez consulter la section <i>Risques principaux et risques émergents</i> aux pages 73 à 78 du Rapport annuel 2021. La Banque ne divulgue pas de telles informations.
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 CB 230a.2 .
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 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 à la page 16 de la présentation aux analystes et aux investisseurs (disponible en anglais seulement) du T4 2021 sur bnc.ca. De plus, des informations additionnelles sur la qualité du crédit de notre portefeuille de prêts se trouvent aux pages 80, 81 et dans la note 7 – section <i>Qualité du crédit des prêts</i> à partir de la page 173 du Rapport annuel 2021.
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 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 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) aux pages 214 à 216 du Rapport annuel 2021.
CF-000.B	Nombre de (1) comptes de carte de crédit et (2) compte de carte débit prépayée	Au 31 octobre 2021, nous comptons plus de 850 000 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 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 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) aux pages 214 à 216 du Rapport annuel 2021.
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 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 à la page 16 de la présentation aux analystes et aux investisseurs (disponible en anglais seulement) du T4 2021 sur bnc.ca. Pour plus d'informations sur notre portefeuille de prêts hypothécaires résidentiels, veuillez consulter la page 22 du document Informations financières complémentaires du T4 2021 sur bnc.ca.

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgestion 2021
MF-270b.3	Description des normes et procédures pour assurer l'octroi non discriminatoire de prêts hypothécaires	La Banque se conforme à l'ensemble des lois et règlements anti-discrimination ainsi qu'au Code de conduite et de déontologie que la Banque s'impose et qui s'applique à tous au sein de la Banque (employés, dirigeants ou administrateurs). Le Code de conduite et de déontologie établit la non-tolérance de la discrimination envers qui que ce soit.
MF-000.A	1) Nombre et 2) valeur des prêts hypothécaires établis par catégorie: a) à l'habitation et b) aux entreprises	La Banque divulgue la valeur des hypothèques résidentielles et commerciales ainsi que la valeur des prêts par catégorie à la page 28 de la présentation aux analystes et aux investisseurs (disponible en anglais seulement) du T4 2021. Pour plus d'informations sur notre portefeuille de prêts hypothécaires résidentiels, veuillez consulter la page 22 du document Informations financières complémentaires du T4 2021 sur bnc.ca .
MF-000.B	1) Nombre et 2) valeur des prêts hypothécaires contractés par catégorie: a) résidentiel et b) commercial	Pour plus d'informations sur notre portefeuille de prêts hypothécaires résidentiels, veuillez consulter la page 22 du document Informations financières complémentaires du T4 2021 sur bnc.ca .

Secteur financier – Banque d'investissement et courtage

IB-330a.1	Pourcentage de représentation par sexe et groupe racial ou ethnique pour 1) les dirigeants, 2) les cadres non-dirigeants, 3) les professionnels et 4) tous les autres employés	La Banque présente sa stratégie, ses indicateurs et ses cibles en matière d'inclusion et diversité dans son Cahier Inclusion et Diversité 2021 .
IB-410a.2	1) Nombre et 2) valeur totale des placements et des prêts intégrant les facteurs ESG, par secteur	Veuillez consulter la section <i>Social – Des obligations durables pour des projets et organismes responsables</i> du Rapport ESG 2021 à la page 42 ainsi que la section Fonds propres et dette sur bnc.ca .
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 CB 510a.1 .
IB-510a.2	Description des normes et procédures en matière d'alerte éthique	Se référer à la réponse pour la norme CB 510a.2 .
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 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 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) aux pages 214 à 216 du Rapport annuel 2021 .
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 signe, annuellement, le Code de conduite et de déontologie 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 CB 550a.1 .

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgestion 2021
IB-550a.2	Description de l'approche d'intégration des résultats de simulations de crise obligatoires et volontaires dans la planification de l'adéquation des fonds propres, la stratégie globale à long terme et d'autres activités d'affaires	Se référer à la réponse pour la norme CB 550a.2 .
IB-000.A	1) Nombre et 2) valeur des transactions a) de prise ferme, b) de services-conseils et c) de titrisation	La Banque a agi comme agent pour 178 transactions ayant une valeur de plus de 100 G\$ et comme preneur ferme pour 321 transactions ayant une valeur de plus de 275 G\$.

Secteur financier – Gestion et garde d'actifs

AC-270a.2	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à des activités de marketing et à la communication d'information associée à des produits financiers à l'égard de clients nouveaux ou actuels	La Banque 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 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) aux pages 214 à 216 du Rapport annuel 2021.
AC-270a.3	Description de l'approche pour informer les clients des produits et services	Les employés de la Banque s'engagent à respecter le Code de conduite et de déontologie, qui énumère plusieurs principes de protection des clients, notamment : « En toute transparence, nous les informons sur les taux, les frais et les conditions de chaque transaction, pour chacun des produits qu'ils acquièrent. » Veuillez consulter la section <i>Social – Informer et conseiller adéquatement la clientèle sur nos produits et services</i> à la page 30 du Rapport ESG 2021. La Banque se conforme également à la réglementation applicable à l'ensemble de ses activités. La Banque respecte donc la réglementation venant de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, des agences de protection des consommateurs provinciales, 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 2021 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 IB 330a.1 .
AC-410a.1	Montant d'actifs sous gestion par classe d'actifs, qui utilisent 1) l'intégration des questions environnementales, sociales et de gouvernance, 2) des thématiques d'investissement durable et 3) des filtres	Grâce à son modèle d'affaires d'architecture ouverte, Banque Nationale Investissements (BNI) confie à des gestionnaires de portefeuille externes la gestion de ses fonds et solutions d'investissement. Ce sont 98 % des actifs sous gestion de BNI au 31 octobre 2021 qui 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, 84 % 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>Social – Investissement responsable</i> aux pages 38 à 41 du Rapport ESG 2021.

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgestion 2021
AC-410a.2	Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG aux processus et stratégies de gestion des placements ou du patrimoine	BNI divulgue son approche pour intégrer des critères ESG dans son processus OP4+. Pour plus d'informations, veuillez consulter la section <i>Social – Investissement responsable</i> aux pages 38 à 41 du Rapport ESG 2021 et sur bniinvestissements.ca .
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 bniinvestissements.ca .
AC-510a.1	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la fraude, au délit d'initié, aux pratiques antitrust ou anticoncurrentielles, à la manipulation du marché, aux fautes professionnelles ou à d'autres lois ou règlements connexes du secteur financier	Se référer à la réponse pour la norme CB 510a.1 .
AC-510a.2	Description des normes et procédures en matière d'alerte éthique	Se référer à la réponse pour la norme CB 510a.2 .
AC-550a.2	Description de l'approche des programmes d'incorporation du risque de liquidité dans la stratégie de portefeuille et la gestion du risque de rachat	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. Afin d'encadrer ce risque, BNI surveille les trois composantes suivantes : › Risque de liquidité lié à la conception des produits (conditions de rachat adaptées à la stratégie d'investissement) › Risque de liquidité lié au marché pour les produits (tableau de bord de liquidité, groupes de liquidité, données de fournisseurs tiers, diverses mesures, etc.) › Risque de liquidité émanant de la détention des produits (taux historique des demandes de rachat des porteurs, concentration des actifs, etc.) 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. 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>).
AC-550a.3	Exposition totale sur les opérations de financement par titres	La Banque a divulgué son exposition totale aux opérations de financement par titres à la page 17 du document Informations complémentaires sur les fonds propres réglementaires et informations du Pilier 3 du T4 2021 sur bnc.ca . Au T4 2021, l'exposition était de 11 452 M\$.
AC-000.A	1) Total des actifs sous gestion enregistrés et 2) total des actifs sous gestion non enregistrés	La Banque avait, au T4 2021, 768,7 G\$ d'actifs sous gestion et sous administration. Pour la ventilation de ces données, veuillez consulter la page 7 du document Informations financières complémentaires du T4 2021 sur bnc.ca .

Gestion du projet et rédaction:

Vice-présidence, Développement durable – ESG, Banque Nationale

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

Graphisme: M&H

Traduction: Services linguistiques de la Banque Nationale

Crédits photos

Page 19: Menkès Shooner Dagenais LeTourneux Architectes

Page 20: Mathieu Barrette

Page 21: Tero

Page 23: Mathieu Barrette

Page 29: ABA Bank

Page 34: Banque Nationale

Page 43: dcbeI



MC ENTREPRENDRE MAINTENANT, ENTREPRENDRE TES AMBITIONS, NA CAPITAL DE RISQUE, BANQUE NATIONALE MARCHÉS FINANCIERS et BNMF 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, BNI et 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.

© 2022 Banque Nationale du Canada. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.