

Rapport

**sur les avancées
environnementales,
sociales et de
gouvernance (ESG)**

2023

**Entreprendre
un avenir durable
maintenant**

 **BANQUE
NATIONALE**



Table des matières

- 3** Mise en garde
 - 4** Entreprendre un avenir durable maintenant
 - › Message du président et chef de la direction et de la première vice-présidente, Communications, Affaires publiques et ESG
 - 6** Notre mission commune
 - 7** À propos de nous
 - 8** À propos du présent rapport
 - 10** Notre appui au développement durable
 - 18** Notre tableau de bord ESG
- ENVIRONNEMENT**
- 20** Nous travaillons au développement d'une économie verte
 - › Notre stratégie climatique
 - › Réduire notre empreinte carbone

SOCIAL

- 26** Nous enrichissons les communautés
 - › Clientèle
 - › Employés
 - › Communauté
 - › Inclusion, diversité et équité
 - › Littératie financière
 - › ABA Bank

GOUVERNANCE

- 72** Nous gouvernons selon les plus hautes normes
 - › Gouvernance d'entreprise
 - › Éthique d'entreprise
 - › Citoyen corporatif responsable
 - › Sécurité de l'information
- 95** Notre divulgation SASB



INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprandre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

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, certaines déclarations formulées dans les messages des membres de la direction, et d'autres déclarations à l'égard des objectifs, des priorités et des stratégies de la Banque Nationale du Canada et de ses filiales (la Banque), de ses cibles et engagements en matière environnementale, sociale 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 nos engagements liés à la diversité, l'équité et l'inclusion, et des mesures qu'elle prendra pour les réaliser, incluant sa stratégie climatique et tous les objectifs reliés à nos efforts envers la transition vers une économie faible en carbone, et la façon de soutenir nos clients dans cette transition), 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 en matière environnementale, sociale 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. 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 met 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. Ainsi, 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. Les investisseurs et autres personnes qui se fondent sur les déclarations prospectives de la Banque doivent considérer soigneusement les facteurs mentionnés ci-dessous 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.

Notre capacité à atteindre nos objectifs, nos priorités et nos cibles en matière environnementale, sociale 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 nos engagements liés à la diversité, l'équité et l'inclusion, et des mesures qu'elle prendra pour les réaliser, incluant sa stratégie climatique et tous les objectifs reliés à nos efforts envers la transition vers une économie faible en carbone, et la façon de soutenir nos clients dans cette transition) 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, les changements climatiques, incluant les risques physiques et liés à 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 les autres pays où la Banque exerce des activités; les modifications apportées à la réglementation touchant les activités de la Banque; 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, sur les conditions de marché ou sur les perspectives de la Banque, y compris les conflits internationaux, les catastrophes naturelles et les urgences de santé publique, et les mesures prises en réponse à ces événements.

La liste des facteurs de risque qui précède n'est pas exhaustive et les déclarations prospectives contenues dans le présent document sont également assujetties au risque de crédit, au risque de marché, au risque de liquidité et de financement, au risque opérationnel, au risque de non-conformité à la réglementation, au risque de réputation, au risque stratégique et au risque environnemental et social, de même qu'à certains risques dits émergents ou jugés importants. Des renseignements supplémentaires sur ces facteurs sont fournis dans la section *Gestion des risques* débutant à la page 62 du Rapport annuel 2023 et peuvent être mis à jour dans les rapports aux actionnaires trimestriels déposés par la suite.

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 et de la première vice-présidente, Communications, Affaires publiques et ESG

L'année 2023 a été une fois de plus marquée par de nombreux défis sociaux, environnementaux et économiques, illustrant de nouveau l'importance pour tous d'agir et de contribuer à la santé de nos communautés.

À la Banque, notre volonté de s'inscrire dans le changement continue d'être portée par notre mission d'avoir un impact positif. Nous croyons que c'est par des actions concrètes et concertées et un dialogue ouvert avec nos parties prenantes que nous pouvons contribuer de façon durable à la vitalité économique et sociale de notre société, ce qui implique des initiatives en continu sur le plan de la décarbonation.

Une transition énergétique juste et pragmatique

Nous sommes aujourd'hui au cœur de la transition énergétique, économique et sociale. En tant qu'acteur de premier plan au Québec et au Canada, nous jouons un rôle important dans le soutien à une transition juste qui, selon nous, doit également promouvoir l'indépendance et la sécurité énergétique requises pour permettre la création de richesse et la solidité économique qui sécuriseront notre tissu social pour les générations futures.

Tout en reconnaissant qu'il reste encore beaucoup à accomplir, nous pensons qu'une approche pragmatique et un engagement concret dans l'action sont les meilleures façons d'avancer et nous nous concentrons sur les deux fronts à notre portée : d'une part, en gérant l'incidence de nos propres activités et d'autre part, en soutenant activement nos clients dans leur propre transition.

Avec humilité et engagement, nous progressons dans l'atteinte des objectifs fixés pour nos activités d'exploitation et de financement. Parallèlement, nous continuons de faire croître notre portefeuille de prêts aux énergies renouvelables depuis plusieurs années. À cet égard, la Banque se classe aujourd'hui au 4^e rang parmi toutes les banques en Amérique du Nord au chapitre du financement aux énergies renouvelables, un positionnement porté par le talent et l'expertise de nos équipes et qui nous procure une grande fierté.

En tant que signataire fondatrice des Principes bancaires responsables des Nations Unies, la Banque est également fière de se distinguer par son adhésion pour une cinquième année consécutive. Au-delà de nos engagements climatiques, nous avons identifié la santé financière comme deuxième domaine par lequel la Banque peut avoir un impact positif significatif sur la société en permettant à davantage de gens de se bâtir un avenir financier résilient. Ceci passe notamment par une bonne compréhension des finances personnelles ainsi que par l'épargne.

Un cadre de gouvernance qui intègre pleinement notre approche ESG

À la Banque, nous considérons l'ESG comme un levier majeur de création de valeur, une conviction qui doit se vivre dans l'ensemble de notre organisation pour maximiser notre impact positif auprès de notre clientèle, de nos équipes et des communautés où nous sommes présents. Dans cette perspective, nous avons fait évoluer notre cadre de gouvernance ESG afin que les objectifs d'affaires des différents secteurs de la Banque soient pleinement alignés à la stratégie de la Banque, à notre structure organisationnelle et à nos pratiques internes.

Pour que chaque employé et employée puisse réaliser son plein potentiel tout en contribuant à la réalisation des objectifs ESG de la Banque, nous poursuivons également nos initiatives, nos formations et nos efforts de sensibilisation à tous les niveaux de l'organisation ainsi qu'auprès de nos partenaires à l'externe.

De plus, cette nouvelle gouvernance ESG nous confère une plus grande agilité pour répondre efficacement aux attentes externes croissantes en matière de durabilité ainsi qu'aux exigences réglementaires caractérisées par une demande accrue de données.



INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES



INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Contribuer au bien-être de nos communautés

En tant que banque de proximité, nous accordons une importance fondamentale à l'épanouissement des communautés où nous sommes implantés. Par notre approche philanthropique généraliste, nous désirons contribuer au bien-être de la société et l'engagement de nos employés constitue un pilier indispensable de cette démarche. Ceci est d'autant plus essentiel alors que les conditions économiques difficiles des dernières années ont accentué les besoins, en particulier parmi les membres les plus démunis de notre société. À ce chapitre, la campagne de financement annuelle de nos équipes au profit de Centraide a battu un nouveau record cette année. Devant le besoin, nos équipes répondent présentes.

Cette année, nous avons publié l'engagement de la direction envers les relations avec les peuples autochtones et nous avons également obtenu le premier niveau de certification afin de développer des relations progressistes avec les peuples autochtones auprès du Conseil canadien pour l'entreprise autochtone. Nous sommes engagés à adopter une approche qui tient compte des particularités et des enjeux autochtones et nous comptons poursuivre nos apprentissages pour renforcer nos relations avec les différentes nations et faire équipe avec elles sur des projets porteurs.

La Banque est fermement convaincue de l'importance pour la communauté de bénéficier pleinement de l'apport de chacun de ses membres. Ainsi, nous sommes honorés d'avoir été élus meilleure banque pour les nouveaux arrivants au Canada par le magazine *MoneySense* en 2023, grâce à la qualité de nos offres, de nos initiatives et de notre service. Appuyant également de nombreux organismes veillant à l'inclusion, la Banque soutient activement plusieurs initiatives favorisant le développement et l'essor des femmes, des minorités visibles, des personnes en situation de handicap, des Autochtones et des membres des communautés LGBTQ2+.

Il importe que nos choix au chapitre des valeurs se reflètent et se concrétisent auprès de nos clients, actuels et futurs. À cet égard, nous sommes fiers d'avoir accordé cette année notre premier prêt avec la dénomination « mission sociale » à une entreprise à vocation sociale, qui emploie des personnes en situation de handicap. Notre ambition est d'aller encore plus loin dans le soutien aux organisations œuvrant à la réalisation d'objectifs ESG, et nous avons mis en place un cadre de financement dédié aux entreprises dont les activités comportent un volet de création de valeur sur les plans environnemental et social.

Touchant un nombre grandissant de Canadiens et de Canadiennes ainsi que les nouveaux arrivants, le logement abordable est un enjeu de société important qui continuera d'exiger du leadership et du dialogue avec les différents paliers de gouvernement et le secteur privé pour y répondre. En tant que Banque, nous demeurons à l'écoute et engagés dans l'action, maintenant ainsi notre position parmi les principaux prêteurs au Canada pour les projets immobiliers liés aux logements abordables, à l'efficacité énergétique et à l'accessibilité. À cet effet, nous avons dépassé cette année nos objectifs de financement pour les projets dans l'immobilier vert.

Œuvrer à une économie canadienne durable et porteuse de richesse

Bien que les défis demeurent nombreux, nous sommes pleinement engagés à contribuer à l'effort collectif et à réaliser nos objectifs en matière ESG. Soutenues par un conseil d'administration déterminé et par une gouvernance porteuse, la direction et nos équipes peuvent s'appuyer sur des fondations solides pour avancer avec conviction et humilité, tout en appuyant notre clientèle au cours des grandes transitions de notre époque.

En collaborant avec l'ensemble de nos parties prenantes, nous œuvrons ainsi à contribuer à une économie canadienne durable et porteuse de richesse, pour toutes et tous. Aujourd'hui et demain.

Laurent Ferreira

Président et chef de la direction

Debby Cordeiro

Première vice-présidente, Communications, Affaires publiques et ESG



INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

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

NOTRE MISSION

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

En bâtissant **des relations à long terme** avec notre clientèle, nos équipes et la communauté.

L'humain d'abord.





À propos de nous

INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

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 propres¹.

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, où sont situées la majorité de nos succursales, 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 en créant de la valeur pour nos actionnaires. Nous sommes fiers d'être reconnus à titre d'employeur de choix ainsi que pour la promotion de la diversité et de l'inclusion². 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 2023)

2,8 millions Clients³

31 243 Employés⁴

458 Succursales⁵

2 339 Guichets automatiques⁶



Notre performance financière⁷

10,2 G\$ Revenu total

3,3 G\$ Résultat net

424 G\$ Actif total

29,2 G\$ Capitalisation boursière



Notre contribution à l'activité économique

3,4 G\$ Rémunération et avantages du personnel⁷

1,6 G\$ Biens et services achetés au Canada^{7,8}

1,09 G\$ Impôts sur le revenu et taxes au Canada⁹

1 Source : Rapport *Canadian Financials Weekly* diffusé par RBC Marchés des Capitaux.

2 [La Gouvernance au Féminin](#).

3 Clientèle du secteur Particuliers et Entreprises.

4 Au niveau mondial.

5 368 au Canada, 87 au Cambodge et 3 aux États-Unis (Floride).

6 944 au Canada et 1 395 au Cambodge.

7 Les indicateurs proviennent du Rapport annuel de la Banque pour l'exercice terminé le 31 octobre 2023.

8 Ce montant comprend les frais d'occupation et les frais de technologie (excluant l'amortissement), ainsi que les communications, les honoraires professionnels, les frais de publicité et d'autres biens et services.

9 Inclut les impôts sur le revenu, les impôts sur le capital ainsi que les autres taxes. Pour en savoir plus, consulter la page 11 de la Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2023.



À propos du présent rapport

INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Le Rapport ESG 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 est réalisé par l'équipe ESG, de concert avec plusieurs dizaines d'experts et de collaborateurs. Il est approuvé par le Comité ESG, qui est composé de membres de la direction provenant de différents secteurs de l'organisation, et est revu par le comité de révision et de gouvernance du conseil d'administration.

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 2023 (1^{er} novembre 2022 au 31 octobre 2023) 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 la clientèle, les employés, les communautés, les actionnaires, les fournisseurs, les groupes d'intérêt, les organisations internationales et les autorités réglementaires. Notre engagement à avoir un dialogue constructif, ouvert et transparent permet la prise en compte des parties prenantes dans les décisions stratégiques, d'enrichir nos pratiques et de tendre vers les normes les plus avancées en matière de divulgation.

Cadres de référence

Notre façon de communiquer l'information suit les lignes directrices des cadres de référence les plus reconnus en matière de divulgation, notamment les normes *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), les objectifs de développement durable (ODD) de l'Organisation des Nations Unies (ONU), les Principes bancaires responsables (PRB) des Nations Unies, 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 annuels consolidés audités du [Rapport annuel 2023](#). Les informations contenues dans le présent rapport ne sont pas auditées, à moins qu'elles ne soient extraites des états financiers annuels consolidés audités du Rapport annuel 2023. 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.



Pour en savoir plus, consulter notre [Ligne directrice sur le dialogue avec les parties prenantes](#) ainsi que la Circulaire 2024, disponibles dans la section [Investisseurs](#) sur [bnc.ca](#).

¹ Certaines informations présentées dans ce rapport n'incluent pas Technologie Flinks inc. Ceci n'a pas d'impact significatif sur les informations présentées.



INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

ANNEXES

Publications complémentaires

Le présent rapport mentionne différentes publications disponibles sur bnc.ca dans la section [À propos de nous](#) :



Engagements et impact

Présentation de notre responsabilité envers le développement durable et de nos principes ESG.

Investisseurs

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

Gouvernance

Régie d'entreprise et pratiques de gouvernance, y compris les codes et engagements.

À moins d'une indication contraire, les publications auxquelles le présent rapport fait référence porte sur les versions suivantes :



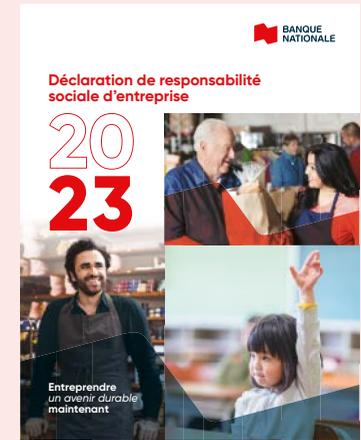
[Rapport annuel 2023](#)



[Rapport climatique 2023](#)



[Circulaire 2024](#)



[Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2023](#)



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

Notre matrice d'importance relative

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.

À ce titre, il est important pour nous d'identifier, de comprendre et de gérer efficacement les priorités ESG qui mobilisent nos parties prenantes. Nous déployons des efforts de manière régulière, notamment dans le cadre de nos activités de dialogue en continu, pour aborder les questions d'importance en matière de développement durable.

En 2022, nous avons procédé à une première évaluation de l'importance relative des différentes priorités ESG, afin d'approfondir notre réflexion et de mieux comprendre les attentes de nos parties prenantes, lesquelles sont constamment en évolution.

Nous avons mené des consultations auprès de nos clients, employés et fournisseurs, par le biais d'un sondage auquel ont répondu plus de 1 000 participants. L'exercice visait à déterminer l'importance des différents enjeux ainsi que l'impact que ceux-ci peuvent avoir sur la Banque, tel que perçu par les différentes parties prenantes (employés, clients et fournisseurs).

Au terme de ces consultations, nous avons comptabilisé les résultats et avons classé les thèmes ESG de manière à illustrer l'importance que ces thèmes ont pour nos parties prenantes et pour nous.

Tous les enjeux ESG identifiés dans la matrice sont importants pour nous et pour nos parties prenantes.

Les réponses ont permis de les hiérarchiser selon leur degré d'importance et d'impact. Ces résultats, qui ont été présentés à l'équipe de direction et au comité ESG, sont un outil important pour la Banque. Ils contribuent à enrichir notre dialogue avec nos parties prenantes et à agir là où notre impact a le plus de valeur.

L'exercice a été approfondi en 2023, avec l'analyse et la priorisation d'enjeux sur lesquels la Banque peut avoir un impact positif, et comprendre dans quelle mesure. Il s'agit d'une liste non exhaustive, présentant des exemples des actions prises par la Banque dans des domaines ciblés.

Lutte contre les changements climatiques et finance durable

La Banque s'est notamment positionnée comme acteur de changement dans la lutte contre les changements climatiques, consciente de l'impact qu'elle peut avoir dans cette lutte. Elle peut, par exemple, avoir un impact positif sur la décarbonation et la transition vers une économie faible en carbone en stimulant le financement vert et l'offre de produits adaptés (finance durable).



Inclusion et littératie financière

Étant donné son positionnement et l'impact concret qu'elle veut avoir sur le plan de la santé financière de sa clientèle, la Banque priorise également l'inclusion de la clientèle vulnérable, tel que précisé dans son Rapport sur les principes bancaires responsables.

Aussi pour contribuer à la santé financière de sa clientèle et de la communauté, la Banque énonce clairement dans ses principes sa volonté de favoriser la littératie financière et le soutien à l'éducation, entre autres.

Inclusion, diversité et équité

La promotion de l'inclusion, de la diversité et de l'équité fait également partie intégrante des principes de la Banque. Comme employeur et membre de la communauté, la Banque peut user de son influence pour avoir un impact positif dans la vie des personnes issues de toutes les communautés.

Protection des renseignements personnels

La Banque a également dans ses engagements d'assurer la protection des renseignements personnels de sa clientèle afin de bâtir et de maintenir une relation de confiance avec elle. Nos parties prenantes accordent d'ailleurs beaucoup d'importance à cette thématique.

L'évaluation des enjeux et de leur impact est un exercice évolutif, qui nous permet de dégager certaines tendances et de prioriser nos actions. Nous referons l'exercice l'an prochain, afin de suivre l'évolution des attentes de nos parties prenantes.



INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES



INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

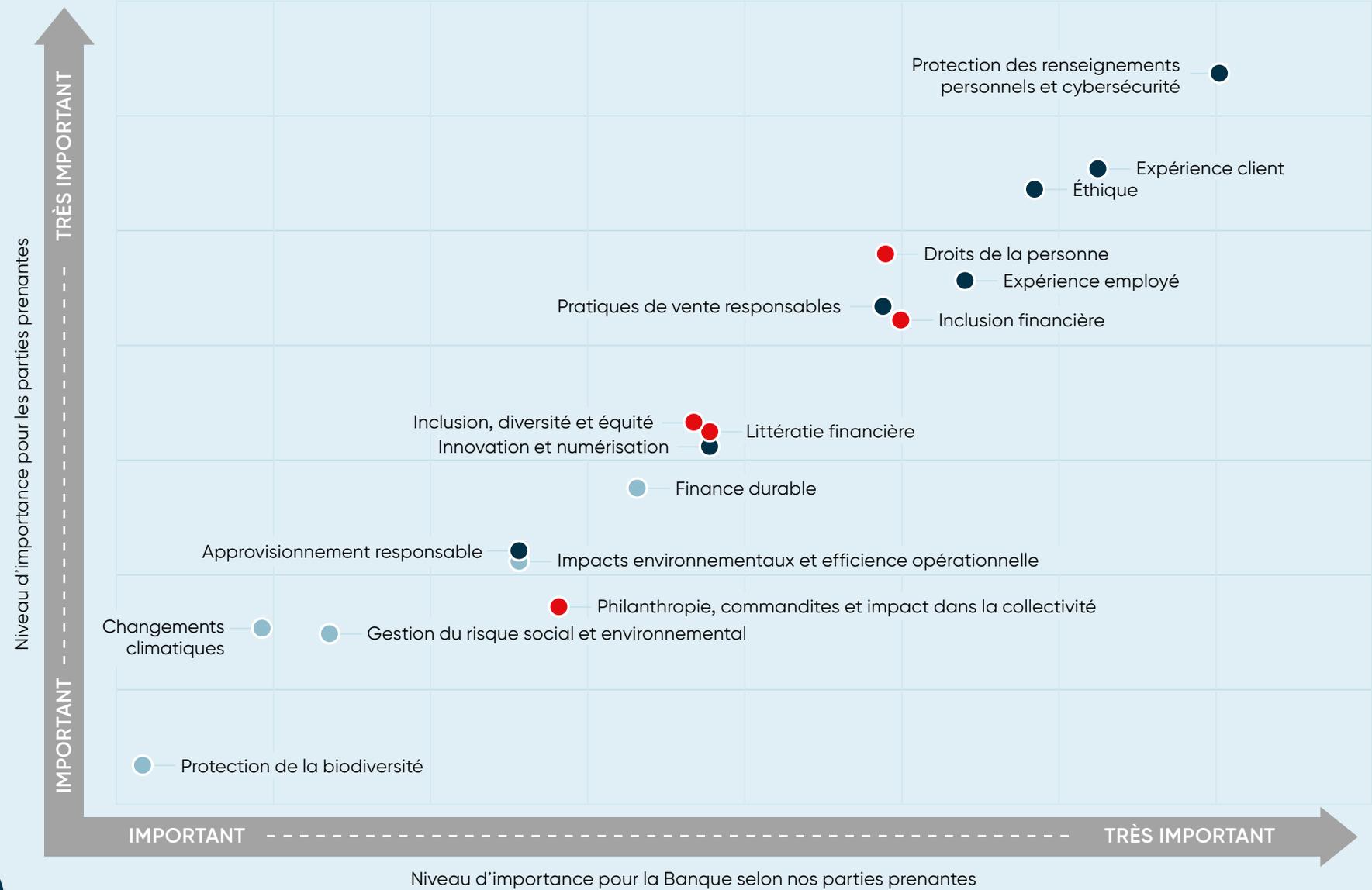
ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Matrice d'importance relative selon nos parties prenantes



● Environnement ● Social ● Gouvernance



INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

ANNEXES

Nos principes ESG

Nos principes, adoptés par le conseil d'administration, démontrent l'importance que nous accordons au développement durable et au maintien du meilleur équilibre des intérêts entre les parties prenantes dans la société.

ENVIRONNEMENT	SOCIAL	GOVERNANCE
 <p>Nous travaillons au développement d'une économie verte</p>	 <p>Nous enrichissons les communautés</p>	 <p>Nous gouvernons selon les plus hautes normes</p>
<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Nous maximisons le potentiel des individus et de la collectivité 5. Nous faisons la promotion de l'inclusion, de la diversité et de l'équité 6. Nous favorisons l'entrepreneuriat, la littératie financière, la philanthropie et le soutien à la santé et à l'éducation 	<ol style="list-style-type: none"> 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		
  	    	 
 		



INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

ANNEXES

Nos engagements

Conformément à nos principes et afin de contribuer à atteindre les objectifs ESG de la Banque, nous avons pris les engagements suivants :

Environnement

- › Accroître le portefeuille de prêts liés aux énergies renouvelables à un rythme plus rapide que le portefeuille de prêts liés aux énergies non renouvelables.
- › Ne pas offrir ou consentir de nouveaux financements aux fins de l'exploration, de l'exploitation ou de la production de pétrole et de gaz dans l'Arctique.
- › Ne pas accorder de financement pour de nouvelles activités d'extraction ou de traitement du charbon à des fins thermiques.
- › Ne pas accorder de financement pour des activités d'extraction ou de traitement du charbon à des fins thermiques pour les clients existants des secteurs miniers et de production d'énergie, à moins que ceux-ci se soient engagés à atteindre le net zéro d'ici 2050 ou à se retirer progressivement de leurs activités liées au charbon thermique.

Social

- › Faciliter l'accès aux services bancaires aux populations sous-bancarisées.
- › Soutenir le développement et l'essor des femmes, des minorités visibles, des personnes en situation de handicap, des Autochtones et des membres des communautés LGBTQ2+.
- › Promouvoir la littératie financière comme moyen d'améliorer les connaissances financières et d'atteindre la sécurité financière.

Gouvernance

- › Assurer la protection des renseignements personnels de nos clients afin de bâtir et de maintenir une relation de confiance avec eux.
- › Viser la parité et maintenir la présence d'au moins 40 % de femmes et de 40 % d'hommes parmi nos administrateurs indépendants.

NOS CIBLES

Être à parité hommes femmes et employer **plus d'un quart** de personnes de **minorités visibles d'ici la fin 2026**

Réduire de **25 %** les gaz à effet de serre de **nos propres activités d'ici la fin 2025**

Réduire de **50 %** l'intensité du portefeuille du secteur **immobilier commercial d'ici 2030**

Réduire de **31 %** l'intensité du portefeuille du sous-secteur des **producteurs de pétrole et de gaz canadiens d'ici 2030**

Réduire de **33 %** l'intensité du portefeuille du secteur de la **production d'énergie d'ici 2030**

Atteindre le **net zéro** pour nos **activités d'exploitation et de financement d'ici 2050**



En 2023, la Banque a également poursuivi ses engagements, notamment auprès des initiatives suivantes :





INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Principes bancaires responsables des Nations Unies

La Banque est devenue signataire fondatrice des Principes bancaires responsables¹ en 2019. Les PRB représentent un cadre unique de référence qui vise l'alignement des stratégies et pratiques des banques signataires avec les objectifs de développement durable de l'ONU et l'Accord de Paris sur le climat. À travers leurs activités, les banques ont le pouvoir collectif d'accélérer la transition vers une économie durable pour les personnes et la planète.

Dans le cadre de son engagement, la Banque publie annuellement un rapport qui fait état de son progrès. En 2023, nous avons réalisé, selon la méthodologie des PRB, une analyse d'impact de notre portefeuille de produits qui a fait ressortir deux domaines où la Banque peut avoir un impact positif significatif sur la société : la stabilité climatique et la santé financière.

Le premier domaine est aligné avec notre stratégie climatique qui vise l'atteinte du net zéro d'ici 2050 pour nos propres activités d'exploitation ainsi que pour nos activités de financement. En ce qui a trait à la santé financière, la Banque déploie depuis plusieurs années des initiatives pour augmenter la littératie financière de la population dont les étudiants et étudiantes ainsi que les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes. Des améliorations sont aussi apportées à notre offre de produits et services afin de répondre à des besoins qui évoluent. L'accompagnement de la clientèle par des conseils de qualité demeure central dans notre approche.

Dans notre parcours vers une économie durable, les PRB représentent un jalon important puisqu'ils permettent d'identifier des actions concrètes et de les suivre.



Pour en savoir plus sur les avancées de la Banque, consulter le Rapport PRB disponible dans la section [Codes et engagements](#) sur [bnc.ca](#).

¹ Principles for Responsible Banking (PRB)



INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

ANNEXES

Notre impact



ENVIRONNEMENT

2

nouvelles cibles intermédiaires de réduction pour les émissions financées de GES.

11 G\$

de capital déployé depuis 2019 pour des projets d'énergie renouvelable en Amérique du Nord au 31 octobre 2023.



SOCIAL

87

Avec ses 87 succursales, la Banque est un moteur économique et social auprès des particuliers et des entrepreneurs du Cambodge.



Année 1

Première année de certification complétée du Programme des Relations progressistes avec les Autochtones, mis en place par le Conseil canadien pour l'entreprise autochtone.

10

groupes-ressources d'employés (GRE) regroupant des centaines de personnes employées représentatives des différents segments de la diversité.



GOVERNANCE

Gouvernance ESG

Évolution de la structure de gouvernance: Comité ESG et groupes de travail constitués de dirigeants de différents secteurs responsables de la stratégie ESG.

ESG au Conseil

Responsabilités ESG intégrées dans les mandats du conseil d'administration et de tous ses comités.

Imputabilité

Critères ESG intégrés dans la rémunération des dirigeants.



FINANCE DURABLE

Une équipe dédiée

qui accompagne les clients dans leur parcours de transition.

3,3 G\$

obligations durables en circulation dont le produit des émissions a servi au financement de projets dans le domaine du développement durable au 31 octobre 2023.

4,1 G\$

volume d'actifs sous gestion pour les investissements durables de Banque Nationale Investissements au 31 octobre 2023.

98 %

des actifs sous gestion de Banque Nationale Investissements gérés par des signataires des Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies au 31 octobre 2023.



INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Notre contribution aux objectifs de développement durable de l'ONU

En 2023, nos initiatives et engagements ont notamment contribué à 12 des 17 [objectifs de développement durable de l'ONU](#).

Objectif	Notre contribution
 <p>1 PAS DE PAUVRETÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Partenariat avec la Fondation canadienne d'éducation économique › Don de 4,1 M\$ à Centraide United Way provenant des employés, des retraités et de la Banque › Soutien au programme s'Entreprendre de la Fondation Lise Watier pour l'autonomie financière des femmes › Soutien à La rue des Femmes et Chez Doris pour appuyer la lutte à l'itinérance féminine › Soutien à la Croix-Rouge canadienne afin de venir en aide aux communautés touchées par des situations d'urgence au Canada et à l'international
 <p>2 FAIM «ZÉRO»</p>	<ul style="list-style-type: none"> › 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
 <p>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Don de 250 000 \$ à la Fondation Santa Cabrini pour favoriser l'accès à des services de chirurgie encore plus évolués et efficaces › Don de 150 000 \$ à la Fondation Dr Clown pour accroître les interventions des clowns thérapeutiques auprès des personnes les plus vulnérables de notre société › Don de 1,7 M\$ pour propulser la recherche de pointe en santé à l'IR-CUSM › Don de 130 000 \$ dans le cadre du Programme de bourses Banque Nationale remis à 37 athlètes aux études › Don de 202 000 \$ à la FRDJ dans le cadre de l'événement Roulons pour vaincre le diabète › Don de 200 000 \$ à 12 organismes qui travaillent auprès des jeunes dans le cadre du défi sportif Le Grand Tour BN › Don de 125 000 \$ au Club des petits déjeuners dans le cadre du tournoi de hockey La Classique BN
 <p>4 ÉDUCATION DE QUALITÉ</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Don de 100 000 \$ à l'Université de l'Ontario français pour soutenir la formation universitaire en langue française en Ontario › Don de 100 000 \$ à l'Université de Saint-Boniface pour appuyer la mise sur pied du laboratoire de sciences › Don de 300 000 \$ à la Fondation Cité de la Santé pour accélérer l'intégration et l'adoption des pratiques de pointe et des innovations en santé › Partenariat avec l'École de technologie supérieure (ÉTS) et Polytechnique Montréal › Partenariat avec Quatre95 qui vise à démystifier les finances personnelles pour les jeunes adultes
 <p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Partenariat avec l'Effet A depuis sa création en 2015, dont la mission consiste à propulser l'engagement professionnel des femmes › Programme Jeu.Set.Equité. en collaboration avec Tennis Canada, visant à faire évoluer l'équité des genres à tous les niveaux de l'écosystème du tennis au Canada, notamment en offrant des bourses égales aux femmes et aux hommes d'ici 2027 › Soutien à l'ESPACE GO pour faire rayonner les imaginaires des femmes artistes
 <p>7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Croissance de notre portefeuille de prêts aux énergies renouvelables plus rapide que celle des prêts aux énergies non renouvelables › Soutien à plusieurs entreprises de technologies propres › Financement autorisé de 11 G\$ depuis 2019 dans le secteur des énergies renouvelables au 31 octobre 2023 › Financement autorisé d'une valeur de 6,9 G\$ ayant des critères de durabilité au 31 octobre 2023



INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

ANNEXES

Objectif	Notre contribution (suite)
 <p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p>	<ul style="list-style-type: none"> › 161 G\$ de financement par prêts pour des entreprises de toutes tailles partout au Canada › Soutien financier à Accelia Capital, un fonds de 60 millions de dollars destiné aux entreprises innovantes, à fort potentiel technologique › Soutien à une quinzaine d'incubateurs et d'accélérateurs à travers le Canada › Soutien à divers programmes de formation spécifiquement destinés aux entrepreneurs
 <p>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Conception du siège social visant la certification LEED v4 Or et bien-être WELL › 1,6 G\$ en biens et services achetés au Canada › Partenariat avec l'Institut de valorisation des données (IVADO) afin d'accélérer l'innovation dans les domaines des données et de l'intelligence numérique › Partenariat avec Platform Calgary, centré sur l'amélioration des liens entre les investisseurs et les entreprises en démarrage dans le secteur des technologies
 <p>10 INÉGALITÉS RÉDUITES</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Participation au financement de 60 M\$ pour l'organisation Evol qui œuvre au développement de l'entrepreneuriat inclusif › Participation à plusieurs initiatives de soutien actif aux femmes, aux minorités visibles, aux communautés LGBTQ2+, aux personnes en situation de handicap et aux Autochtones › Engagement dans le programme des Relations progressistes avec les Autochtones mis en place par le Conseil canadien pour l'entreprise autochtone › Groupes-ressources d'employés contribuant à l'établissement d'un milieu de travail inclusif › Soutien au Centre Canadien d'Architecture pour stimuler les liens avec la jeunesse autochtone au profit de l'environnement bâti partout au Canada › Soutien au programme Right To Play pour encourager le plein épanouissement des jeunes Autochtones par le jeu › Programme Vert le but, en collaboration avec les Canadiens de Montréal, qui vise à mettre en place diverses initiatives ayant un impact social ou environnemental, notamment en milieu défavorisé › Ouverture d'un nouveau point de service pour accueillir une clientèle vulnérable, notamment les demandeurs d'asile › Prêt pour soutenir la mission d'AFFI, un acteur important de l'entrepreneuriat social au Québec
 <p>13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Objectif zéro émission nette de GES d'ici 2050 avec des objectifs intermédiaires › Protection de l'Arctique et position sur le charbon thermique › Processus OP4+ de Banque Nationale Investissements : 98 % des actifs sous gestion gérés par des signataires des PRI › Publication du Rapport sur les avancées pour le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques, comportant deux nouvelles cibles intermédiaires de réduction pour les émissions financées › Appui financier à des entreprises engagées dans des projets de développement durable
 <p>16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Responsabilités ESG intégrées dans les mandats du conseil d'administration et de tous ses comités › 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 › Objectifs de diversité au niveau de la direction
 <p>17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Cinquième année de mise en œuvre des Principes bancaires responsables (PRB) des Nations Unies › Poursuite du partenariat pour la comptabilité financière du carbone (PCAF) › Poursuite de l'alliance bancaire Net Zéro des Nations Unies (NZBA) › Appui continu à diverses initiatives nationales et internationales: <ul style="list-style-type: none"> – Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement – Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations Unies – Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies – 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 › Collaboration avec le CELC (Circular Economy Leadership Canada) dans l'élaboration d'un document d'orientation permettant d'identifier les projets et activités économiques qui contribuent à l'économie circulaire

Notre tableau de bord ESG

	2023	2022	2021
Environnement			
Total des émissions de GES (en tonnes d'équivalent CO ₂) ¹	21 392	17 994	13 964
Émissions de GES en lien avec notre cible de réduction²	9 052	8 996	6 848
Consommation d'énergie qui provient de sources renouvelables	72%	71%	70%
Consommation de papier FSC par employé à temps plein^{3,4}	5,96 kg	6,80 kg ⁹	7,96 kg ⁹
Édifices certifiés LEED³	5	5	5
Exposition du portefeuille de prêts liés au carbone	19%	19%	17%
Carboneutralité	Oui	Oui	Oui
Social			
Clientèle			
Actifs sous gestion gérés par des signataires des PRI⁵	98,2%	98,2%	98,1%
Valeur des obligations durables émises⁶	3,3 G\$	3,2 G\$ ⁹	3,1 G\$ ⁹
Croissance de la clientèle numérique active⁷	108%	106%	102%
Comptes particuliers avec un relevé électronique	76,1%	74,9%	71,9%
Comptes chèques sans frais mensuels fixes (sans solde minimum)⁸ (SASB CB-240a.3)	226 264	242 110	230 553
Employés			
Femmes au sein de la Banque^{3,9}	51,7%	52,9%	53,8%
Femmes dans des postes de dirigeants et membres de la haute direction^{3,9}	36,4%	33,1%	31,4%
Minorités visibles au sein de la Banque^{3,9,10}	26%	23,6%	23,1%
Personnes handicapées au sein de la Banque^{3,9,10}	4,1%	2,6%	2,6%
Autochtones au sein de la Banque^{3,9,10}	0,7%	0,6%	0,6%

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, 2015; 2011; 2004) ». Les données 2020 et 2021 ont été ajustées. Pour en savoir plus, consulter notre Rapport climatique 2023 disponible dans la section [Engagements et impact](#) sur [bnc.ca](#).

2 Les données sur les émissions de gaz à effet de serre (GES) sont calculées selon la méthodologie Greenhouse Gas Protocol Initiative (GHG Protocol) (WRI et WBCSD, 2015; 2011; 2004) par un tiers indépendant. La portée de la cible couvre les activités de la Banque au Canada et aux États-Unis, ainsi que notre filiale à Dublin, notre succursale à Londres et nos bureaux de représentation à l'étranger. Pour en savoir plus, consulter notre Rapport climatique 2023 disponible dans la section [Engagements et impact](#) sur [bnc.ca](#).

3 Au Canada.

4 Papier provenant de forêts certifiées.

5 PRI: Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies. 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 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'organisations qui contribuent de manière crédible aux objectifs environnementaux (atténuation des changements climatiques et adaptation à ceux-ci, conservation des ressources naturelles, conservation de la biodiversité et prévention et contrôle de la pollution) ou qui cherchent à obtenir des résultats socioéconomiques positifs pour les populations cibles.

7 Nombre de clients du secteur Particuliers et Entreprises qui ont utilisé une fois une plateforme numérique (Web 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 Au 31 décembre.

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



INTRODUCTION

Mise en garde

Entreprendre un avenir durable maintenant

Notre mission commune

À propos de nous

À propos du présent rapport

Notre appui au développement durable

Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

ANNEXES

	2023	2022	2021
Social (suite)			
Employés (suite)			
Indice de mobilisation du personnel ¹	86 %	89 %	87 %
Taux de roulement ²	14,6 %	17 %	16,1 %
Taux de roulement volontaire (excluant les retraites) ²	10,0 %	12,7 %	11,9 %
Montant investi dans le développement des employés ^{1,3}	56 M\$ ⁴	44 M\$	37 M\$
Rémunération et avantages du personnel ⁵	3,5 G\$	3,3 G\$	3,0 G\$
Contribution de la Banque au régime d'acquisition d'actions des employés ⁵	16 M\$	15 M\$	14 M\$
Communautés			
Personnes consultant les conseils pratiques sur bnc.ca	2,9 M	1,9 M	2,1 M
Fournisseurs de biens et services avec contrat	1 267	1 263	1 010
Valeur des biens et services achetés au Canada	1,6 G\$	1,4 G\$	1,3 G\$ ⁶
Gouvernance			
Impôts sur le revenu et taxes au Canada ⁷	1,1 G\$	1,4 G\$	1,3 G\$
Impôts sur le revenu ailleurs qu'au Canada	280,1 M\$	162,1 M\$	123,8 M\$
Taux d'impôt total effectif ⁸	30,2 %	31,8 %	31,5 % ⁹
Membres du conseil d'administration de la Banque	14	15	15 ¹⁰
Administrateurs indépendants	13 (92,9 %)	14 (93,3 %)	14 (93,3 %)
Femmes au sein du conseil d'administration	42,9 %	40,0 %	40,0 %
Comités du conseil d'administration ayant la responsabilité « ESG » dans leur mandat	100 %	100 %	100 %
Employés qui ont suivi la formation annuelle de conformité	99,3 %	99,0 %	97,9 %



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

1 Au Canada.

2 Représente les effectifs inclus dans notre outil de gestion des ressources humaines, qui couvre près de 70 % du personnel de la Banque. Pour les données 2021 et 2022, notre outil de gestion des ressources humaine couvrait près de 75 % du personnel de la Banque.

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

4 En 2023, la hausse de l'investissement en formation découle de l'ajout des heures d'apprentissage en action aux heures de formation déjà comptabilisées pour les classes virtuelles et l'autoformation des plans d'entraînement du personnel dans un nouveau poste.

5 Les indicateurs proviennent du Rapport annuel de la Banque pour l'exercice terminé le 31 octobre 2023.

6 Ce montant a été ajusté à la suite de la modification de méthode comptable sur la comptabilisation des accords infonuagiques. Pour en savoir plus, consulter la note 1 afférente aux états financiers consolidés audités de la Banque.

7 Inclut les impôts sur le revenu, les impôts sur le capital ainsi que les autres taxes. Pour en savoir plus, consulter la page 11 de la Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2023.

8 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 28,0 % en 2023. Pour en savoir plus sur les impôts sur le résultat de la Banque, consulter la note 24 du Rapport annuel.

9 Le revenu avant impôt et autres taxes, servant au calcul du taux d'impôt total effectif, a été ajusté à la suite de la modification de méthode comptable sur la comptabilisation des accords infonuagiques. Pour en savoir plus, consulter la note 1 du Rapport annuel.

10 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

INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

Notre stratégie
climatique

Réduire notre
empreinte carbone

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES



Nous travaillons au développement d'une économie verte

7 ÉNERGIE PROPRE
ET D'UN CÔTÉ
ABORDABLE



9 INDUSTRIE,
INNOVATION ET
INFRASTRUCTURE



13 MESURES RELATIVES
À LA LUTTE CONTRE
LES CHANGEMENTS
CLIMATIQUES



Nos principes ESG

- › 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





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

Notre stratégie
climatique

Réduire notre
empreinte carbone

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Notre stratégie climatique

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 ambition climatique et nos priorités

Notre ambition

Être un acteur clé dans la lutte contre les changements climatiques et soutenir la transition de l'économie réelle canadienne vers une économie faible en carbone.

Pour concrétiser notre ambition climatique, la Banque a formalisé trois priorités climatiques :

1. Atteindre le net zéro d'ici 2050

Réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) de nos activités de financement et de nos propres activités d'exploitation.

2. Accompagner notre clientèle

Appuyer et conseiller activement notre clientèle dans sa transition vers une économie faible en carbone et soutenir le développement du secteur de l'énergie renouvelable.

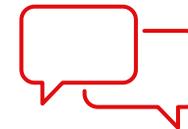
3. Exercer notre leadership d'influence

S'engager auprès de notre clientèle et collaborer avec nos pairs et organisations du secteur bancaire ainsi qu'avec le secteur public.



Pour en savoir plus sur nos priorités climatiques, notre plan de mise en œuvre et nos accomplissements 2023, consulter notre Rapport climatique disponible dans la section [Engagements et impact](#) sur [bnc.ca](#).

Entretenir un dialogue en continu avec nos parties prenantes



Suivant notre [Ligne directrice sur le dialogue avec les parties prenantes](#), nous entretenons un dialogue en continu avec nos parties prenantes, notamment avec notre clientèle et nos équipes, afin de travailler de concert à l'atteinte de notre ambition climatique.

Notre plan de mise en œuvre

Notre ambition et nos priorités climatiques sont soutenues par un plan de mise en œuvre, intégrant des initiatives concrètes vers l'atteinte du net zéro. Notre plan est encadré par nos activités de financement et d'investissement structurés, notre processus décisionnel ainsi que nos politiques et conditions. Nous continuons d'établir des cibles de réduction de nos émissions financées pour les secteurs intenses en carbone, de déployer des gammes de produits et services de finance durable et d'encourager les projets liés à l'énergie renouvelable, afin de soutenir les efforts de décarbonation des différents secteurs d'activités de nos clients.

- › Établir des cibles intermédiaires de réduction des émissions financées pour les secteurs à forte intensité carbone et développer les stratégies de décarbonation pour les atteindre.
- › Aligner nos activités et nos pratiques d'affaires à notre objectif net zéro via la mise en place d'un processus décisionnel robuste.
- › Augmenter l'efficacité énergétique de nos activités opérationnelles pour atteindre notre cible de 25% de réduction d'ici 2025.
- › Déployer des produits et services de finance durable pour accompagner nos clients dans leur transition.
- › Soutenir le développement du secteur de l'énergie renouvelable afin d'appuyer les efforts de décarbonation des différents secteurs d'activité de nos clients.
- › Raffiner notre stratégie d'engagement auprès de notre clientèle afin de pouvoir mieux les conseiller dans leur transition climatique, et auprès du secteur bancaire et du secteur public pour accélérer la finance durable.



Réduire notre empreinte carbone

INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

Notre stratégie
climatique

**Réduire notre
empreinte carbone**

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

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 est d'arrimer nos méthodes aux meilleures pratiques en vigueur. La Banque s'appuie sur la méthodologie du « Greenhouse Gas Protocol Initiative (GHG Protocol) (WRI et WBCSD, 2015; 2011; 2004) ». Les données concernant les émissions de GES de nos activités sont divulguées dans le Rapport climatique.



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, en 2024, la Banque a acheté 21 392 crédits carbone auprès de l'entreprise Solutions Will et dans le cadre de projets forestiers.

¹ Cette cible inclut nos activités au Canada et aux États-Unis, ainsi que notre filiale à Dublin, notre succursale à Londres et nos bureaux de représentation à l'étranger.

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 référence¹. 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 du personnel et la consommation de papier dans la chaîne d'approvisionnement).

Voici des exemples d'initiatives que la Banque met en œuvre pour atteindre cette cible :

- › optimiser les déplacements d'affaires de son personnel 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 dans un nouveau siège social écoresponsable.



Pour en savoir plus sur la cible de réduction des GES de la Banque, consulter le Rapport climatique disponible dans la section [Engagements et impact](#) sur [bnc.ca](#).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

Notre stratégie
climatique

Réduire notre
empreinte carbone

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

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 est l'une des plus hautes tours à bureaux de Montréal. Quatre ans ont été nécessaires pour réaliser les travaux, dont l'achèvement est prévu en 2024.

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\$. Elle compte près de 400 places de stationnement pour bicyclettes et 100 bornes de recharge pour les véhicules électriques. Il est possible d'augmenter ce nombre puisque les installations du nouveau siège social de la Banque permettent 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.

Notre personnel pourra 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.

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





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

Notre stratégie
climatique

**Réduire notre
empreinte carbone**

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES



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 systématiquement lors des projets majeurs d'investissement. Par exemple, la Banque effectue l'achat d'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. Cette pratique s'étend à l'ensemble du parc immobilier au Canada.

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 nouveau siège social, qui ont été 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.

Pour en savoir plus sur nos pratiques d'approvisionnement responsable, consulter la section *Approvisionnement responsable* à la page 88 du présent rapport.

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. Lors de l'élaboration du plan d'action pour la réduction des émissions de GES de nos propres activités de 25 % d'ici 2025, la transition et l'efficacité énergétiques ont été de nouveau amenées au premier plan.

Afin d'atteindre cet objectif de réduction, nous analysons annuellement les taux d'émission et la disponibilité des sources d'énergie pour privilégier l'utilisation d'énergies renouvelables. Par exemple, pour le Québec, l'Ontario et le Manitoba, nous procédons au retrait progressif des équipements de chauffage, ventilation et conditionnement de l'air (CVCA) qui fonctionnent au gaz naturel afin de les remplacer par des systèmes entièrement électriques.

Les mesures déjà établies ont démontré leur efficacité depuis plusieurs années. La mise en service continue et la télégestion de plus de 260 succursales au Canada, au moyen de systèmes de contrôle du bâtiment et d'une interface Web, nous permettent de cibler les bâtiments avec la plus forte consommation d'énergie. Pour ces bâtiments, nous implantons des projets de modification des systèmes ou des remises en service. Ce système

d'accès à distance permet de diagnostiquer les problèmes en succursale et de donner davantage de confort aux occupants tout en réduisant les déplacements des équipes d'entretien. L'objectif est d'étendre graduellement ces pratiques à l'ensemble du parc immobilier de la Banque au Canada d'ici quelques années.

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 d'investissement lorsque les conditions du site concerné le permettent et en fonction de notre stratégie de déploiement. Depuis le début de l'initiative, nous avons installé 43 stations de recharge réparties sur 23 sites, et nous prévoyons en poursuivre l'installation au cours des prochaines années afin de contribuer à bonifier l'offre dans les communautés où nous sommes présents. Par ailleurs, nous avons installé 100 bornes électriques dans le stationnement du nouveau siège social. Nous pourrions également augmenter ce nombre puisque les installations permettent d'alimenter des bornes de recharge portables supplémentaires.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

Notre stratégie
climatique

**Réduire notre
empreinte carbone**

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

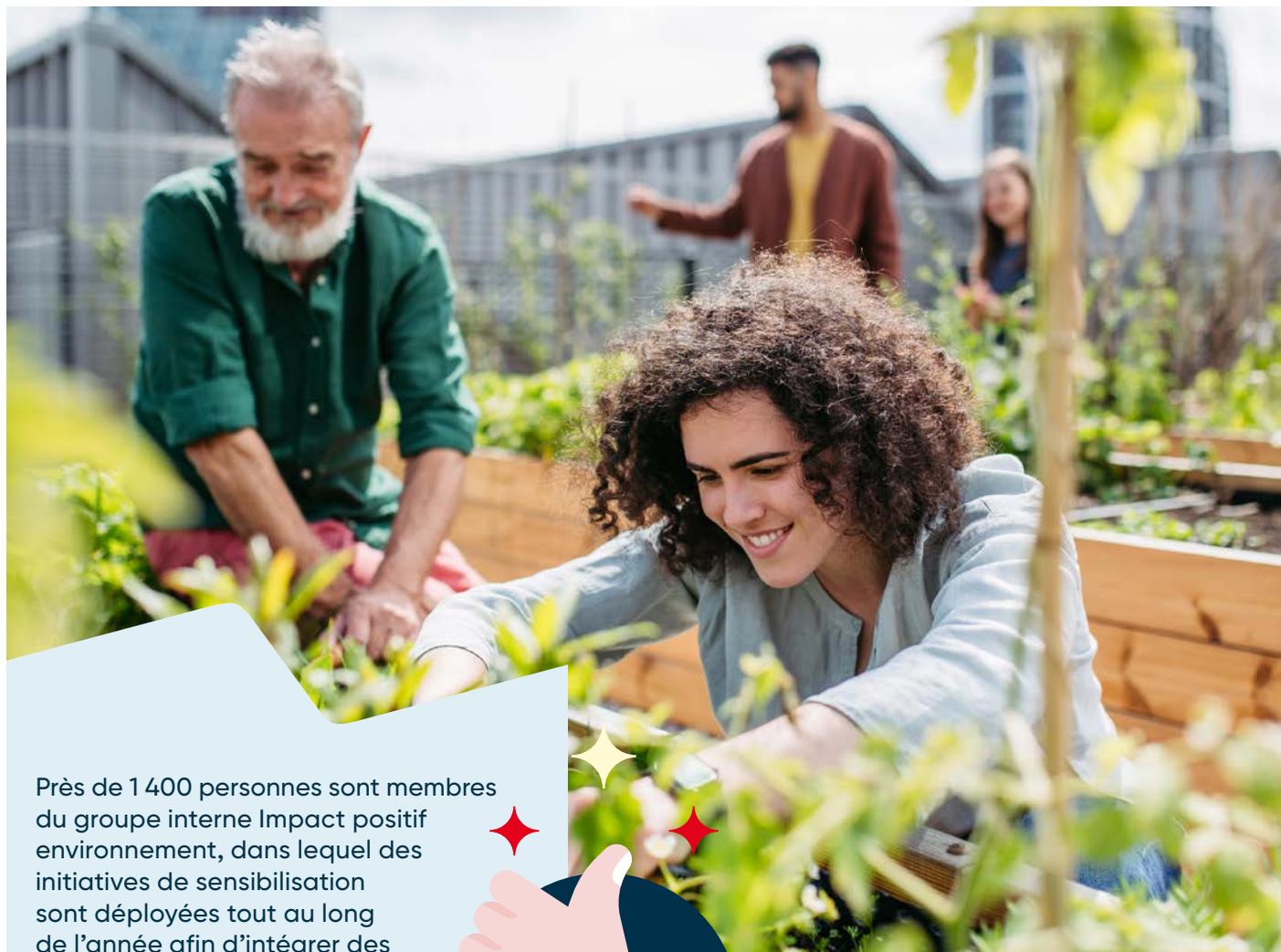
Une communauté mobilisée pour l'environnement

La communauté des éco-ambassadeurs et éco-ambassadrices de la Banque regroupe plusieurs employés provenant de secteurs, régions et postes diversifiés.

Leur point commun? Le désir d'avoir un impact positif sur l'environnement, que ce soit par leurs habitudes, leurs comportements, l'influence qu'ils peuvent avoir sur les autres ou leurs actions.

En 2023, plusieurs initiatives ont été mises en place par la communauté pour sensibiliser les collègues à l'importance d'adopter des comportements qui tiennent compte des impacts environnementaux.

Parmi celles-ci, la minute écolo, une série de capsules visant à partager des trucs rapides et faciles pour adopter des comportements soucieux de l'environnement. Les thématiques abordées en cours d'année couvrent la démystification des différentes appellations et étiquettes permettant de faire des choix écoresponsables, ainsi que des astuces pour préparer des collations saines et respectueuses de l'environnement.



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





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

SOCIAL



Nous enrichissons les communautés

Nos principes ESG

- › Nous maximisons le potentiel des individus et de la collectivité
- › Nous faisons la promotion de l'inclusion, la diversité et l'équité
- › Nous favorisons l'entrepreneuriat, la littératie financière, la philanthropie et le soutien à la santé et à l'éducation





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Clientèle

Offrir une expérience client responsable

NOTRE APPROCHE

À la Banque, notre clientèle est au cœur de nos activités. Nos équipes partagent un objectif commun : avoir un impact positif sur 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 leur situation personnelle et financière. Nos équipes sont formées et sensibilisées en conséquence. Nous considérons chaque exigence réglementaire comme une occasion d'enrichir nos conseils.

Notre approche mise sur l'accompagnement lors des moments clés de la vie, des conseils judicieux basés sur l'expertise de nos conseillers et conseillères ainsi que sur l'accessibilité de nos services. Le comité de révision et de gouvernance du conseil d'administration est responsable, entre autres, de s'assurer que la direction de la Banque met en place des mécanismes d'observation des initiatives visant la clientèle et de les revoir pour garantir leur efficacité. Le contexte économique des dernières années nous a permis de démontrer une fois de plus que nous sommes là pour accompagner la clientèle et trouver des solutions ensemble. Notre approche proactive a permis de mettre en place des solutions adaptées pour la clientèle qui a été touchée plus sévèrement par l'inflation et la hausse des taux.

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

Informer et conseiller adéquatement la clientèle sur nos produits et services

(SASB AC-270 a.3)

Comme indiqué dans le [Code de conduite](#) 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. 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 à la clientèle de prendre une décision éclairée, sans aucune pression. L'intérêt de nos clients et clientes passe en premier, peu importe 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 et employées se conforment aux exigences de la loi, qui interdit de pratiquer la vente liée avec coercition, et ce, non seulement par le biais du Code de conduite, 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 les comportements interdits](#).

De façon plus précise, il est interdit à la Banque d'obliger une personne à obtenir un produit ou un service pour être en mesure d'en obtenir un autre.



Pour en savoir plus, consulter notre [Code de conduite](#) ainsi que notre brochure [Ce que vous devez savoir sur les comportements interdits](#).

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 qui 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 des sessions de formation avec les équipes du secteur Marketing afin de les tenir informées des lois régissant la publicité. Des forums d'approbation du contenu publicitaire sont également organisés afin de veiller à la conformité de ces communications.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

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

Nos conseillers et conseillères bénéficient de 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 et d'un parrain ou d'une marraine.

Nos conseillers et conseillères bénéficient également d'une formation continue grâce à une plateforme de micro-apprentissage qui propose des activités personnalisées en fonction des besoins de l'apprenant tout en intégrant le plaisir dans l'apprentissage avec l'option de *gamification* (ou ludification). Cette approche permet de former et de renforcer 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 apprenants et les accompagner sur le plan des connaissances et des compétences qu'ils doivent améliorer.

En 2023, 8 100 employés ont utilisé cette solution d'apprentissage en formation continue et des réponses à plus de 3 millions de questions ont été données sur différents sujets : inflation et hausse des taux, planification successorale, engagement numérique, protection d'assurance, marchés volatils, etc.

De plus, tous les employés et employées suivent dès leur embauche une formation sur le Code de conduite soulignant l'importance d'agir dans l'intérêt de notre clientèle. Le Code contient des dispositions visant à créer des relations authentiques à long terme, basées sur la confiance, l'intégrité et l'honnêteté. Les employés et employées renouvellent chaque année leur engagement à le respecter.

Pour en savoir plus, consulter la section *Contribuer au développement et à la progression de carrière* à la page 51 du présent rapport.

Répertoire consacré aux conseillers et conseillères

Les conseillers et conseillères de la Banque ont accès à un répertoire interne qui centralise plus de 750 documents, outils et actualités bilingues afin de leur permettre de parfaire leurs connaissances et d'offrir des conseils éclairés à la clientèle. Les informations sont organisées selon différents objectifs et événements de vie permettant ainsi aux conseillers et conseillères de fournir une approche personnalisée, qui correspond à la situation et aux besoins de chaque client et cliente. Des articles de littératie financière sont également publiés afin que nos équipes puissent les partager avec la clientèle pour aborder des sujets d'actualité et répondre à leurs questions.



Faits saillants 2023

(échantillon de plus de 4 600 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



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Faire évoluer le rôle de conseiller et conseillère en succursale

En 2023, la Banque a continué de faire évoluer son modèle de conseiller bancaire. Cette évolution permet de poursuivre le développement des compétences des employés et employées en matière de conseils et d'avoir un impact direct sur l'expérience offerte à la clientèle. Chaque conseiller bancaire et conseillère bancaire bénéficie ainsi d'un parcours de formation personnalisé lui permettant d'identifier ses pistes d'apprentissage, puis de choisir une perspective d'avancement de carrière adaptée à ses objectifs de développement et à son propre rythme. Grâce à ce modèle, intégré aux initiatives telles que la nouvelle expérience en succursale, nos clients et clientes peuvent de leur côté bénéficier d'un accompagnement complet pour leurs besoins financiers et de judicieux conseils donnés par différents spécialistes au sein de la succursale.

Pour en savoir plus sur l'impact des parcours de formation personnalisés, consulter la section *Employés* à la page 54.

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

En 2023, la Banque a poursuivi le déploiement de la nouvelle expérience en succursale pour sa clientèle. Près de 90 % des succursales offrent désormais cette approche qui mise sur un accueil immédiat et une prise en charge complète des besoins financiers de la clientèle. Les composantes clés de l'expérience sont l'amélioration du service-conseil et l'augmentation de l'engagement numérique. De plus, dans une perspective adaptée au contexte des dernières années, l'accent a été mis sur l'évolution de l'expérience à distance, les clients et clientes pouvant ainsi assister à leur rendez-vous dans le confort de leur foyer. Année après année, les habitudes transactionnelles de la clientèle évoluent et s'orientent davantage vers des solutions numériques. Les déplacements en succursale sont moins fréquents pour réaliser des transactions nécessitant de l'argent comptant. Afin de répondre à ce changement, la Banque a déployé un nouveau concept sans numéraire au sein de 48 succursales, tout en privilégiant le conseil dans le cadre de la nouvelle expérience en succursale. L'approche combinée à distance et sans numéraire permet ainsi d'offrir à notre clientèle une meilleure expérience, basée sur le conseil.



Aider la clientèle à atteindre ses objectifs financiers par des conseils personnalisés

Le rôle d'un conseiller ou d'une conseillère fait toute la différence quand vient le temps de planifier sa retraite ou de définir ses objectifs en matière d'indépendance financière. L'équipe Conseil privilège à distance offre des conseils personnalisés et des suivis réguliers par téléphone ou par visioconférence. Elle propose un accompagnement sur mesure à la clientèle, dans plus de 15 langues, et met à sa disposition un membre de l'équipe. De plus, en travaillant en synergie avec différents spécialistes de la Banque, l'équipe Conseil privilège à distance offre un point de contact unique pour les besoins financiers, d'investissement et de gestion de patrimoine.



Pour en savoir plus, consulter la page [Conseil privilège à distance](#) sur [bnc.ca](#).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Cientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Enrichir l'expérience numérique pour mieux répondre aux besoins de notre clientèle

Comme pour de nombreuses actions dans leur quotidien, nos clients et clientes ont besoin d'autonomie, de simplicité et de rapidité pour effectuer leurs transactions quotidiennes. C'est pourquoi, à la Banque, offrir une expérience numérique de qualité fait partie de nos priorités. Cette adoption du numérique, en plus d'être un levier important de l'autonomie recherchée par notre clientèle, se traduit par un effet bénéfique sur le plan environnemental, social et en matière de gouvernance.

Au courant de la dernière année financière, la Banque a poursuivi la bonification de son offre numérique, notamment par l'ajout des fonctionnalités suivantes:

Feuillets fiscaux	Depuis le 31 janvier 2023, notre clientèle peut retrouver ses feuillets fiscaux sur son application mobile ou son espace client sur le Web pour une année fiscale donnée. Au 31 mars 2023, plus de 370 000 feuillets fiscaux ont été déposés sur nos plateformes numériques, représentant 72 % de tous les feuillets fiscaux émis. Cela représente : <ul style="list-style-type: none"> › près de 400 000 enveloppes et papiers économisés; › plus de 505 000 visites de clients sur la page des feuillets fiscaux; › plus de 366 000 documents téléchargés.
Changement d'adresse	Depuis août 2023, l'expérience de notre clientèle qui souhaite effectuer un changement d'adresse sur son espace client Web ou mobile a été améliorée sur 3 plans : <ol style="list-style-type: none"> 1. Visibilité immédiate du changement dans son compte 2. Possibilité de programmer son changement d'adresse à l'avance 3. Remplissage automatique des champs d'adresse afin d'assurer une standardisation et ainsi éviter les non-conformités <p>Cette nouveauté contribue à réduire les déplacements et l'impression de papiers découlant d'adresses erronées.</p>
Conseils pour les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes sur bnc.ca	La Banque a créé la page Mon immigration au Canada sur son site Web destiné aux personnes nouvellement arrivées au Canada. Cet espace regroupe une multitude de conseils pour bien accompagner les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes tout au long de leur transition.
Refonte de la page Sécurité sur bnc.ca	Une refonte du contenu portant sur la sécurité de notre site Web a été réalisée cette année. Cette refonte met en valeur des conseils et outils en libre-service ou sous forme de fonctionnalités disponibles sur l'application mobile de la Banque afin de prévenir la fraude et d'améliorer la sécurité en ligne de notre clientèle (exemples : alertes, notifications, authentification à double facteur).

Sur la période allant du 1^{er} novembre 2022 au 31 octobre 2023, on note une croissance dans l'utilisation de nos plateformes numériques :

92 % des transactions réalisées¹ par la clientèle Particuliers impliquant un mouvement d'argent ont été effectuées en mode autonome par le biais de nos plateformes numériques (Web ou mobile).

Augmentation de la part de la clientèle ayant réalisé au moins une transaction principale² sur l'une de nos plateformes numériques (Web ou mobile).



Augmentation du nombre de visites sur le Centre d'aide de bnc.ca à environ 1,8 million³ en 2023.

L'ensemble des conversations avec des robots conversationnels a doublé en 1 an.



1 Une transaction impliquant un mouvement d'argent initié par le client et qui inclut, par exemple, un paiement de facture, un virement (par *Interac*^{MD}, à l'international ou vers une autre institution bancaire), la réception d'un virement (par *Interac* ou entre clients Banque Nationale), une demande de fonds *Interac*, un dépôt (de chèque ou d'argent dans un compte Banque Nationale), un transfert vers un compte Mastercard^{MD} ou un compte bancaire, ou encore un versement supplémentaire (sur un prêt hypothécaire ou personnel).

2 Selon une liste de transactions principales réalisées sur une plateforme numérique, par exemple, un paiement de facture, un virement par *Interac*, un virement à l'international ou un dépôt de chèque.

3 Suivant l'application de la loi 25 en matière de protection des renseignements personnels et la mise en place des consentements de fichiers témoins en ligne (*cookies*) et d'autres technologies similaires permettant de faire un suivi comportemental, les bases d'analyses ne sont pas entièrement comparables versus l'année 2022.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

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

Par l'intermédiaire de sa filiale Technologie Flinks inc., la Banque est la première institution financière au Canada à offrir à sa clientèle un canal de distribution de données conformes aux principes d'un système bancaire ouvert. Grâce à la solution *Flinks Outbound*, la clientèle de la Banque bénéficie d'un rehaussement de sécurité dans ses interactions avec des applications financières tierces, aussi appelées *fintechs*. La plateforme permet un transfert sécurisé de données avec des fintechs sans partage d'identifiant, elle communique clairement au client ce à quoi il consent, et elle permet également au client d'arrêter le partage de données en tout temps de manière instantanée. Grâce au système bancaire ouvert, la clientèle a plus de contrôle sur le partage de ses données financières à l'aide de processus d'authentification simples, éclairés et sécuritaires.

Miser sur l'engagement de la clientèle à long terme pour gérer la performance

La Banque mise sur une approche commune et cohérente pour son programme de gestion de la performance des employés et employées au sein du réseau des succursales. Visant à assurer l'engagement à long terme de la clientèle, notre approche reconnaît les comportements qui augmentent la proactivité, le conseil pertinent et la satisfaction de la clientèle. Notre programme, axé sur une exécution de qualité, récompense les efforts des employés et employées travaillant en collaboration au quotidien afin d'offrir à notre clientèle une expérience Banque Nationale distinctive. Nos objectifs collectifs régionaux alignent la rémunération globale de nos employés et employées sur notre stratégie et performance d'affaires.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

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 de leurs produits et services de même que la qualité de l'expérience offerte à la clientèle. En 2023, plus de 260 000 clients et clientes particuliers et entreprises ont été sondés par une firme externe dans le cadre de notre mesure d'expérience client. La Banque est dotée d'une plateforme d'expérience client qui permet une gestion active de la satisfaction avec un accès instantané aux résultats de sondage. Les employés et employées en contact direct avec la clientèle peuvent bénéficier d'une connaissance approfondie de la clientèle sondée ce qui permet d'agir selon les besoins exprimés. La plateforme permet de générer des alertes afin de communiquer avec la clientèle exprimant le souhait d'être appelée 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 et employées.

En 2023, 354 sessions de coaching ont été réalisées auprès de la force de vente afin de valoriser la voix de la clientèle dans l'action.

D'autres moyens, tels que des groupes de discussion, des entrevues, des tests utilisateurs, le suivi des réseaux sociaux et la vigie active des plaintes, sont mis en œuvre afin de placer au cœur de nos décisions la rétroaction et les attentes de la clientèle. À titre d'exemple, au cours de la dernière année, grâce au suivi de cette rétroaction, la Banque a pu notamment :

- › résoudre des enjeux liés à certains frais bancaires;
- › optimiser l'utilisation de la carte de débit;
- › mieux communiquer le passage au numérique pour l'envoi des feuillets fiscaux;
- › promouvoir l'utilisation des avis de voyage afin de prévenir l'arrêt de modes de paiement à l'étranger et d'éduquer sa clientèle sur les bonnes pratiques à adopter.

Finalement, la Banque continue d'améliorer la documentation des plaintes qui permet également d'agir sur la rétroaction de la clientèle et de partager aisément ces informations à l'interne. Un sondage permet aussi de suivre la satisfaction des clients et clientes à la suite du règlement d'une plainte et de former nos équipes en continu sur ce plan.



UN TRIPLE IMPACT POSITIF : clientèle, équipes et communauté

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

Lancé en 2021, le programme Notre impact vise à reconnaître, à partir d'un commentaire positif ou constructif reçu d'un client ou cliente, tous les employés et employées de la Banque qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de l'expérience soulignée. Afin de remercier les clients d'avoir pris le temps de nous envoyer leur rétroaction, nous les invitons à choisir un organisme qui leur tiennent à cœur pour que nous remettions un don à cet organisme. Les employés, de leur côté, reçoivent un cadeau en provenance d'une entreprise cliente de la Banque. Cette année, c'est plus de 650 employés et employées qui ont été reconnus à travers tous les secteurs de la Banque et 12 000 \$ qui ont été remis en dons à des organismes.

Réseaux sociaux

Afin de multiplier les échanges, la Banque entretient chaque jour le dialogue avec sa clientèle et avec les différentes communautés d'intérêt en ligne.

bnc.ca/reseauxsociaux





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

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 et employées 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 la prise en charge des insatisfactions de la clientèle. Depuis septembre 2021, un sondage est envoyé au client ou à la cliente à la suite de la prise en charge de sa plainte. Les résultats sont analysés et suivis afin d'améliorer les processus de la Banque. Un accompagnement proactif est également offert aux directeurs et directrices de succursale afin de développer leurs habiletés de gestion de plaintes. Les plaintes et les insatisfactions exprimées par la clientèle 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 ou la cliente dispose d'un recours neutre, impartial et objectif 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 justes et équitables 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 d'administration a le mandat de :

- › surveiller l'application des mécanismes et des procédures d'examen des plaintes de la clientèle et de toute personne qui soumet une demande pour des produits et services;
- › veiller à ce que des employés (dirigeants ou autres agents) soient désignés pour appliquer ces mécanismes et ces procédures et pour traiter ces plaintes;
- › examiner les rapports périodiques 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 ainsi que des exemples de cas traités et de bonnes pratiques à adopter par la clientèle en matière de gestion de leurs activités bancaires.

Indicateurs	2023	2022	2021
Plaintes reçues par le Bureau de révision des plaintes clients	2 872	2 556	3 086
Dossiers traités et fermés¹	682	326	179
Taux de résolution²	38 %	29 %	44 %
Nombre de jours en moyenne pour résoudre une plainte³	45 jours	60 jours	67 jours

- 1 Les dispositions de la loi C-86 ont modifié le processus de traitement des plaintes et impacté le volume de dossiers de plaintes traités et fermés. L'année 2023 reflète une première année complète régie sous ces nouvelles dispositions. 1002 dossiers de plaintes ont été ouverts, dont 682 ont fait l'objet d'une enquête complète. 320 dossiers ont été traités et réglés sur réception.
- 2 Taux de résolution : décision finale conclue en faveur du client sur l'ensemble du dossier ou par une entente de règlement. Le taux est calculé sur le nombre d'enquêtes complètes.
- 3 La loi C-86 entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2022 a réduit le délai maximal accordé pour le traitement de la plainte d'un client de 90 jours à 56 jours. Le délai de 45 jours affiché est basé sur les 12 mois de l'année financière de la Banque.



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



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Cientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Promouvoir la santé et l'inclusion financières

Notre engagement en matière d'accessibilité

La Banque vise à poursuivre sa progression en matière d'accessibilité tel que décrit dans [son plan](#) et s'investit pleinement afin d'améliorer ses pratiques. Le renforcement des mesures d'accessibilité est un axe important afin de permettre l'amélioration de l'expérience de notre clientèle, de nos équipes, ainsi que de nos partenaires.

La Banque est une organisation apprenante qui met à profit son expertise en matière d'inclusion et de diversité afin de poursuivre ses apprentissages en matière d'accessibilité. Pour ce faire, la Banque souhaite notamment :

- › maintenir et poursuivre le rayonnement de sa culture d'inclusion et de diversité;
- › maintenir sa politique de tolérance zéro en matière de discrimination et poursuivre la sensibilisation de ses équipes en la matière;
- › poursuivre et accroître ses apprentissages en matière d'accessibilité;
- › poursuivre la sensibilisation vis-à-vis les normes d'accessibilité à travers l'organisation;
- › inclure les normes d'accessibilité dans ses nouvelles initiatives.

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 et clientes un environnement à la hauteur de leurs attentes. Par exemple :

- › Ouverture, réaménagement et relocalisation d'une quinzaine de succursales pour offrir des espaces modernes et technologiques. Les travaux sont réalisés 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.



Guichets automatiques

Afin d'augmenter l'accessibilité à nos solutions de libre-service, les guichets de la Banque permettent à la clientèle d'avoir un accès en six langues d'affichage dans l'ensemble du réseau : français, anglais, chinois traditionnel, espagnol, arabe et pendjabi. Avec l'accessibilité à ces langues, la Banque continue de se positionner comme un joueur actif dans la promotion de l'inclusion et de la diversité en rendant ses produits et services accessibles à un plus grand nombre de communautés.



Pour plus d'informations sur les mesures mises en place par la Banque pour offrir des services accessibles, consulter notre [plan sur l'accessibilité](#) sur [bnc.ca](#).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Clientèle sous-bancarisée, non bancarisée et mal desservie

(SASB CB-240a.4)

Il y a des personnes sous-bancarisées, non bancarisées et mal desservies au Canada, et la Banque vise à remédier à la situation. Elle a ainsi 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 la clientèle identifiés par le gouvernement du Canada comme étant financièrement vulnérables (aînés¹, personnes déclarées invalides², personnes âgées de 24 ans et moins), 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.
- › **Offre bancaire pour les nouveaux arrivants au Canada** qui comprend un compte chèques sans frais mensuels fixes, sans obligation de détenir un autre produit pour les 12 premiers mois et sous conditions pour la 2^e et 3^e année. La clientèle admissible qui adhère à cette offre a aussi accès à une carte de crédit sans historique de crédit au Canada³ ainsi qu'à un service d'accompagnement juridique sans frais⁴ pour faciliter son arrivée au Canada lors de sa première année.
- › La Banque a ouvert deux points de service à Montréal afin de soutenir une clientèle composée de demandeurs d'asile. L'objectif est de les accompagner dans l'ouverture d'un compte, l'octroi d'une carte-client et l'utilisation des solutions numériques, ainsi que de leur fournir des conseils. De la documentation en français, anglais, espagnol, turque, pendjabi, arabe et créole est disponible afin de faciliter la compréhension des services offerts.



Communiquer proactivement avec la clientèle vulnérable

Afin de soutenir adéquatement notre clientèle durant la période de fluctuations économiques et de hausses des taux d'intérêt, nos équipes ont développé des outils permettant de communiquer de façon efficace et proactive avec la clientèle plus vulnérable afin de lui offrir des solutions et des conseils financiers personnalisés. De plus, des capsules vidéo et des articles préparés par nos spécialistes ont été mis à la disposition de nos clients et clientes afin de les aider à mieux comprendre l'impact du contexte économique sur leurs finances personnelles et leur fournir des conseils en lien avec leurs nouveaux besoins.



226 264

Nombre de comptes chèques sans frais⁵ mensuels fixes au Canada (sans solde minimum)

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 à un REEI.

3 Financement octroyé sous réserve de l'approbation de crédit de la Banque Nationale. Certaines conditions s'appliquent. Des garanties pourraient être applicables sous certaines conditions.

4 Service d'assistance téléphonique offert par Banque Nationale Réseau Assistance, en vigueur pour 12 mois à compter de la date d'ouverture de compte. Le contenu des programmes et des conditions qui y sont décrits peut être modifié.

5 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.

La Banque Nationale du Canada a été élue la meilleure banque pour les nouveaux arrivants au Canada par MoneySense en 2023. Afin d'établir ce classement annuel, MoneySense sélectionne certaines des plus grandes institutions financières et compare notamment leurs frais, l'accès au crédit et les services offerts aux nouveaux arrivants.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

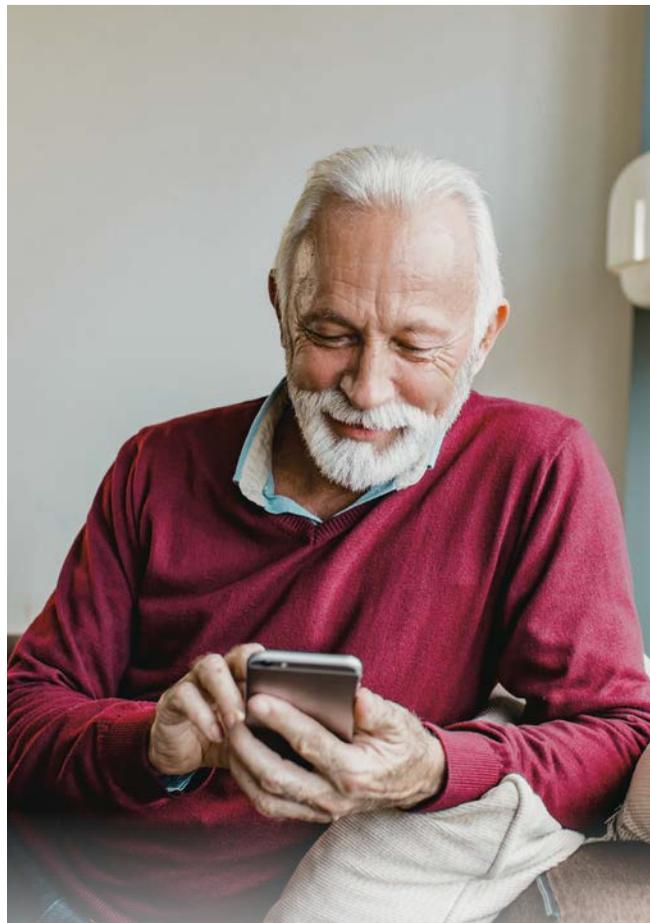
Clientèle aînée

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, incluant la protection contre d'éventuels abus financiers. 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 nos mesures de protection. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) s'assure que les banques respectent ce code.

Les engagements de la Banque sont les suivants :

- › 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.

Afin d'assurer l'adhésion de tous les secteurs de la Banque au code, nous formons, en continu, l'ensemble de nos équipes sur le sujet et rendons accessibles des ressources permettant d'assurer une prise en charge efficace, avec un contenu adapté à la réalité de chaque secteur. Par ailleurs, une structure interne est en place afin de suivre nos engagements en améliorant nos processus et moyens de protéger notre clientèle.



Enfin, pour accompagner et soutenir notre clientèle, nous mettons à disposition une section spécifique à la [Protection des aînés](#) sur [bnc.ca](#), et offrons une ligne téléphonique pour la clientèle de 70 ans et plus. En 2023, ce sont ainsi 17 262 appels qui ont été reçus.

17 262 appels sur la ligne dédiée aux aînés 

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 traitent de questions liées à la clientèle;
- › rencontre régulièrement l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) et le Bureau du surintendant des institutions financières du Canada (BSIF) pour échanger sur des dossiers spécifiques et enjeux d'industrie.



Pour en savoir plus, consulter le Rapport annuel sur la protection des aînés disponible dans la section [Codes et engagements](#) sur [bnc.ca](#).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Soutenir les entreprises

NOTRE APPROCHE

Banque des entrepreneurs et entrepreneures, la Banque se distingue par le lien privilégié qu'elle a développé au fil des ans avec sa clientèle. Nous soutenons les entreprises, vecteurs de croissance de l'économie québécoise et canadienne. Nous fournissons aux entrepreneurs et entrepreneures les moyens 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. De plus, la fusion du Service aux entreprises et de Gestion privée 1859 permet à la Banque d'appuyer non seulement les entreprises, mais aussi de soutenir les entrepreneurs et entrepreneures ainsi que leurs familles. En 2023, nous avons autorisé plus de 161 milliards de dollars en financement par emprunt pour des entreprises de toutes tailles partout au Canada.



Pour en savoir plus sur la répartition du financement par emprunt accordé aux entreprises canadiennes, consulter la Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2023, disponible dans la section [Codes et engagements](#) sur [bnc.ca](#).

Simplifier la gestion des affaires des entrepreneurs et entrepreneures

La Banque met à la disposition des entrepreneurs et entrepreneures des produits et services qui simplifient la gestion des affaires au quotidien afin de leur permettre de se concentrer sur la croissance et le développement de leur entreprise. Peu importe la taille de leur entreprise, nos entrepreneurs bénéficient de solutions adaptées: solutions transactionnelles et numériques, solutions de gestion de trésorerie et de financement pour les soutenir dans leur croissance.

Voici des exemples de partenariats:



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



Dialogue^{MD} est un service de télémédecine qui offre un accès virtuel sur demande à des professionnels de la santé pour les employés et employées 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.

Les grandes entreprises bénéficient de l'accompagnement d'une équipe dédiée de spécialistes incluant des directeurs et directrices de comptes spécialisés pour certains secteurs d'activités comme les technologies, le secteur agricole, le secteur de la santé et le secteur immobilier. Notre approche basée sur des conseils vise à soutenir les entreprises avec des enjeux liés au contexte économique et à les aider dans leur transition énergétique. Par ailleurs, les directeurs et directrices de comptes du secteur immobilier ont été formés et outillés pour développer leur expertise en financement pour les bâtiments « verts » et pour mieux accompagner les clients et clientes et les soutenir dans leur parcours de transition.

Nos plus petites entreprises et les PME sont également accompagnées par une équipe de spécialistes entièrement à distance, leur permettant d'économiser du temps et des déplacements tout en bénéficiant de conseils de qualité. Nous avons mis à leur disposition de nombreuses publications en lien avec le contexte économique ainsi que des idées pratiques pour faire face à la montée des taux d'intérêt.

Nous offrons une gamme d'instruments de couverture, tels que des contrats de change sur devises, permettant aux entreprises exposées à la variation des taux de change de protéger leurs marges bénéficiaires. De plus, avec la montée des taux d'intérêt des dernières années, notre offre de produits de fixation de taux d'intérêt, tels que le Swap de taux d'intérêt, représente une solution avantageuse pour la clientèle qui souhaite se protéger des hausses de taux.



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 quinzaine d'incubateurs et d'accélérateurs à travers le Canada dont :

- › **L'Institut d'Entrepreneuriat Banque Nationale de HEC Montréal** – Creative Destruction Lab (CDL-Montréal).
- › **La Centrale** – Espace entrepreneurial de l'Université Laval.
- › **L'Accélérateur de création d'entreprises technologiques (ACET)** de l'Université de Sherbrooke.
- › **McGill Dobson Centre for Entrepreneurship** de l'Université McGill – La Coupe Dobson.
- › **Le Centre national intégré du manufacturier intelligent (CNIMI)** de l'UQTR et du Cégep de Drummondville.
- › **Le CLIP** – plateforme d'innovation clinique représentant un incubateur unique au cœur de l'Hôpital général de Montréal.
- › **Zù** – organisme consacré au développement de l'entrepreneuriat dans les secteurs culturels et créatifs à Montréal et au Québec.
- › **Platform Calgary** – incubateur technologique ayant été reconnu parmi les 100 meilleurs au monde.
- › **New Ventures BC** – incubateur technologique offrant plus de 250 000 \$ en prix lors de la *New Ventures BC Competition*.
- › **Le Centech** de l'École de technologie supérieure (ÉTS) – bourses totalisant 200 000 \$ remises chaque année aux entreprises finissantes du Programme Propulsion.
- › **L-SPARK** – accélérateur technologique situé à Ottawa.
- › **Maison Notman** de la Fondation OSMO – nouveau programme appuyé par la Banque, destiné à l'innovation sociale et environnementale par le biais de la plateforme Pitch4Good. Cette initiative a pour objectif de soutenir les entrepreneurs et entrepreneures développant des produits ou services à impact positif pour la société.

Programmes de formation

La Banque continue également de soutenir divers programmes de formation spécifiquement destinés aux entrepreneurs et entrepreneures, dont :

- › **L'École d'Entrepreneurship** de Beauce – 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** – école des sciences de la créativité.
- › **Entrepreneuriat Québec** – 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 2 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.
- › **Réseau Mentorat** – en plus des programmes de mentorat réguliers, la Banque s'implique activement dans le programme de cohortes en transfert d'entreprise permettant à des entrepreneurs et entrepreneures de se préparer pour l'achat ou la vente d'une entreprise.

PITCH4GOOD

Des solutions pour un monde meilleur

Présentée par la Banque en partenariat avec la Maison Notman, la compétition Pitch4Good encourage les idées innovantes qui contribuent à bâtir un avenir meilleur et plus durable, selon les objectifs de développement durable de l'ONU. En 2023, les thématiques abordées étaient :

- › Éducation et talents
- › Femmes, sciences et technologies
- › Préservation de la biodiversité et des ressources naturelles
- › Mobilité et vie urbaine durable

Lors de chaque édition, l'entreprise en démarrage avec la meilleure présentation (*pitch*) remporte une bourse de 5 000 \$.



Patrick Lapierre de la Banque Nationale et Cédric Bourdelais d'EVsimple



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Bonifier l'offre de financement aux petites entreprises

La Banque continue de bonifier son offre de financement aux petites entreprises. En voici des exemples :

- › La Banque soutient financièrement, conjointement avec d'autres investisseurs et partenaires d'affaires, Accelia Capital, un fonds de 60 millions de dollars destiné aux entreprises innovantes, à fort potentiel technologique, partout au Québec. Accelia Capital vise la diversité, le rendement et l'impact en favorisant les entreprises détenues ou dirigées par des femmes.
- › La Banque versera 3 millions de dollars dans le fonds The51 Food and AgTech Fund qui appuie les entrepreneurs sous-représentés. L'organisme The51 travaille à l'amélioration de l'accès au capital pour les femmes entrepreneures et les entrepreneurs de diverses identités de genre dans le but de faire progresser l'égalité des genres par l'entremise de l'autonomie financière. La contribution de la Banque aidera à financer le développement d'entreprises de biotechnologie agricole, d'innovation agricole, d'automatisation et d'innovation alimentaire.
- › Poursuite de notre participation, conjointement avec le gouvernement du Québec et plusieurs autres institutions financières, au financement de 60 millions de dollars de l'enveloppe d'impact d'Evol qui œuvre au développement de l'entrepreneuriat inclusif dans les 17 régions du Québec. Ce financement a pour objectif de 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'ONU.



Depuis la mise en place de la Loi sur les Centres de la petite enfance en 1997, la Banque est un acteur de premier plan à la création d'un milieu de qualité pour le développement des enfants par le financement de projets d'infrastructure.

Depuis 2004, la Banque a soutenu pour près de 1 milliards de dollars en projets d'infrastructure dédiés aux Centres de la petite enfance, et ce aux quatre coins du Québec, et demeure à ce jour encore activement impliquée à la réalisation de ces projets sociaux d'impact.

Investir dans des 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 et entrepreneures à chaque étape du processus pour assurer leur réussite.

À ce jour, le portefeuille de NA Capital de risque, qui compte 18 entreprises actives, se compose principalement d'entreprises de technologie financière (*fintechs*), mais comprend également d'autres entreprises qui jouent un rôle 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.

NA Capital de risque est fière de soutenir des fondateurs et fondatrices culturellement diversifiés et considère la diversité comme un facteur important dans son analyse des investissements. Sur les 18 entreprises actives dans son portefeuille, 50 % ont au moins un fondateur ou une fondatrice issu d'une minorité visible.

Voici des exemples d'entreprises incluses dans le portefeuille de NA Capital de risque :

- › **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, une application intégrée qui aide les utilisateurs et utilisatrices à dépenser intelligemment et à économiser davantage, ainsi qu'un outil de construction d'historique de crédit pour les jeunes et les nouveaux arrivants au Canada.
- › **Workind** a pour mission de concevoir des expériences employés bienveillantes. Grâce à une plateforme intelligente et intuitive, Workind offre une solution flexible permettant aux employés et employées d'avoir accès à des avantages personnalisés pour définir l'équilibre de vie qui leur convient tout en ayant un impact positif dans leur communauté.
- › 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 et économique à des informations et des services de haute qualité dans un moment difficile de la vie.
- › L'objectif de **Borrowell** est de rendre la prospérité financière possible pour tous et pour toutes. En offrant un accès à l'éducation au crédit, à des outils numériques innovants et à des expériences personnalisées, Borrowell s'efforce d'aider tous les Canadiens et Canadiennes à se sentir en contrôle et optimistes quant à leur avenir financier.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Accompagner la clientèle dans la transition énergétique et sociale

Le capital privé joue un rôle crucial pour soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone d'ici 2050, conformément à l'Accord de Paris. Selon certaines estimations, il faudra investir 1 000 G\$ US dans l'infrastructure énergétique d'ici 2030, et jusqu'à six fois plus annuellement dans tous les secteurs pour réduire les émissions de GES et atténuer le changement climatique, afin de limiter le réchauffement de la planète à moins de 2°C¹. Le secteur bancaire joue un rôle central pour promouvoir la finance durable par l'investissement privé.

NOTRE APPROCHE

Les institutions financières sont dans une position unique pour soutenir la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et équitable, en appuyant leurs clients dans ce processus. La Banque offre des solutions de financement innovantes aux clients qui veulent mobiliser du capital pour financer des initiatives vertes, de transition et sociales. En plus des produits sur mesure et durables que nous leur proposons, nous soutenons nos clients qui, par leurs mandats de développement durable, appuient les collectivités, les entreprises et leurs propres clients. Nous reconnaissons la capacité du financement durable d'être un catalyseur de changement réel et nous croyons au pouvoir de nos clients pour y parvenir.



Marchés financiers

Nos équipes et services

Notre Groupe impact sur la durabilité en matière d'énergie et d'infrastructures ainsi que notre groupe Services-conseils et finance durable représentent un pôle d'expertise pour nos clients du Financement des sociétés, des Marchés des capitaux d'emprunt, des Marchés des capitaux – dette et actions, de Trésorerie, des Solutions de gestion des risques et autres, en offrant des conseils personnalisés sur le développement durable et des services de finance durable.

Services-conseils et finance durable (SAF)

Alors que le marché de la finance durable continue d'atteindre de nouveaux sommets, Banque Nationale Marchés financiers est bien positionnée pour aider les clients à aligner le financement sur leur stratégie ESG. Les facteurs de durabilité deviennent un élément crucial dans l'activité de mobilisation de capitaux à mesure que les critères des investisseurs évoluent.

Notre groupe Services-conseils et finance durable est une ressource exclusive pour aider les clients à concevoir des solutions efficaces pour le développement durable par une offre intégrée allant des conseils aux entreprises à la préparation au premier appel public à l'épargne (PAPE), et opérations de fusion et d'acquisition (FA), en passant par le montage de produits de financement durable et l'innovation. Forte d'une mine de connaissances et d'expérience, l'équipe SAF offre des réponses en matière de durabilité en un point centralisé, peu importe où le client en est dans sa démarche.

Groupe impact sur la durabilité en matière d'énergie et d'infrastructures (EiSiG)

Le paysage mondial de l'énergie et des infrastructures évolue rapidement pour réduire l'impact environnemental de notre offre d'énergie. Le Groupe impact sur la durabilité en matière d'énergie et d'infrastructures de Banque Nationale Marchés financiers propose des services-conseils coordonnés et différenciés, de calibre mondial, soutenant les efforts des clients pour offrir des solutions de recharge avec une énergie plus propre et promouvoir des modèles économiques plus durables.

Banque Nationale Marchés financiers s'est engagée à promouvoir le développement durable et à être aux avant-postes de la transition énergétique. Nous sommes un chef de file reconnu dans les technologies propres, l'électrification des transports, les carburants de remplacement, l'énergie renouvelable et les solutions visant la carboneutralité.

¹ Fonds monétaire international.



Faits saillants

Nous croyons que le développement de la finance durable au Canada est un pilier clé dans l'accélération du rôle du capital privé dans une transition climatique équitable et la création de nouveaux débouchés pour nos clients et la société. Au cours de l'exercice 2023, la Financière Banque Nationale (FBN) a continué de soutenir le marché de la finance durable au Canada et ailleurs dans le monde par ses services de souscription et de prêt pour des obligations vertes, sociales, durables et liées à des critères de durabilité

Obligations vertes, sociales, durables et liées à des critères de durabilité émises par FBN en 2023



Crédits autorisés pour des prêts liés à l'énergie renouvelable et à des critères de durabilité



Critères de performance de la finance durable

	2023	2022
Valeur émise des obligations vertes, sociales, durables et liées à des critères de durabilité	5,5G\$	2,7G\$
Valeur autorisée des prêts liés à des critères de durabilité	6,9G\$	5,8G\$
Valeur émise des obligations durables en circulation	3,3G\$	3,2G\$ ²
Valeur détenue des obligations vertes, sociales, durables et liées à des critères de durabilité ³	1,0G\$	1,0G\$
Somme du capital mobilisé/engagé pour des clients du secteur des technologies vertes	0,9G\$	-
Capital déployé depuis 2019 pour des projets d'énergie renouvelable en Amérique du Nord	11G\$	10G\$

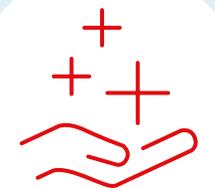
1 Toutes devises confondues, converties en dollars canadiens.

2 La donnée 2022 est en date du 31 décembre 2022.

3 Portefeuille investi par notre équipe de la Trésorerie en obligations vertes, sociales, durables et liées à des critères de durabilité.

Obtenir des résultats grâce au leadership et à des événements de développement durable

- › Notre équipe de recherche sur les actions (*Equity Research Team*), exclusivement consacrée au domaine ESG, publie des rapports sur des thématiques clés, comme la décarbonation, les marchés du carbone, les politiques et la réglementation.
- › La Banque a tenu sa 4^e conférence annuelle sur les technologies propres avec la participation de plus de 20 chefs d'entreprise et chefs de file de la politique climatique.
- › La Banque a été invitée à prononcer un discours d'ouverture à la Conférence des Nations unies sur la biodiversité (COP 15), qui portait sur l'impact de la transformation des institutions financières et du développement durable sur la conservation de la biodiversité, incluant les initiatives bancaires pour la nature et le climat.
- › La Banque a parrainé le Sommet de la finance durable tenu en 2023 à Montréal, présentant plus de 50 conférenciers qui ont abordé des sujets comme l'énergie, la transition juste, le climat et la biodiversité.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Cientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Points saillants des transactions

Marchés des capitaux d'emprunt

Whitecap Resources

Agent conjoint de structuration du financement durable de Whitecap Resources pour la restructuration de ses objectifs de **prêt lié à des critères de durabilité** après des acquisitions importantes

Whitecap Resources Inc. est une société canadienne d'énergie. Ses actifs de premier ordre lui permettent de lier sa croissance durable à long terme à une stratégie de gestion des risques rigoureuse. La société est une entreprise de séquestration du CO₂ de calibre mondial et est fière de son engagement actif dans la communauté.

FBN est intervenue comme agent conjoint de structuration du financement durable dans le cadre du premier emprunt lié à des critères de durabilité de Whitecap au début de 2022 qui lie la tarification aux objectifs environnementaux de la société pour réduire l'intensité des émissions de gaz à effet de serre et l'intensité des émissions de méthane des domaines 1 et 2. Après plusieurs acquisitions en 2022, FBN a soutenu Whitecap dans la restructuration de ses objectifs pour assurer qu'ils restent ambitieux.

Marchés des capitaux de dette

South Niagara Hospital

Conseiller conjoint pour le montage du financement durable à travers le **cadre de référence des obligations durables** inaugural du South Niagara Hospital

Commandité par Infrastructure Ontario, le nouveau South Niagara Hospital fera partie intégrante du réseau de la santé connecté de Niagara Health. Le projet centralisera les services de quatre établissements existants, pour faciliter l'accès aux soins à un seul et même endroit, améliorer les conditions pour les patients et contribuer à une meilleure santé de la collectivité.

Le cadre de référence soutiendra le financement de projets à grand rendement énergétique à l'hôpital de même que l'accès aux services de santé aux populations vulnérables.

Solutions de gestion des risques

Bell Canada

Participation au lancement des produits dérivés liés au développement durable ou (**Sustainability Linked Derivative, «SLD»**) de Bell Canada

Bell Canada (Bell) offre une vaste gamme de produits et de services innovants à ses clients particuliers et entreprises, et aux organismes gouvernementaux partout au Canada grâce à la puissance de ses réseaux sans fil et de fibre optique de calibre mondial.

La banque a participé comme fournisseur de swaps à la première émission de produits dérivés liés à la durabilité de Bell. Les SLDs s'appuient sur les ambitieux indicateurs de performance clés de Bell, conçus pour évaluer le rendement en matière de cibles ESG et soutiennent Bell dans ses objectifs consistant à transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde.



Services bancaires d'investissement dans la technologie propre

Eavor Technologies

Conseiller financier exclusif d'Eavor Technologies pour son **financement de série B**

Eavor Technologies (« Eavor ») est une société de technologie de géothermie vouée à la création d'un avenir énergétique propre, fiable et abordable à l'échelle mondiale. La solution d'Eavor (Eavor-Loop™) atténue ou élimine bon nombre des problèmes qui entravent traditionnellement l'énergie géothermique et a le potentiel d'offrir une source d'énergie propre constante, libérée des problèmes d'intermittence qui limitent la production d'électricité à partir de l'énergie solaire et éolienne, tout en offrant une empreinte environnementale plus réduite que les systèmes géothermiques traditionnels.

Eavor Technologies a réalisé avec succès un financement de 182 millions de dollars en octobre 2023. Le produit sera utilisé pour financer la croissance de l'entreprise, bâtir des projets commerciaux à court terme (comme Eavor-Europe^{MC}) et acquérir des éléments nécessitant de longs délais pour des chantiers futurs. FBN a réussi à obtenir un résultat optimal en s'adressant à un vaste réseau mondial d'investisseurs financiers et stratégiques et par ses contributions directes aux négociations. Le financement représentait le premier investissement du Fonds de croissance du Canada de 15 milliards de dollars.

Lion Électrique

Conseiller financier exclusif de Lion Électrique pour son **placement privé de débentures convertibles et non-convertibles**

Lion Électrique (« Lion ») est le chef de file de la construction de véhicules zéro émission à vocation spécialisée qui conçoit, fabrique et distribue des camions commerciaux urbains de classe 5 à classe 8 ainsi que des autobus et des minibus scolaires 100 % électriques. Les véhicules et la technologie de Lion bénéficient de l'expérience de plus de 30 millions de kilomètres parcourus par au-delà de 1 600 véhicules entièrement électriques en circulation aujourd'hui.

Lion Électrique a annoncé des opérations de financement concomitantes en juillet 2023 pour un produit d'environ 190 millions de dollars. La première comprenait des débentures convertibles de premier rang non garanties pour 74 millions de dollars US émises à plusieurs entités gouvernementales du Québec alors que la deuxième opération portait sur 90 millions de dollars de débentures convertibles de premier rang garanties à des investisseurs privés.

FBN a géré les processus parallèles obtenant de multiples offres qui ont donné des choix à la société. FBN a offert à Lion des services-conseils intégrés, dont ceux des groupes Financement des sociétés, Marchés des capitaux actions, Solutions de capital privé et de Marchés des capitaux d'emprunt. Le financement représente la cinquième opération couronnée de succès de Lion dans laquelle FBN a joué un rôle de conseiller, illustrant l'engagement de FBN et son appui à la croissance de ses clients.

Xebec Adsorption

Unique conseiller financier de Xebec pour son **processus de vente et de sollicitation d'investissements**

Xebec Adsorption (« Xebec ») était un fournisseur mondial de solutions d'énergie propre pour la production répartie de gaz renouvelables et à faible teneur en carbone, avec de longs antécédents dans la fabrication, l'installation et le service après-vente de matériel de purification de gaz. Xebec exploitait des usines, des centres de service de technologies propres et des installations de R-D en Amérique du Nord, en Europe et en Asie. Xebec s'est placée sous la protection de la LACC le 29 septembre 2022, en lançant parallèlement le processus de vente et de sollicitation d'investissements (« SISP »). Avec le concours de FBN, environ 475 parties ont été invitées à participer soit à l'acquisition de la totalité ou de parties de Xebec soit à la recapitalisation de la société par un investissement en fonds propres et titres de créance. En conséquence, des entités de Xebec ont été vendues dans 11 transactions distinctes, dont la dernière a été conclue en avril 2023.

En plus de son rôle dans le processus SISP, pendant les mois qui ont précédé la demande de protection par la LACC, FBN avait été mandatée comme seul conseiller financier d'un comité spécial du conseil d'administration de Xebec pour solliciter des manifestations d'intérêt pour la société sous forme d'investissement de capitaux ou d'acquéreurs potentiels.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Cientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Prêts au secteur des énergies renouvelables

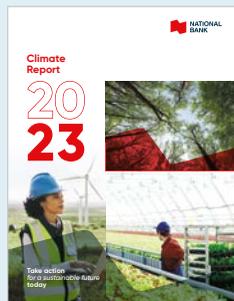
À l'heure où le paysage mondial de l'énergie et des infrastructures évolue pour réduire l'impact sur l'environnement de notre production et de notre consommation d'énergie, Banque Nationale Marchés financiers (BNMF) continue d'évoluer pour mieux servir les besoins de sa clientèle et augmenter la profondeur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

En date du 31 octobre 2023, la Banque a déployé 11 milliards de dollars de capital pour des projets d'énergie renouvelable en Amérique du Nord, depuis 2019.

Toujours au 31 octobre 2023, nos projets financés dans les domaines de l'éolien, du solaire, des batteries et de l'hydroélectricité représentaient plus de 8,7 milliards¹ de dollars de financement autorisé et 72 % de notre portefeuille total de financement de projets liés au secteur de l'énergie (*Project Finance*).



Pour en savoir plus, consulter le Rapport climatique disponible dans la section [Engagements et impact](#) sur [bnc.ca](https://www.bnc.ca).



¹ Incluant le montant des instruments financiers dérivés autorisés. Les instruments financiers dérivés sont des contrats financiers dont la valeur est tirée d'un instrument sous-jacent ayant trait aux taux d'intérêt et de change, aux cours des titres de participation et prix des marchandises, au crédit ou aux indices. Les dérivés comprennent les contrats à terme de gré à gré et les contrats à terme normalisés, les swaps et les options. Le montant nominal du dérivé est le montant de référence en fonction duquel les paiements effectués entre les parties sont calculés. Le montant nominal lui-même ne fait habituellement pas l'objet d'un versement.

Produits de base

Depuis 2021, la Banque est une participante active sur de multiples marchés organisés du carbone, dont le programme conjoint de plafonnement et d'échange Californie/Québec WCI (CCA), la Regional Greenhouse Gas Initiative (RGGI) et les Droits d'Émissions de l'Union Européenne (EUA). Pour mieux soutenir nos clients dans leur transition verte, nous avons ajouté la capacité de négocier des CCA de gré à gré, ce qui nous permet d'offrir des solutions de gestion des risques et d'économies à nos clients.

Nous travaillons à l'expansion de notre position sur les marchés du carbone dans le but d'élargir nos capacités de négociation de gré à gré et le nombre de marchés du carbone sur lesquels nous offrons des solutions. Dans le cadre de cette expansion, nous lançons notre participation au marché des crédits carbone Alberta TIER. La Banque a historiquement organisé des transactions privées personnalisées entre les producteurs et les acheteurs de crédits Alberta TIER, et nous nous réjouissons de continuer de soutenir les participants aux marchés de crédits TIER avec des solutions de gestion des liquidités et des risques en marge de notre pénétration de ce marché.

Solutions structurées

En 2023, notre Groupe solutions structurées a créé le certificat de placement garanti (CPG) Flex Compagnies Canadiennes Durables pour les particuliers. Ce CPG offre aux clients une exposition à des sociétés canadiennes durables, avec une protection du capital à 100 % à l'échéance. La construction du portefeuille comprend un filtre d'exclusion des sociétés de certains secteurs suivi d'une sélection des entreprises de tête dans les deux quartiles supérieurs de la notation ESG établie par Sustainalytics. Ce CPG offre une diversification sectorielle tout en répondant aux valeurs de durabilité chères à nos clients.

Équipe de recherche sur les actions ESG

Le domaine de l'ESG a longtemps été considéré comme appartenant à un créneau spécialisé, mais aujourd'hui, on le retrouve de plus en plus sur les marchés des capitaux mondiaux. Investisseurs et entreprises mettent davantage l'accent sur les critères ESG et la durabilité dans l'optique d'une meilleure caractérisation et d'un meilleur équilibre des risques et occasions. C'est plus important que jamais étant donné l'échelle relative des débouchés présents dans chaque industrie en voie de décarbonation. Notre analyste ESG en recherche sur les actions à la Financière Banque Nationale dirige nos activités de recherche dans le domaine, pour produire des informations opportunes, succinctes et à valeur ajoutée pour nos clients des marchés financiers. Les grands domaines d'intérêt, qui évoluent, couvrent un vaste champ allant des politiques et réglementations aux marchés du carbone (c.-à-d. réglementaire et volontaire) en passant par les divulgations financières liées à la durabilité et les initiatives de décarbonation (c.-à-d. captage du carbone), entre autres. Les travaux thématiques récents portaient sur les sujets suivants :

- › Politique et réglementation
- › Divulgation financière liée à la durabilité
- › Changement climatique et décarbonisation



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Cientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

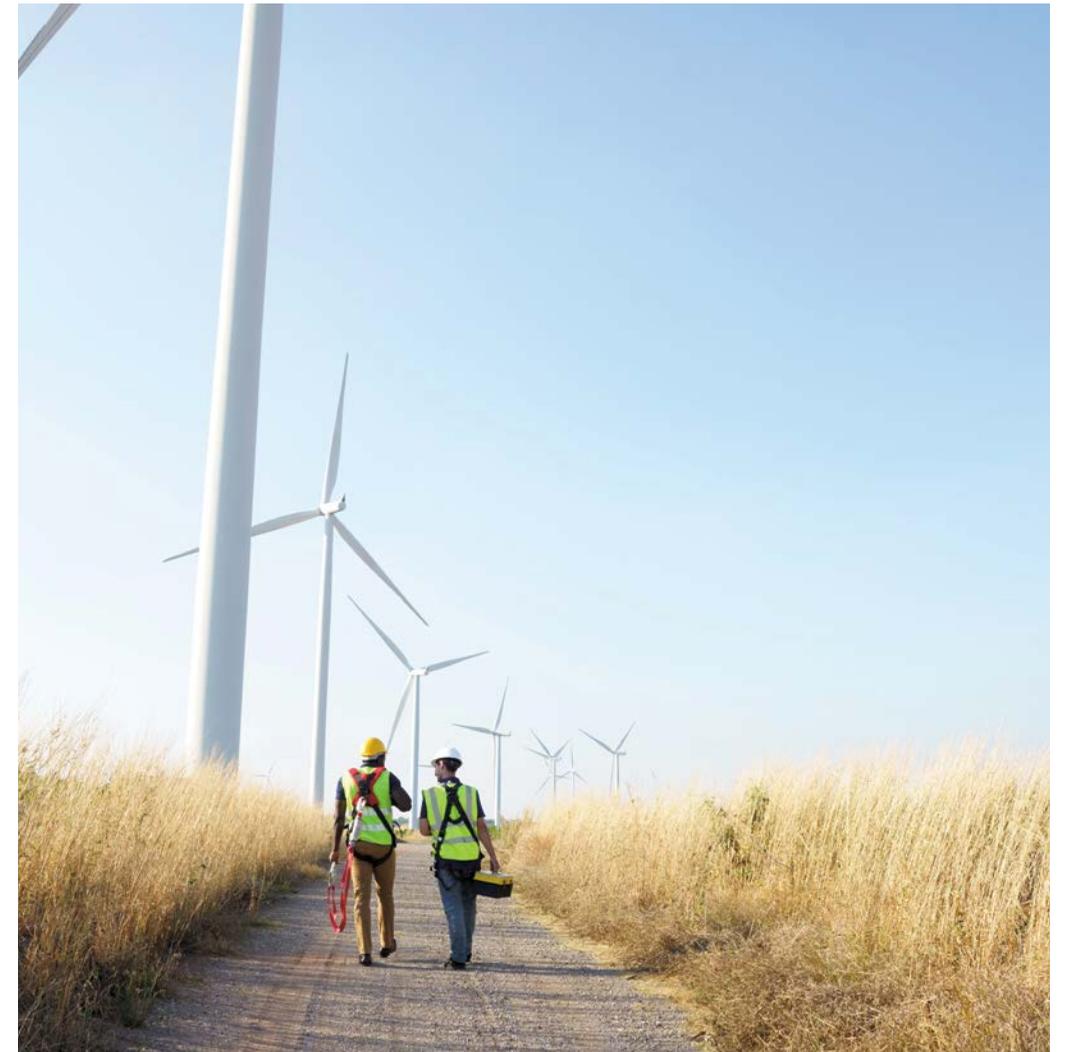
Des obligations durables pour des projets et organismes responsables (SASB IB-410a.2)

La Banque a développé l'un des premiers cadres de référence canadiens pour des émissions d'obligations durables¹, publié en 2018. Au 31 octobre 2023, le produit provenant de l'émission des obligations durables a servi au financement, par la Banque, de plus de 3,3G\$ de projets dans le domaine du développement durable. Selon le cadre de référence, les fonds peuvent être utilisés pour financer ou refinancer en totalité ou en partie des entreprises admissibles et des projets admissibles dans les catégories suivantes : énergie renouvelable, efficacité énergétique, prévention et contrôle de la pollution, gestion durable de l'eau et des eaux résiduaires, bâtiments durables, moyens de transport à faible teneur en carbone, logements abordables, accès aux services de base et essentiels, et prêts aux petites et moyennes entreprises situées dans des zones économiques défavorisées.

La sélection et l'évaluation des projets admissibles sont réalisées au sein de la Banque et le Comité des obligations durables a la responsabilité de l'examen et de la sélection finale des prêts et des investissements qui se qualifieront comme entreprises ou projets admissibles. La Banque publie annuellement un rapport qui présente notamment le cadre de référence, l'utilisation des fonds ainsi que des exemples de projets financés.



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](#).



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'organisations qui contribuent de manière crédible aux objectifs environnementaux (atténuation des changements climatiques et adaptation à ceux-ci, conservation des ressources naturelles, conservation de la biodiversité et prévention et contrôle de la pollution) ou qui cherchent à obtenir des résultats socioéconomiques positifs pour les populations cibles.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES



Gestion de patrimoine

Banque Nationale Investissements

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.

En 2023, BNI a de nouveau réitéré sa volonté d'être un acteur de changement vers une finance durable grâce à de nombreuses initiatives reliées à l'investissement responsable. Entre autres, BNI a fait appel à Finance Montréal qui s'est associé à l'Université de Sherbrooke afin d'offrir une formation avancée en investissement responsable. Ce sont donc une cinquantaine d'employés des postes corporatifs de la Banque qui ont pu étoffer leurs connaissances dans le domaine. Pour ses fonds gérés à l'interne, BNI a également adopté une nouvelle politique de droits de vote dite « durable ». Cette initiative vise à maximiser l'impact positif du levier d'influence que l'exercice des droits de vote représente. Elle permet également à BNI de contribuer davantage à l'adoption de pratiques durables de la part des entreprises dans lesquelles elle investit.



Pour en savoir plus sur les initiatives mises de l'avant au cours de l'année, consulter le Rapport sur nos avancées en investissement responsable de BNI dans la section [Investissement responsable](#) sur [bninvestissements.ca](#).



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 atteindre de hauts niveaux en matière d'investissement durable. Ils servent maintenant plus de 2 000 clients uniques pour un total de 85 millions de dollars en actifs investis depuis le 1^{er} décembre 2020.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES



Entreprises

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.

Voici des exemples d'entreprises de technologies propres soutenues par le Groupe :



› **FLO** est un opérateur de réseaux de recharge de véhicules électriques (VE) de premier plan en Amérique du Nord et un fournisseur de solutions de recharge intelligentes. La mission de l'entreprise est de « contribuer à vaincre les changements climatiques et à accélérer l'adoption des VE grâce à un modèle offrant aux conducteurs de VE l'expérience de recharge la plus fiable, des centres urbains à la campagne ». FLO accorde une importance particulière au déploiement accessible et à la fiabilité de l'infrastructure de recharge pour les véhicules électriques afin de contribuer au mouvement d'électrification du secteur du transport et à la transition vers une économie à faible émission de carbone.

- › **GreenMantra Technologies** est un chef de file mondial en recyclage moléculaire. L'entreprise emploie sa technologie pour transformer les déchets de plastique en additifs polymères spécialisés qui peuvent être utilisés dans un large éventail d'applications industrielles, notamment dans la construction et les infrastructures.
- › **dcbel** est 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** propose « la seule solution d'éclairage DEL 100% dynamique qui module le spectre complet de la lumière naturelle du soleil afin d'éclairer des environnements fermés tels que des serres, des centres de recherche et des laboratoires ». La solution clé en main primée de Sollum® offre « une valeur inégalée sur le plan des économies d'énergie et, en plus pour les serriculteurs, une productivité accrue et une qualité supérieure des produits ».
- › **SWTCH Energy** est un pionnier en matière de solutions de recharge de véhicules électriques pour les immeubles multifamiliaux, commerciaux et à bureaux en Amérique du Nord. SWTCH utilise les plus récentes technologies pour s'assurer que les immeubles de tous types peuvent déployer la recharge de véhicules électriques à grande échelle en tirant parti de l'infrastructure électrique existante des bâtiments.

Secteur Immobilier

Afin de soutenir la clientèle du secteur immobilier dans la transition, la Banque s'est donné des objectifs d'émissions de prêts verts. En 2023, la Banque a octroyé 10 prêts verts pour un total de 778 millions de dollars dépassant ainsi l'objectif établi de 750 millions de dollars. Travaillant en collaboration avec la SCHL, les prêts verts peuvent obtenir des conditions et des modalités de prêts plus avantageuses pour ainsi aider les clients et clientes vers leur carboneutralité et soutenir leurs stratégies ESG à long terme.

La Banque est fière d'avoir émis un prêt mission sociale au Groupe AFFI dans le but d'aider l'entreprise à accroître la portée de sa mission sociale, soit d'offrir un environnement de travail stimulant à des personnes qui présentent des limitations fonctionnelles.

En 2023, une gamme d'outils a été développée pour les équipes du secteur immobilier. Ces équipes les utilisent quotidiennement dans le but d'aider la clientèle dans sa transition vers des bâtiments abordables, énergétiquement efficaces et accessibles. Une taxonomie de l'immobilier vert a aussi été établie qui comprend les lignes directrices pour définir un bâtiment vert. Pour faciliter l'intégration de ces nouveaux outils, la Banque a mis en place des formations dans le but d'informer et d'éduquer les équipes sur l'importance de l'ESG.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES



Particuliers

Un programme de récompenses qui encourage l'écoresponsabilité

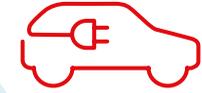
Le programme de récompenses pour les cartes de crédit de la Banque encourage les détenteurs et détentrices à adopter des habitudes écoresponsables. Avec les points accumulés, les détenteurs peuvent visiter la section Écoresponsable du site de récompenses, où il est possible de compenser les émissions 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.

Les détenteurs et détentrices peuvent aussi se procurer des produits durables auprès d'entreprises locales. En 2023, de nouvelles entreprises ont été ajoutées afin d'élargir et de diversifier l'offre à plus de 30 produits. 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 cartes-cadeaux électroniques ont représenté un montant de 823 millions de points échangés en 2023.

Les détenteurs de cartes de crédit de la Banque peuvent également visiter la section Dons et échanger leurs points pour faire un don auprès de cinq différents organismes œuvrant dans le domaine des mesures d'urgence, de la santé, de l'aide alimentaire et de l'autonomie financière des femmes. En 2023, 4,3 millions de points ont été échangés pour faire des dons à ces organismes.



Pour en savoir plus 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

Afin d'encourager la transition énergétique, la Banque offre des escomptes sur le taux d'intérêt lors d'un financement utilisé pour l'achat d'un véhicule vert (électrique, hybride branchable ou hydrogène). Cette offre est disponible chez tous nos marchands affiliés ainsi qu'auprès de l'ensemble de notre réseau de distribution aux particuliers (en personne ou à distance), ce qui en fait un programme accessible à travers le Canada.

De plus, afin d'aider les personnes à mobilité réduite, dont l'adaptation du véhicule engendre des coûts additionnels, la Banque a mis en place des allègements au niveau de l'approbation de crédit permettant à cette clientèle d'accéder plus facilement au financement nécessaire.

Enfin, les nouveaux arrivants et nouvelles arrivantes, en tant que segment prioritaire pour l'organisation, peuvent bénéficier d'un escompte sur le taux d'intérêt lié au financement d'un véhicule, à travers le réseau de distribution de la Banque et nos marchands affiliés, ce qui permet de rendre l'offre accessible à travers le Canada.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Employés

NOTRE APPROCHE

En lien avec la mission commune de la Banque, notre objectif est d'offrir à notre personnel le milieu de travail le plus stimulant au pays et une expérience personnalisée. Nous aspirons à ce que tous et toutes puissent se réaliser en entreprenant des projets innovants qui ont un impact positif sur notre clientèle, nos collègues et notre communauté, tout en ayant un équilibre de vie professionnelle et personnelle. Nous travaillons à bâtir des équipes mobilisées et diversifiées, évoluant dans une culture qui valorise la complicité, le pouvoir d'agir et l'agilité. Nous croyons que le développement contribue à entreprendre sa carrière à la hauteur de ses ambitions. C'est pourquoi nous optons pour une culture de développement en continu. Nous entretenons également un dialogue avec notre personnel pour améliorer son expérience et l'engager dans les réflexions et les décisions d'entreprise. Finalement, notre offre d'avantages est évolutive et axée sur des priorités actuelles pour offrir de la flexibilité et contribuer au bien-être financier, physique et mental de notre personnel.

Recruter et planifier la relève

Acquérir les meilleurs talents

Notre marque employeur *Entreprendre tes ambitions*^{MC} est l'expression créative de notre approche. Elle appuie notre engagement social en s'inspirant directement de notre ADN :

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

Notre approche humaine vise à offrir des défis professionnels stimulants, ainsi que des conditions et de la flexibilité pour se réaliser dans ses passions personnelles. Dans cet esprit d'équilibre, nous déployons des stratégies pour attirer des talents provenant de différents horizons et partageant nos valeurs. Dans le cadre d'activités visant à promouvoir l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accès aux opportunités d'emploi, nous mettons également en place du recrutement intentionnel pour certains groupes de la population. Chaque personne est unique, nous nous enrichissons de ces différences dans la création de bassins diversifiés.

Nous voulons faire vivre une expérience de recrutement chaleureuse, positive et accessible. Nous faisons évoluer et simplifions nos pratiques en continu et posons les fondations pour offrir une expérience humaine et transparente. Nous souhaitons ainsi créer des conditions favorables pour soutenir la carrière et l'engagement à long terme de notre personnel, favoriser son épanouissement et construire un avenir meilleur.

Entreprendre tes ambitions



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



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Planifier notre relève

Chaque année, les gestionnaires des différents secteurs passe en revue leurs talents et dressent leurs besoins actuels et futurs nécessaires pour atteindre les objectifs d'affaires. Ils identifient également, à l'issue d'un processus rigoureux, les risques de départ, les postes et les expertises critiques en s'assurant que des personnes relèves ont été identifiées et que ces nominations ont été entérinées en amont par les personnes concernées durant leur conversation carrière. Lorsque les discussions en comité de direction sont terminées, les informations sont compilées et agrégées afin de bâtir avec les employés et employées des plans de développement appropriés qui seront suivis en continu durant l'année.

En matière de recrutement exécutif, lorsqu'un poste se libère, les personnes identifiées dans la relève sont incluses dans le processus de recrutement. Entre le 1^{er} novembre 2022 et le 1^{er} novembre 2023, 94 % des postes ont été comblés par des personnes de la relève.

Ceci démontre que la préparation et le développement ont permis aux relèves exécutives de progresser dans leur carrière et de mettre à contribution les compétences requises pour appuyer la réalisation du plan d'affaires de la Banque.

De plus, dans sa gestion de la relève, la Banque s'assure d'avoir un bassin de candidatures potentielles qui répond à ses normes en matière d'inclusion, de diversité et d'équité.

En 2023, les personnes de minorités visibles étaient proportionnellement plus nombreuses à être désignées parmi les personnes de la relève par rapport à leur représentation relative au sein de la Banque.

Afin d'avoir un bassin de compétences qui reflète les communautés où nous sommes présents, 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 élèves universitaires sont sélectionnées et initiées à la réalité de notre firme de courtage de plein exercice et exposées à différentes réalités d'autres secteurs d'affaires. Ces élèves universitaires de 2 ^e ou 3 ^e année ont l'occasion, notamment, d'expérimenter la gestion de portefeuille, de prendre part au déploiement de certains projets ou d'apporter de nouvelles idées à nos façons de faire. Certains des meilleurs talents ont la possibilité de continuer à travailler à temps partiel pendant leurs études et même d'obtenir un emploi à temps plein après avoir obtenu leur diplôme.
Programme de stages Marchés financiers	Ce programme permet à des élèves universitaires de travailler pendant quelques mois au sein d'un secteur des Marchés financiers et d'interagir avec leurs spécialistes. Cela peut conduire à l'obtention d'un poste permanent ou à une participation à notre programme de rotation qui offre à des diplômés universitaires un programme soutenu de plusieurs mois s'amorçant par une période de formation suivie de rotations dans divers pupitres de Ventes et négociation, à Montréal, à Toronto et à Calgary. Le programme permet aux personnes participantes, d'être mentorées tout au long du parcours, d'approfondir leurs connaissances des différents secteurs des marchés financiers et de se voir attribuer un poste permanent répondant à leurs champs d'intérêt et à leurs forces une fois le programme complété avec succès.
Programmes de rotation – Science ingénierie et intendance de données	Ce programme de rotation de la Banque vise à recruter et à intégrer des scientifiques, des analystes en ingénierie et des intendants 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 personnes participantes ont la possibilité de se familiariser avec des réalités variées à travers un cycle de deux ans et grâce à des rotations dans différents secteurs d'affaires. À la fin de ce cycle, les personnes participantes ont l'occasion de rejoindre un secteur de la Banque. 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 : <ul style="list-style-type: none"> › attirant des talents issus de métiers émergents tels que des scientifiques, des analystes en ingénierie de données et des intendants 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 sur notre clientèle et notre personnel. Depuis la création des programmes en 2018 : <ul style="list-style-type: none"> › 210 rotations ont eu lieu au sein des secteurs de la Banque; › 85 personnes ont participé aux programmes, dont 60 scientifiques, 23 analystes en ingénierie de données et 2 intendants de données; › près de 80 % des personnes ayant participé ont été placées à l'interne par le biais des programmes.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Contribuer au développement et à la progression de carrière

Dans le contexte actuel marqué par la rareté de main-d'œuvre et un ralentissement économique, notre engagement dans le développement et la progression de carrière est sans équivoque. Nous visons à faire de la Banque une destination carrière de choix en offrant des conditions favorables à la performance et au cheminement de carrière. À cet effet, la Banque fait évoluer en continu l'expérience et l'offre de développement en utilisant la rétroaction de son personnel, notamment au moyen de sondages.

La gouvernance de la culture et de l'expérience est assurée par le secteur Expérience employé, alors que la gouvernance de l'offre de développement est assurée conjointement par le secteur Expérience employé et les différents secteurs d'affaires. Ceux-ci collaborent pour concevoir et offrir des solutions de développement simples, pertinentes et adaptées à la réalité d'aujourd'hui.



En 2023,
80 % de notre personnel
considère que la
Banque investit dans
le **développement**
de sa main-d'œuvre¹.

Une culture de développement

Dans le but d'assurer la pérennité de la gestion des talents et d'optimiser le savoir collectif, la Banque promeut une culture de développement. À cette fin, l'environnement collaboratif et le coaching entre pairs sont favorisés, le pouvoir d'agir est valorisé et, collectivement, nos employés et employées sont appelés à apprendre les uns des autres. Nos employés et employées ont des occasions d'apprentissage pour développer en continu leurs connaissances et leurs compétences, en lien avec les objectifs d'affaires de la Banque.

Nos gestionnaires sont un levier important pour notre évolution culturelle et leur développement est au cœur de notre stratégie d'affaires.

Évolution de l'expérience de développement

Plaçant nos employés et employées au cœur de l'expérience de développement et souhaitant établir une relation à long terme avec eux, la Banque met en place des conditions favorables pour assurer la réalisation de leur plein potentiel. En effet, un éventail de solutions d'accompagnement permet de les soutenir dans leur cheminement de carrière et de mieux les guider vers les ressources et les occasions de développement pertinentes. Depuis 2023, nos employés et employées sont encouragés à tenir des discussions de carrière un minimum de quatre fois par année avec leurs gestionnaires.

En plus d'une offre d'apprentissage initiale et en continu qui soutient nos valeurs d'inclusion, de diversité et d'équité et qui s'adapte aux nouvelles exigences réglementaires, la Banque propose des outils et une expérience de développement personnalisée en fonction des intérêts et des besoins des membres de nos équipes. Chaque employé et employée est encouragé à faire valoir ses ambitions de carrière en prévision de l'exercice de planification de la relève.

Aux activités d'apprentissage formelles s'ajoutent des occasions informelles ou sociales, 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 dîners-conférences, de lectures personnelles, de coaching par les pairs, etc. Depuis les dernières années, le nombre d'heures consacrées par notre personnel au développement informel se maintient.

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



En 2023, **56 millions de dollars ont été investis** dans le développement des compétences. Les employés et employées ont suivi en moyenne **29 heures de formations formelles**².

¹ Résultat du sondage du deuxième et du quatrième trimestre de 2023 sur la satisfaction de nos employés et employées. Plus de 13 000 employés et employées de la Banque ont répondu au sondage.

² En 2023, la hausse de l'investissement en formation découle de l'ajout des heures d'apprentissage en action aux heures de formation déjà comptabilisées pour les classes virtuelles et de l'autoformation des plans d'entraînement des employés et employées dans un nouveau poste.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Afin de demeurer agile face à la nouvelle réalité du travail et de favoriser le développement du plein potentiel de notre personnel, la Banque poursuit sa transition progressive vers une organisation basée sur les compétences.

Compétences clés

Nous avons notamment élaboré une stratégie s'appuyant sur des compétences clés à développer. Cela permet à nos employées et employés de développer des compétences autres que celles liées à leur fonction et ainsi d'accroître leur polyvalence.

En 2023, nous avons fait évoluer nos compétences clés afin d'assurer leur alignement avec nos priorités stratégiques et les tendances du marché. Un portail a été mis en place pour permettre au personnel d'accéder à des occasions de développement liées à nos 14 compétences clés. Les contenus propres aux compétences, jumelés à la rétroaction multi-sources en continu, permettent de soutenir le plan de développement individuel de chacun.

Profils de compétences

Une démarche d'élaboration de profils de compétences a été lancée afin d'identifier les compétences requises pour optimiser la performance dans les rôles critiques à la Banque. En 2023, 90 % des profils des rôles critiques ont été définis. Ces profils sont intégrés dans les processus de recrutement, ils facilitent la priorisation des objectifs de développement et servent également à alimenter les stratégies de développement de différents secteurs de la Banque.

Rétroaction et reconnaissance en continu

Notre culture organisationnelle promeut la rétroaction entre pairs comme une importante source de développement. Nos employés et employées ont la possibilité de solliciter/donner de la rétroaction et d'offrir de la reconnaissance en continu à même les outils de travail utilisés dans leur quotidien. Ainsi, ils peuvent souligner les forces de leurs collègues et les aider à découvrir des pistes de développement.



Voici les 14 compétences clés mises de l'avant. Nous avons priorisé cinq d'entre elles (*), qui sont au cœur de notre évolution culturelle :

- › **Communication***
- › **Inclusion et diversité***
- › **Ouverture à apprendre***
- › **Empathie***
- › **Résilience***
- › Analytique
- › Créativité
- › Cybersécurité
- › Esprit critique
- › Habileté numérique
- › Intelligence émotionnelle
- › Recherche de sens
- › Résolution de problèmes
- › Responsabilité sociale



Exemples d'offres de développement à la Banque

Initiatives	Personnel ciblé	Description et quelques données
Université TI	Personnel TI, équipes aux rôles connexes et quiconque souhaitant cheminer vers une fonction en technologie de l'information	L'Université TI offre des parcours de développement par spécialité aligné sur les compétences de chaque rôle. Les parcours sont disponibles pour tout notre personnel en technologie de l'information, ainsi que pour les équipes aux rôles connexes. L'offre d'apprentissage passe par des lectures, des capsules, des certifications, des mises en pratique, des formations magistrales ainsi que des milliers de contenu en ligne via des plateformes externes.
Académie de données	Tout le personnel de la Banque	Tout notre personnel a la possibilité de développer ses compétences en données. L'offre d'apprentissage de l'Académie de données répond à des besoins spécifiques tout en étant adaptée au niveau de connaissances de chacun. En 2023, 8685 heures de formation ont été suivies sur divers sujets, comme Python, la littératie de la donnée, Découverte de la donnée et le programme d'immersion. Ces formations sont données sous plusieurs formes, comme des ateliers, des dîners-conférences, des capsules, etc.
Centre d'apprentissage de Harvard	Tout le personnel de la Banque	Tout notre personnel a accès à une bibliothèque renouvelée de formations de haut niveau ainsi qu'à des articles, des études de cas et, des balados via Harvard Business Review afin de développer ses compétences et de s'informer sur d'autres thématiques d'actualité. Depuis novembre 2022, plus de 1041 modules de formation ont été complétés par le personnel qui a passé plus de 4235 heures sur la plateforme.
Trousse sur le travail hybride	Tous les gestionnaires de la Banque	Livrée sur une plateforme d'apprentissage accessible en mode asynchrone, la trousse sur le travail hybride offre une panoplie de contenus afin d'aider nos gestionnaires à se développer en continu dans l'univers du travail hybride et flexible.
Parcours de développement en leadership	Dirigeants, gestionnaires et professionnels identifiés	Afin de s'assurer que nos gestionnaires reçoivent une formation ciblée pour développer leurs compétences en gestion et en leadership, des nouveaux parcours de développement ont été offerts en 2023: <ul style="list-style-type: none"> › Parcours sur les bases en gestion: formation ciblée qui s'échelonne sur 6 mois pour 30 heures investies dans des ateliers de groupe, des missions et des activités préparatoires et de co-développement. › Parcours sur la connaissance de soi: formation permettant d'explorer plusieurs facettes de sa personnalité et de son parcours personnel étant plus à même de comprendre les forces et occasions de développement. Cette formation s'échelonne sur 6 semaines pour 15 heures investies dans des ateliers de groupe et des activités de réflexion.
Programme de formation en coaching	Tous les gestionnaires et tout le personnel dans des rôles d'influence à la Banque	Cette formation a pour but d'accroître la posture de coaching et de promouvoir des stratégies d'écoute et d'influence en lien avec les compétences et le profil en leadership de la Banque. <ul style="list-style-type: none"> › En 2023, 327 personnes ont suivi l'un des 32 ateliers réalisés.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Initiatives	Personnel ciblé	Description et quelques données
Leadership au féminin	Femmes leaders à la Banque	<p>Au cours de ces initiatives, les femmes leaders sont accompagnées dans leur développement afin de mettre en lumière leurs talents à la Banque, leur donner confiance et propulser leur carrière.</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2023, 100 femmes provenant de différents secteurs de la Banque ont participé au Défi 100 jours de l'Effet A. <p>Se faire connaître est l'une des compétences importantes pour bâtir son réseau et accéder à des rôles de dirigeants. Les associations suivantes: L'Association des femmes en Finance du Québec et Women Executive Network dans le Hors Québec s'adressent à des femmes leaders pour les soutenir dans le déploiement de leur plein potentiel grâce à de nombreuses occasions de réseautage, de formations et de conférences.</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2023, près de 30 femmes provenant de différents secteurs de la Banque ont participé aux différentes initiatives.
Coaching, mentorat et sponsorship	Tout le personnel de la Banque	<p>Afin de moduler l'offre de développement sur des besoins et des clientèles ciblées, des ressources d'accompagnement sont offertes à certains membres de notre personnel dans leur développement professionnel tel que le coaching personnalisé, le mentorat ou le <i>sponsorship</i>.</p> <p>Ces démarches proposent des outils et s'ajoutent au soutien offert par le gestionnaire de l'employé ou de l'employée.</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2023, 62 démarches de sponsorship, 32 démarches de coaching à l'externe et 88 démarches de coaching à l'interne ont débuté.
Conseiller bancaire	Tous les conseillères bancaires et les conseillers bancaires	<p>Avec un parcours de formation personnalisé, nos conseillères bancaires et nos conseillers bancaires développent et acquièrent de nouvelles compétences et définissent un cheminement de carrière mobilisant, rehaussant ainsi en continu leur niveau de conseil. Les gestionnaires évaluent les compétences des conseillères bancaires et des conseillers bancaires; qui reçoivent ensuite un parcours de développement personnalisé en fonction des compétences priorisées par le secteur d'affaires.</p> <p>Faits saillants 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plus de 2500 de nos conseillères bancaires et conseillers bancaires ont développé leurs compétences pour cheminer dans les différents niveaux de conseiller bancaire. Diminution de près de 60% des embauches à l'externe par la progression interne de notre personnel dans la fonction de conseillère bancaire et conseiller bancaire.
Investissement responsable	Tout le personnel des forces conseil auprès de notre clientèle	<p>Nous croyons que la transmission de connaissances est essentielle à une bonne compréhension et ainsi, à une plus grande adoption de la finance durable. En matière d'investissement responsable, l'une des priorités de notre filiale Banque Nationale Investissements (BNI) est de « partager notre expertise afin d'élever le niveau de connaissances en investissement responsable ».</p> <p>Après une première phase concluante, en 2023, la formation <i>Investissement responsable: ce qu'il faut savoir</i> a été déployée à l'ensemble de nos canaux et secteurs d'activité. En tout, ce sont au-delà de 1200 personnes de nos forces-conseil qui ont suivi la formation; ce qui leur a permis d'acquérir les connaissances et outils pour se sentir en confiance, discuter et répondre aux questions de notre clientèle concernant l'investissement responsable et ainsi bonifier l'offre de service.</p> <p>Un sondage effectué en fin d'année auprès de 3 300 clients a mis en lumière l'importance d'aborder le sujet de manière proactive. En effet, l'un des principaux constats est que « l'intérêt envers l'investissement responsable est plus élevé chez la clientèle avec qui le conseiller a parlé d'investissement responsable ».</p>



Certificat de qualité des initiatives de formation

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.



Favoriser le bien-être de notre personnel

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 et d'employées 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 et d'équité en matière d'emploi, 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 :

- › Notre rémunération est équitable et concurrentielle afin d'attirer le talent, de le mobiliser et de le fidéliser.
- › Nos 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 de notre personnel.
- › L'évolution de notre culture favorise une organisation hautement collaborative et agile.
- › La mobilisation de nos équipes soutient l'engagement envers la création de valeur et l'amélioration de l'expérience client et employé.
- › 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.
- › Nos nouveaux espaces de travail sont collaboratifs, accueillants et innovateurs.
- › La Banque s'engage à offrir un salaire permettant un niveau de vie convenable dans le pays où travaille sa main-d'œuvre.

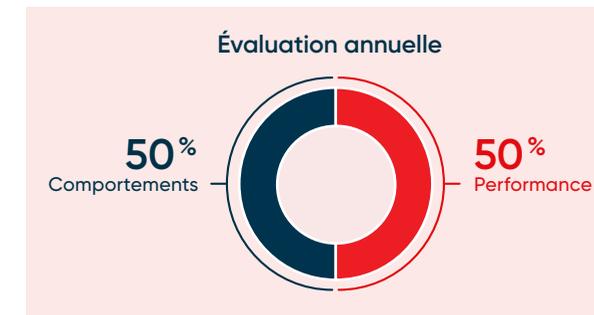


Pour en savoir plus sur notre engagement sur la rémunération équitable, consulter l'[énoncé sur la rémunération équitable](#) disponible sur [bnc.ca](#).

La gestion de la performance

Nos équipes travaillent toutes vers un même but. En effet, la Banque se dote chaque année d'objectifs communs pour l'ensemble de son personnel favorisant ainsi l'alignement des équipes. De plus, les dirigeants et les membres de l'équipe de direction partagent un tableau de bord commun et sont évalués selon ces mêmes objectifs.

Notre personnel évolue dans un climat de travail mobilisant qui encourage la synergie et la collaboration entre les secteurs d'affaires en misant sur nos trois valeurs priorisées : l'agilité, la complicité et le pouvoir d'agir. Les comportements sont aussi importants



que le travail accompli, puisque les objectifs comportementaux et les objectifs d'affaires comptent chacun pour 50%. Pour aider les employés et employées à comprendre les comportements souhaités, nous utilisons des exemples concrets qui illustrent la réalité d'affaires des secteurs corporatifs et des secteurs de ventes.

Tout au long de l'année, des rencontres individuelles avec le gestionnaire ont lieu pour assurer des discussions en continu. Ces rencontres permettent à chaque employé et employée de démontrer la valeur qu'il apporte en échangeant sur l'avancement des objectifs, les comportements adoptés et la réalisation du plan de développement. C'est l'occasion de faire une introspection et de se positionner sur sa performance et son développement et d'ajuster si nécessaire.

Nos employés et employées utilisent la rétroaction tout au long de l'année pour prendre conscience de leurs forces et explorer des pistes de développement. Ainsi, chacun prend en charge sa performance et initie des échanges avec son gestionnaire pour démontrer son apport individuel au sein d'un projet ou d'une collaboration. En 2023, près de 7 000 rétroactions ont été données. De plus, 80% de notre personnel affirme recevoir de la reconnaissance significative lorsqu'il fait du bon travail. Cela se traduit par 58 000 reconnaissances données dans la dernière année.



Avantages sociaux et bien-être

Toujours en lien avec sa mission, la Banque offre un éventail d'avantages et de conditions de travail afin de favoriser le bien-être physique, psychologique et financier de son personnel et la conciliation travail-vie personnelle. L'équipe Expérience employé s'assure de faire évoluer l'offre de services par une vigie des avantages offerts sur le marché tout en demeurant à l'écoute des membres du personnel. La Banque souhaite attirer et retenir les meilleurs talents 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.

Notre gamme d'avantages flexibles et novateurs pour notre personnel inclut :

- › une assurance collective comprenant assurance médicale, dentaire, invalidité de courte et longue durée, congés pour maladies occasionnelles, etc.;
- › un régime de retraite généreux et flexible;
- › un régime d'achat d'actions attrayant grâce à une contribution de la Banque;
- › une politique de congés et de vacances concurrentielle. Cela inclut des congés pour événements de vie tels que la maladie d'un proche ou un événement personnel¹;
- › une prestation supplémentaire parentale qui permet à tous les parents de nouveaux-nés ou enfants adoptés de compléter les prestations fédérales ou provinciales à 100 % du salaire de base pour une durée de douze semaines^{2,3};
- › des privilèges sur certains services bancaires et de crédit, ainsi que des taux préférentiels sur certains produits financiers;
- › un compte mieux-être qui vise à élargir la gamme de protections déjà incluse dans le régime d'assurances collectives ainsi qu'à promouvoir une approche globale de la santé en encourageant les personnes à prendre soin d'elles. Grâce au compte mieux-être, nos employés et employées ont la possibilité de réclamer différents frais admissibles reliés à des activités et services de mieux-être adaptés à leur situation;

Nos employés et employées ont également la possibilité d'utiliser le montant disponible de leur compte mieux-être pour le remboursement des modes de transport durables, comme :

- les titres de transport en commun;
- les frais d'abonnement à un service de vélopartage;
- l'adhésion et les frais d'utilisation d'un service de partage de voiture ou de covoiturage;
- les frais d'installation d'une borne de recharge électrique.

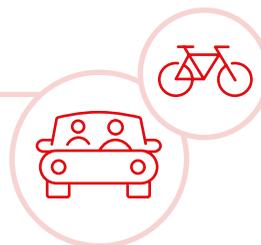
Depuis le 1^{er} janvier 2023, des articles admissibles se sont rajoutés à ceux déjà offerts, comme :

- les produits d'énergie solaire et d'énergie éolienne;
- les composteurs et barils de récupération d'eau de pluie.

1 Certaines règles relatives à l'admissibilité et à la durée s'appliquent.

2 Certaines exclusions s'appliquent.

3 Avant le 1^{er} janvier 2023, la prestation supplémentaire parentale était d'une durée de six semaines.



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 et d'assurer leur bien-être ainsi que celui de leur famille.

- › un programme d'aide aux employés et employées et à la famille (PAEF) qui offre du soutien professionnel lorsque des périodes plus difficiles surviennent dans leur vie et ou celle de leurs proches. Ainsi, ils peuvent obtenir de l'aide en toute confidentialité. En complément à ce service, le PAEF met 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 et de soutien en santé mentale qui permet à tous les membres de nos équipes d'avoir accès à des professionnels de la santé rapidement et de façon virtuelle, ainsi qu'à du contenu pratique pour favoriser l'autogestion de la santé;
- › un accès gratuit et illimité à une clinique virtuelle pour dépister les troubles du sommeil et être accompagné par un thérapeute pour traiter l'insomnie et améliorer le sommeil;
- › un programme de pairs aidants en santé mentale qui offre 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;
- › un accès à une garderie, située près du siège social, pour les enfants de notre personnel;
- › le développement de carrière et la formation en continu;
- › des rabais additionnels sur des produits et services découlant d'ententes de la Banque avec différents fournisseurs et partenaires.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

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. Les initiatives en matière de santé et sécurité visent, avant tout, à faire de la prévention pour s'assurer que toutes les personnes à l'emploi de la Banque se sentent bien et travaillent dans un environnement sécuritaire en tout temps.

Notre politique de santé et sécurité définit les rôles et les responsabilités de chaque personne et décrit la structure de responsabilité de la Banque en matière de santé et sécurité au travail en s'assurant de répondre aux exigences de la législation canadienne. L'équipe Bien-être et avantages sociaux, en collaboration avec différentes instances de la Banque, travaille pour soutenir les programmes de santé et sécurité et veiller à leur bon fonctionnement. Pour ce faire, nous effectuons des vigies sur une base régulière et la direction reçoit des rapports avec des recommandations qui varient selon les progrès réalisés par rapport aux cibles établies en début d'année, afin de réduire les risques de sécurité de nos employés et employées. La Banque s'engage à prendre les mesures de prévention nécessaires pour éviter les accidents de travail.

En plus des programmes et politiques mis à leur disposition pour assurer leur santé, sécurité et bien-être précédemment énumérés, nous avons mis en place diverses initiatives, telles que :

- › une série de formations obligatoires pour sensibiliser chaque personne à son rôle et ses responsabilités en santé et sécurité au travail. Les sujets principaux de ces formations incluent la santé mentale, les gestes de premiers secours, les mesures d'urgence et procédures d'évacuation ainsi qu'une formation pour les membres des comités et les personnes représentantes en santé et sécurité au travail;
- › des chroniques bien-être pour soutenir le personnel en proposant des articles sur des sujets variés tels que la santé mentale, les activités physiques et la santé et la sécurité au travail;
- › des outils ergonomiques tels que des vidéos et guides qui expliquent les bonnes pratiques pour s'assurer que tous travaillent dans un environnement qui favorise leur santé musculosquelettique, que ce soit au bureau ou à la maison. Du matériel ergonomique et des consultations professionnelles sont également mis à la disposition de nos employés et employées.

Accidents en milieu de travail

au 31 décembre

	2023	2022	2021
Blessures légères au Canada	27	30	18
Blessures invalidantes au Canada	5	14	15
Nombre d'accidents mortels en milieu de travail au Canada	0	0	0

Blessures légères : blessures en milieu de travail, sans perte de temps au travail après le jour de l'accident.
Blessures invalidantes : blessures qui ont causé une perte de temps au travail dans les jours suivant l'accident.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Dialoguer en continu avec notre personnel

Entretenir un dialogue en continu avec notre personnel et agir selon sa rétroaction

La Banque est engagée dans une stratégie de dialogue avec ses employés et employées afin d'améliorer leur expérience et étudie en continu les moyens d'accroître leur participation à la prise de décisions stratégiques.

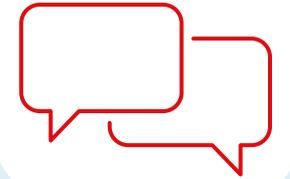
Être à l'écoute des besoins de l'ensemble de notre personnel et répondre à ses préoccupations en agissant sur ce qui compte réellement est une pratique clé à la Banque pour soutenir notre ambition d'être le milieu de travail le plus stimulant au pays. L'écoute et la rétroaction font partie du développement professionnel et ont un impact direct sur le sentiment d'appartenance, ce qui est fondamental pour notre évolution culturelle.

La prise de décision du secteur Expérience employé s'appuie notamment sur la Voix des employés. Il s'agit d'une multitude d'initiatives mises en place afin d'accéder directement et facilement à leur rétroaction par divers moyens (sondages, groupes de discussion, réseaux internes d'employés, plateformes, etc.), et ainsi les considérer dans la prise de décision ultime.

Cette année, en plus de lancer les nouvelles conférences Ma voix, une expérience qui a pour but d'échanger sur les préoccupations des membres des équipes, de communiquer sur les initiatives livrées et à venir et de répondre aux questions, la Banque a créé un portail personnalisé pour les gestionnaires qui leur donne des recommandations d'actions en fonction des résultats du sondage Ma voix, notre expérience de leur équipe.

Plusieurs canaux permettent d'assurer un dialogue en continu :

- › Notre sondage Ma voix, notre expérience, réalisé à deux reprises auprès de tout notre personnel en 2023, offre de belles occasions de partager de la rétroaction et permet aux gestionnaires ainsi qu'aux nombreuses équipes en charge de l'évolution de l'offre Expérience employé à la Banque de comprendre en continu l'impact de ce qui est mis en place et d'ajuster au besoin.
- › Les résultats des sondages sont communiqués à l'interne lors de différents appels de l'équipe de direction dont les nouvelles conférences Ma voix, notre expérience lancées en 2023. Les résultats sont également communiqués via des rapports qui sont mis à la disposition de nos gestionnaires ainsi qu'à l'ensemble de notre personnel.
- › Les moments de transition sont des moments uniques et sur lesquels il faut agir rapidement. C'est pourquoi nos employés et employées sont également sondés lors d'événements clés tels que l'embauche, l'intégration et le départ.
- › Une plateforme de partage est accessible à près de 15 000 de nos employés et employées pour leur permettre d'échanger en continu avec leur gestionnaire sur leur réalité au travail, le climat et leurs préoccupations.
- › Tous nos employés et toutes nos employées peuvent reconnaître des collègues et leur donner de la rétroaction via l'application Mon Impact. En 2023, près de 58 000 badges de reconnaissance ont été remis et tout près de 7 000 rétroactions ont été données.
- › L'utilisation d'un réseau social d'entreprise favorise une culture de transparence et engage directement notre personnel dans les réflexions et les décisions d'entreprise.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES



Un employeur de choix

(Sondage Ma voix, notre expérience)

- › **90 % du personnel** recommande la Banque comme un endroit où il fait bon travailler.
- › **91 % du personnel** est fier de travailler à la Banque.
- › **90 % du personnel** est extrêmement satisfait de la Banque comme endroit où travailler.

En lien avec les principes ESG :

- › La Banque s'est aussi dotée d'un indice permettant de mesurer la perception du personnel vis-à-vis ses principes ESG.
- › **89 % du personnel** se dit fier de la réputation qu'a la Banque dans la communauté.
- › **88 % du personnel** estime que la Banque prend des mesures concrètes pour être socialement responsable.
- › **80 % du personnel** dit contribuer concrètement à faire vivre nos principes ESG.

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 notre personnel peut avoir dans le cadre de son 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 personnes-conseils.

Conformément au [Code de conduite](#) de la Banque, nos employés et 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. Ceux 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 une personne 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 les renseignements de manière objective et sans préjugé, et intervient pour identifier et régler des situations d'injustice ou d'iniquité.

Le 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.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

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 2023, les montants versés à la communauté totalisent plusieurs dizaines de millions de dollars. Près de 15 millions de dollars ont été octroyés en dons à des organismes à travers le pays pour appuyer l'essor des communautés. Voici des exemples de dons faits par la Banque :



› **100 000 \$**

Université de Saint-Boniface

(Winnipeg, Manitoba; 2023-2026)

Appuyer la mise sur pied du laboratoire de sciences.

› **100 000 \$**

Fondation Duceppe

(Montréal, Québec; 2023-2024)

Contribuer à la pérennité des activités du centre de création.

› **150 000 \$**

Fondation Dr Clown

(Province de Québec; 2023-2025)

Accroître les interventions des clowns thérapeutiques auprès des personnes les plus vulnérables de notre société.

› **4,1 M \$**

Campagne Centraide United Way

(Canada; 2023)

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 chaque année depuis 1977.

› **300 000 \$**

Fondation Cité de la Santé

(Laval, Québec; 2023-2025)

Accélérer l'intégration et l'adoption des pratiques de pointe et des innovations en santé.



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



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Des personnes employées et retraitées dévouées à leur communauté

Les milliers d'employés et de retraités de la Banque démontrent une volonté sans cesse renouvelée de créer un impact positif sur la communauté. Les personnes employées et retraitées se sont impliquées de nombreuses façons au sein de la communauté dans la dernière année.

Quelques exemples de bénévolat

› CN Cycle for CHEO

(Ottawa; 2023)

Nos équipes de Financière Banque Nationale à Ottawa ont participé, pour une 9^e année, à l'événement CN Cycle for CHEO (Children's Hospital of Eastern Ontario), une collecte de fonds pour aider les enfants vivant avec le cancer. Depuis le début de cette collaboration, les participants de la Banque ont amassé plus de 604 000 \$.

› Soutien à Interligne

(Montréal; 2023)

Grâce à la participation des collègues à la collecte de fonds en soutien à Interligne, qui aide de nombreuses personnes de la communauté LGBTQ+, un total de 3 590 \$ a été amassé. Puisque les dons recueillis sont jumelés par la Banque dans le cadre du programme Impact Positif Communauté, c'est une somme totale de 7 180 \$ qui a été remise à Interligne pour venir en aide au financement de leur service de nuit.

› Butterfly Run

(Vancouver; 2023)

Douze participants de la Banque ont pris part à la Butterfly Run, au profit de BC Women's Health Foundation. La Banque a jumelé les 3 250 \$ amassés, pour un don total de 6 500 \$ pour aider à la santé des femmes ayant eu une expérience de grossesse difficile, d'infertilité ou ayant perdu un enfant.

› 24h Tremblant

(Mont-Tremblant; 2023)

Trois équipes et 24 participants de la Banque ont relevé le défi du 24h Tremblant. Nos collègues ont mené une collecte de fonds qui leur a permis d'amasser plus de 44 000 \$, dont 5 000 \$ de contribution par le programme Impact Positif Communauté, au profit de trois fondations qui œuvrent, entre autres, à faire avancer la recherche sur le cancer pédiatrique.

› Marchethon de la dignité

(Rimouski; 2023)

Douze collègues de la Banque ont pris part à une collecte dans le cadre du Marchethon de la dignité, dans les rues de Rimouski. Cet événement est organisé chaque année au profit de la Maison Marie-Élisabeth, dédiée à l'amélioration de la qualité de vie des personnes en phase terminale. Nos collègues ont mené une collecte de fonds qui leur a permis d'amasser 91 769 \$, dont 5 000 \$ de contribution par le programme Impact Positif Communauté.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Quelques exemples d'activités philanthropiques

› Société de Saint-Vincent de Paul

(Montréal, Québec; 2022-2023)

Au courant de l'année, plusieurs équipes de la Banque ont participé à des journées de bénévolat, par exemple à la Société de Saint-Vincent de Paul, à Montréal. Ces activités permettent d'améliorer la cohésion d'équipe et la collaboration, tout en permettant d'avoir un impact positif sur la communauté.

› Opération Père Noël

(Québec; 2022)

De novembre à décembre 2022, une quinzaine de lutines et de lutins bénévoles ont travaillé à l'organisation de l'Opération Père Noël au sein de la Banque. Les bénévoles ont recruté des collègues qui, ensemble, ont contribué à l'achat de cadeaux personnalisés pour plus de 1 200 jeunes issus de milieux défavorisés.

› Fillactive

(Québec; 2023)

En septembre 2023, la Banque a été l'hôte de l'un des événements de clôture de la campagne annuelle de Fillactive. L'équipe de l'organisme, des partenaires de celui-ci, les leaders de la campagne ainsi que des collègues de la Banque se sont réunis dans les espaces de la Tour Banque Nationale pour un 5 à 7 de célébration et de sensibilisation à la cause.

› La Tablée des Chefs

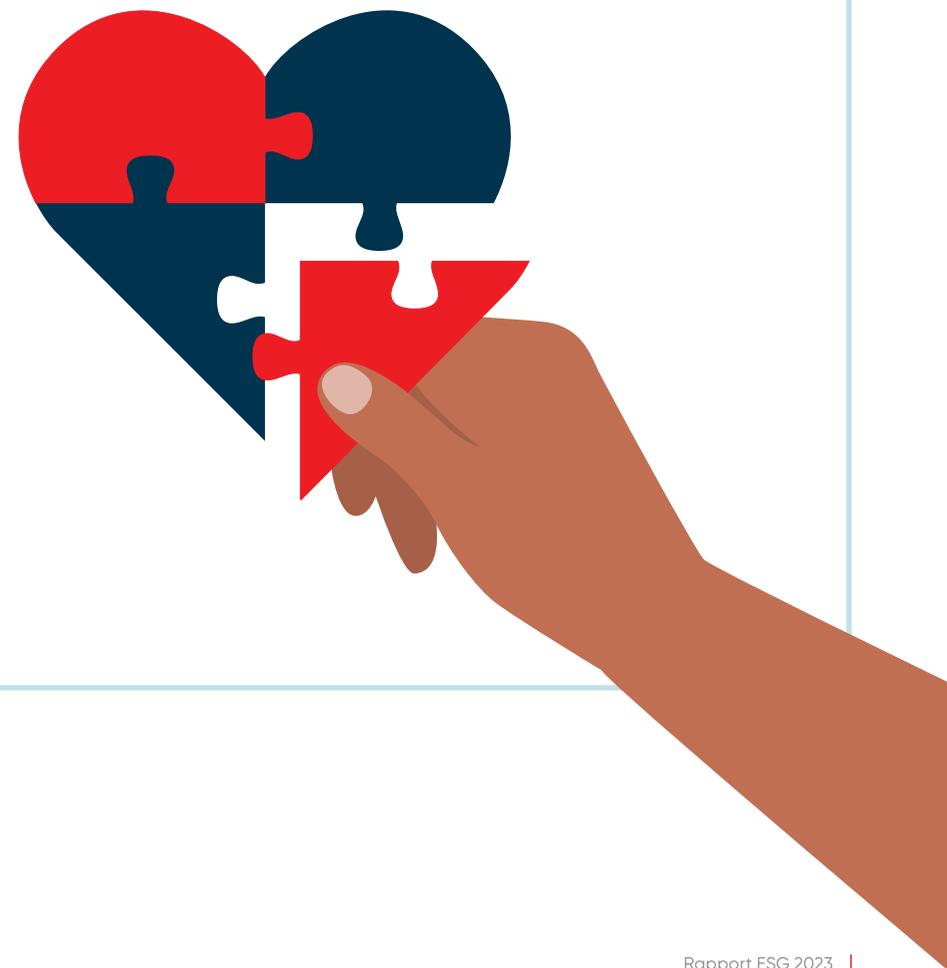
(Montréal, Québec; 2023)

En mars 2023, c'est dans les cuisines du siège social de la Banque qu'ont été préparés 2 000 repas par les équipes d'Aramark, dans le cadre de l'activité des Cuisines solidaires – édition relève, de La Tablée des Chefs. Ces repas ont ensuite été distribués à des organismes communautaires dans la région de Montréal.

› Rêves d'enfants

(Canada; 2023)

Plusieurs collègues de la Banque ont mis sur pied un comité organisateur pour la campagne Unies pour les rêves. Des activités ont eu lieu dans les locaux de la Banque, notamment du yoga, une séance de photo professionnelle et une vente de garage, permettant d'amasser des fonds pour réaliser les rêves d'enfants atteints d'une maladie grave.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

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 auprès des jeunes, la Banque a poursuivi en 2023 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 \$ à plusieurs comités étudiants axés sur les technologies ainsi que sur l'inclusion et la diversité.

La Banque a également poursuivi en 2023 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 15 000 \$ à plusieurs comités d'étudiants axés sur les technologies de l'information ainsi que sur la diversité féminine et LGBTQ2+.

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 et étudiantes 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 septième année, représente un investissement de 890 000 \$ jusqu'à présent.

En 2023, la Banque a contribué au développement des connaissances en intelligence numérique de plusieurs façons :

- › en soutenant la gouvernance 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 menant des projets collaboratifs sur des thèmes clés tels que la protection des renseignements personnels, l'industrialisation de l'intelligence artificielle générative et une intelligence artificielle de confiance;
- › en poursuivant son 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.

Fonds BNI-HEC Montréal

Créé en 2019 par BNI, le Fonds BNI-HEC Montréal offre aux étudiants et étudiantes la possibilité de relever un défi unique en son genre : gérer un portefeuille multi-actifs en fonction des conditions de marché actuelles, plus complexes que jamais. Allant bien au-delà de la traditionnelle sélection de titres, la gestion du fonds comprend la construction de portefeuille suivant une approche descendante, la budgétisation du risque, la traduction du contexte économique en stratégie d'allocation d'actifs stratégique (3 à 5 ans) et tactique (mensuel), l'analyse OP4+ et la sélection de véhicules d'investissement. L'équipe BNI procure un encadrement en continu à plus d'une quinzaine d'analystes-étudiants qui gèrent plus de cinq millions d'actifs dans le cadre de cette initiative.

En plus des pratiques d'investissement traditionnelles, les analystes-étudiants doivent également s'appuyer sur une politique en investissement responsable, qu'ils révisent annuellement. Le travail des étudiants et étudiantes quant à l'intégration ESG du fonds s'est approfondi en 2023.

Ils se sont donné comme objectif, entre autres, d'établir une notation ESG cible que le fonds devrait atteindre ou dépasser. Pour y arriver, ils ont effectué des recherches et testé plusieurs approches, cherchant à éviter tout type de biais ainsi qu'à garantir l'objectivité de la méthode. Ils ont ainsi défini la stratégie la plus pertinente, considérant la portion en gestion active et l'autre portion en gestion passive du fonds. Une fois leur approche finalisée et approuvée par BNI, la stratégie pourra être intégrée au fonds.

Grâce à la mise en œuvre et à l'application de principes d'investissement responsable dans la gestion du fonds, les analystes-étudiants élèvent leur pratique en se dotant de connaissances essentielles en finance durable. Le soutien offert de la part des spécialistes en investissement responsable de BNI démontre son engagement à contribuer à combler l'écart de connaissances et d'expertise sur le sujet dans l'industrie.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Inclusion, diversité et équité

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 son personnel, sa clientèle 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 chaque personne

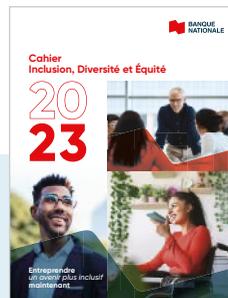
C'est grâce à notre engagement ferme et continu dans la promotion de l'inclusion, de la diversité et de l'équité, que des étapes importantes ont été franchies au cours des dernières années. En 2020, la Banque publiait son premier cahier entièrement consacré à l'inclusion et à la diversité présentant la stratégie, les cibles et les champs d'action découlant de son plan 2020-2023. Pour soutenir les efforts de demain et continuer à évoluer dans un environnement inclusif, la Banque réaffirme sa volonté de faire vivre concrètement ses valeurs à travers ses différentes pratiques. En s'appuyant constamment sur le dialogue, l'engagement et les actions au quotidien, la Banque s'est dotée de trois principes directeurs permettant d'aligner nos stratégies et nos actions, en plus d'accélérer notre impact :

- › faire preuve de curiosité et valoriser les **différences**;
- › **adapter** nos façons de faire pour que chaque personne vive une expérience équitable et inclusive;
- › lever les obstacles et mettre en place des mesures intentionnelles.

Poursuivant ses efforts de divulgation, la Banque a fait une mise à jour de son cahier en 2023 pour inclure un 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, consulter le Cahier Inclusion, Diversité et Équité 2023, disponible sur la page [Inclusion, Diversité et Équité](#) 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, le maintien de la confidentialité, la protection contre les représailles ainsi que le soutien médical et psychologique offert aux 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



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Promouvoir l'inclusion au sein de la communauté

Pour permettre à la communauté de bénéficier du plein apport de l'ensemble de ses membres, la Banque appuie de nombreux organismes veillant à l'inclusion. En 2023, 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 LGBTQ2+.



Segment

Organismes

Femmes

- › **Fondation Lise Watier**: soutenir et encourager l'épanouissement économique et l'indépendance financière des femmes d'ici en leur fournissant les moyens de réaliser leur plein potentiel 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 imaginaires des femmes artistes.
- › **Fillactive**: amener les adolescentes à être actives pour la vie.
- › **La rue des Femmes et Chez Doris**: soutenir la lutte à l'itinérance féminine.

Minorités visibles

- › **Fondation Fabienne Colas**: appuyer le programme Être Noire 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 envers la communauté noire.
- › **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.

Personnes en situation de handicap

- › **Fondation paralympique canadienne**: offrir davantage d'occasions de participation sportive aux personnes en situation de handicap.
- › **À pas de géant**: soutenir la création d'une installation de pointe spécialement conçue pour les personnes autistes à Montréal.
- › **Fondation Martin-Matte**: offrir une meilleure qualité de vie et de soins aux enfants et aux adultes vivant avec un traumatisme crânien ou une déficience physique.
- › **Centre Philou**: offrir des services spécialisés aux enfants et jeunes adultes polyhandicapés, ainsi qu'à leur famille
- › **Fondation Les petits rois**: soutenir l'autonomie des jeunes adultes déficients intellectuels et autistes.

Autochtones

- › **Right To Play**: encourager le plein épanouissement des jeunes Autochtones par le jeu.
- › **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.
- › **Winnipeg Art Gallery**: contribuer au rayonnement de l'art inuit.
- › **Centre Canadien d'Architecture**: stimuler les liens avec la jeunesse autochtone au profit de l'environnement bâti partout au Canada.
- › **Conseil canadien pour l'entreprise autochtone (CCEA)**: s'engager à forger des relations positives et progressistes avec nos employés, clients et partenaires autochtones, et ainsi, favoriser l'essor des communautés autochtones.

Communautés LGBTQ2+

- › **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**: favoriser une meilleure connaissance de la diversité sexuelle et de genre, et faciliter l'intégration des membres des communautés LGBT+ dans la société.
- › **Conseil québécois LGBT**: soutenir l'accessibilité et l'amélioration des services offerts aux personnes de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

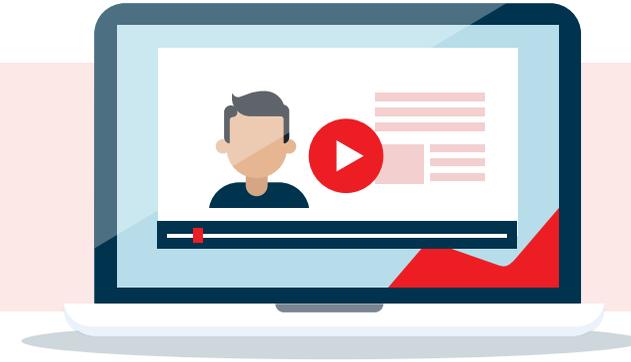
ANNEXES

Littératie financière

(SASB CB-240a.4)

NOTRE APPROCHE

La Banque met à la disposition de sa clientèle une vaste gamme de ressources et d'outils pour lui permettre de bien planifier ses besoins financiers en fonction des différentes étapes de la vie. Plusieurs spécialistes sont aussi disponibles en ligne ou en personne afin d'offrir des conseils et des réponses aux questions.



Partenariat avec la Fondation canadienne d'éducation économique

Le partenariat de la Banque avec la Fondation canadienne d'éducation économique (FCEE) 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 des groupes spécifiques pour leur permettre de faire des choix éclairés, de diminuer leur stress financier et d'atteindre leurs objectifs. Une meilleure santé financière permet d'améliorer le bien-être et de bâtir un avenir financier plus solide.

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 ont permis la création de deux programmes distincts destinés aux étudiants et aux nouveaux arrivants, et ces programmes ont évolué cette année. Cette évolution a mené à la production d'un [guide complet](#) pour comprendre et gérer ses finances au Canada. Ce guide couvre, entre autres, les sujets suivants: l'ouverture d'un compte bancaire au Canada, la fraude et la cybersécurité, le dossier de crédit, l'épargne et l'investissement et le processus d'achat d'une maison au Canada.

Programmes dans le cadre du partenariat

Programme	Objectif	Faits saillants 2023
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.	Plus de 20 ateliers ont été présentés en mode virtuel et présentiel, en 6 différentes langues; ils ont rejoint plus de 500 nouveaux arrivants.
Littératie financière 101	Programme complet d'apprentissage en littératie financière interactif, en ligne et gratuit. Les étudiants et étudiantes peuvent utiliser le programme en classe ou indépendamment.	Le programme en ligne a généré plus de 26 000 visites au cours de l'année 2023.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Mois de la littératie financière

En plus de nos initiatives annuelles de littératie financière sur différents canaux, le mois de novembre est l'occasion d'unir notre voix à celles de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) et des autres institutions financières afin de sensibiliser la population à l'importance de mieux comprendre les notions de finances personnelles pour prendre des décisions éclairées.

Durant le Mois de la littératie financière, la Banque a partagé plus d'une dizaine de contenus sur ses plateformes numériques afin d'outiller la clientèle et la communauté face au contexte économique. Tous les articles, dont un qui portait sur les tabous entourant l'argent, sont disponibles dans la section [Conseils](#) sur [bnc.ca](#).

Partenariat avec Quatre95

Dans la dernière année, la Banque a poursuivi son partenariat avec Quatre95, un média numérique d'Urbania, axé sur la finance. À travers une série de contenus vidéos et d'articles destinés aux millénariaux du Québec, le site démystifie les finances personnelles, aide les jeunes adultes à avoir un meilleur rapport avec l'argent et les outille dans la gestion de leurs projets de vie.

Depuis le début du partenariat en 2019, Quatre95 c'est :

- › 60 articles réguliers, 9 articles interactifs et 42 vidéos (contenus commandités)
- › 3,5 millions d'utilisateurs uniques
- › 8,4 millions de visites
- › 37 740 abonnés sur les médias sociaux et à l'infolettre
- › 46% de taux d'ouverture de l'infolettre

Les dossiers thématiques produits durant l'année 2023 couvraient des sujets actuels importants tels que les femmes et les finances et les tabous de l'argent.

Programme de l'Association des banquiers canadiens

La Banque participe aussi au programme Votre Argent-Étudiants de l'Association des banquiers canadiens qui offre des séminaires d'éducation financière gratuits à des groupes de la communauté étudiante et des personnes aînées à travers le Canada.



« C'est important pour moi de contribuer à rendre les jeunes autonomes en matière de finances personnelles. Il faut les outiller pour prendre des décisions financières éclairées et éveiller leur esprit critique en matière d'argent. En tant que citoyen corporatif, nous avons un rôle clé à jouer pour développer la littératie financière de la jeunesse. »

– David Michaud, directeur de succursale, Moncton, et conférencier dans le cadre du programme Votre Argent-Étudiants

Chaîne YouTube Réponses éclair

La Banque compte désormais 18 capsules qui vulgarisent des notions de finances personnelles sur sa chaîne YouTube. En 2023, afin d'étendre leur portée, ces vidéos ont également été partagées par de nombreux partenaires ciblant les nouveaux arrivants et la génération Z. Elles ont aussi été ajoutées à plus de 30 articles sur le site Web de la Banque.

En 2023, c'est plus de 325 000 nouvelles vues et plus de 2,6 millions de vues pour l'ensemble des vidéos depuis leur lancement!



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



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité
et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES



Des conseils à portée de clics

La section [Conseils](#) de notre site [bnc.ca](#) renferme environ 350 contenus, dont des articles, des vidéos et des baladodiffusions. Ils décryptent une foule de sujets liés à la gestion des finances, autant pour le particulier que pour l'entrepreneur.

La section comprend également une catégorie consacrée à l'immigration. Elle présente de nombreuses informations pratiques pour les nouveaux arrivants au Canada. En 2023, les contenus de cette section ont été consultés plus de 3,4 millions de fois. Ces contenus sont aussi, entre autres, partagés via des infolettres mensuelles ayant plus de 1,2 million d'abonnés et abonnées.

Finances pour elles

La Banque a développé une série de contenus dédiés aux femmes afin de les inciter à gérer activement leurs finances. En 2023, plusieurs de ces contenus ont été mis de l'avant lors de la Journée internationale des droits des femmes.

Notre campagne dans les médias, vue plus de 37 millions de fois au Canada, avait pour but de promouvoir l'ensemble des outils à la disposition des femmes afin d'accroître leur confiance financière.

Lancée en marge de la campagne, la série de conférences virtuelles Oser s'investir vise à démocratiser l'investissement et à sensibiliser les femmes à l'importance d'une participation active dans la gestion de leurs finances. Plus de 17 300 personnes se sont inscrites aux conférences depuis le lancement de la série en novembre 2020.



Pour en savoir plus, consulter la section [Finances pour elles](#) 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 dernières années, les ateliers ont été adaptés en plusieurs formats, afin de les rendre accessibles à un plus grand nombre de jeunes :

JA Québec rejoint
annuellement plus de
8 000 jeunes et offre
près de **500 programmes**
au Québec. En 2023, les
bénévoles de la Banque
ont visité **29 classes**.

- › des ateliers dans les écoles et la communauté jeunesse, en format présentiel ou virtuel, animés par des gens d'affaires qui font bénéficier les jeunes de leur expertise professionnelle;
- › le programme Entreprise Étudiante, en scolaire ou parascolaire, qui donne l'occasion aux jeunes de 14 à 17 ans 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;
- › le programme Entrepreneurs Juniors, qui permet aux élèves du primaire de vivre le cycle économique complet d'une entreprise, sous la supervision de leur enseignant ou enseignante;
- › des ateliers en ligne accessibles en tout temps sur la plateforme d'apprentissage numérique JA Campus.

Partenariat avec ÉducÉpargne

À titre de membre bâtisseur, la Banque est fière de soutenir ÉducÉpargne dans sa mission de sensibiliser, d'outiller et de conseiller la population québécoise autour des différents aspects liés à l'épargne.



ABA Bank

INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

NOTRE APPROCHE

La Banque complète sa croissance canadienne par une stratégie internationale ciblée et disciplinée. Par l'intermédiaire de sa filiale Advanced Bank of Asia (ABA Bank), elle soutient les particuliers ainsi que les micros, les petites et les moyennes entreprises au Cambodge. ABA Bank a connu l'une des plus fortes progressions dans le marché avec une croissance annualisée de ses actifs au cours des cinq dernières années de 36%¹. 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 2023

- › ABA Bank est la plus grande banque au Cambodge.
- › Ouverture de 6 nouvelles succursales, pour un total de 87 à travers le pays.
- › ABA Bank a maintenant près de 2,5 millions de clients et clientes, principalement des particuliers et des micros, petites et moyennes entreprises.
- › Environ 45% des prêts d'ABA Bank ont été octroyés à des femmes ou à des entreprises contrôlées ou dirigées par des femmes, soutenant ainsi l'entrepreneuriat féminin au pays.
- › ABA Bank a été reconnue comme la meilleure banque au Cambodge pour une neuvième année consécutive par Global Finance Magazine et pour une dixième année consécutive par Euromoney. Elle a également été désignée banque de l'année par The Banker en 2021, 2022 et 2023.



¹ Période du 31 octobre 2018 au 31 octobre 2023 et en dollars américains.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES



Contribution d'ABA Bank à l'économie cambodgienne

- › ABA Bank emploie près de 9 600 personnes dans la capitale, Phnom Penh, ainsi que dans les différentes zones rurales du Cambodge.
- › ABA Bank est le plus grand payeur d'impôts sur les revenus au Cambodge, ayant versé 54 millions de dollars américains en impôts durant l'année 2023.
- › Son portefeuille de prêts totalise plus de 7,6 milliards de dollars américains.
- › En 2023, ABA Bank était le commanditaire bancaire exclusif des SEA (South East Asia) Games et des Para Games. En plus de fournir un soutien de 1,5 million de dollars, ABA Bank a lancé des cartes et des marchandises exclusives pour promouvoir les Jeux auprès de la population cambodgienne.

Clientèle sous-bancarisée, non bancarisée et mal desservie

(SASB CB-240a.4)

Le Cambodge recensait il y a quelques années une forte population non bancarisée. La Banque, par l'intermédiaire d'ABA Bank, a contribué à la progression de la bancarisation des Cambodgiens. Grâce à ses 87 succursales et ses 43 points de services bancaires en libre-service, elle dessert maintenant près de 2,5 millions de clients et clientes.

Les prêts octroyés par ABA Bank sont accessibles notamment aux petites entreprises sous contrôle familial qui représentent une grande partie de l'économie cambodgienne. ABA Bank contribue au développement des entreprises emprunteuses, au bien-être financier des familles propriétaires et à l'économie du Cambodge dans son ensemble. ABA Bank joue ainsi son rôle essentiel d'institution financière et d'agent de développement économique et social.

L'économie cambodgienne comprend un nombre important d'entrepreneurs individuels (comme les vendeurs de rue ou les chauffeurs de tuk-tuk – le taxi traditionnel local). Ces acteurs de l'économie informelle ont généralement un faible accès aux solutions bancaires classiques. Grâce à une technologie accessible basée sur le téléphone intelligent et le code QR, les solutions de paiements d'ABA Bank sont disponibles pour tous et offrent des transactions rapides, faciles et sécuritaires aux parties impliquées tout en réduisant la dépendance à l'argent comptant et en contribuant à augmenter l'inclusion financière. Les paiements électroniques, réservés il n'y a pas si longtemps aux grands hôtels, restaurants et boutiques, ont ainsi été démocratisés et sont maintenant accessibles aux commerces de toutes tailles.



Nombre d'emprunteurs chez ABA Bank	99 121
Croissance annuelle des volumes moyens¹ de prêts chez ABA Bank	23%
Croissance annuelle des volumes moyens de dépôts chez ABA Bank	22%
Nombre de transactions et croissance annuelle des solutions numériques de paiement	176 M (148%)
Volume de transactions et croissance annuelle des solutions numériques de paiement	9,8 G\$ US (118%)

¹ Les volumes moyens représentent la moyenne des soldes quotidiens de la période des postes du bilan consolidé.



Pour en savoir plus sur les prêts et les dépôts au Cambodge, consulter la [présentation aux analystes et investisseurs](#) du quatrième trimestre 2023 sur bnc.ca.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion, diversité et équité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Implication communautaire

En tant que citoyen corporatif ayant à cœur de redonner à la collectivité, la Banque incite ses filiales à s'impliquer également dans leur communauté. C'est ce qu'ABA Bank réalise au Cambodge grâce à une politique de responsabilité d'entreprise qui tient compte des réalités de son milieu et des priorités de développement du pays.

En 2023, ABA Bank a octroyé des dons d'une valeur d'environ 2 millions de dollars canadiens à différents organismes œuvrant principalement dans trois domaines prioritaires : la santé, l'éducation et la littératie financière.

Santé

ABA Bank soutient différents organismes œuvrant dans le milieu humanitaire et de la santé comme la section locale de la Croix-Rouge, des hôpitaux et des associations de médecins. Grâce notamment à la contribution financière d'ABA Bank, ces organismes ont pu continuer à réaliser leur mission en 2023 :

- › Soutien aux communautés victimes de désastres naturels
- › Soins de santé et de prévention dans les régions rurales
- › Soins de santé et de prévention aux personnes défavorisées

Éducation

Dans le but d'encourager le niveau général d'éducation et en particulier celui des Cambodgiens et Cambodgiennes présentant de fortes aptitudes pour les études académiques mais manquant de moyens financiers pour les suivre, ABA Bank contribue à des organismes mettant en place les programmes suivants :

- › Programme de bourses
- › Programme de soutien financier aux études
- › Programme éducatif



Littératie et inclusion financières

ABA Bank collabore financièrement à plusieurs initiatives favorisant la littératie financière et encourage ses employés et employées à y participer activement. En 2023, ABA Bank a notamment participé à la campagne de sensibilisation destinée aux médias organisée par l'Association des banques du Cambodge.

Cette campagne vise à renforcer la culture financière en outillant les journalistes et écrivains économiques pour qu'ils aient une meilleure compréhension du paysage financier du pays.

En partenariat avec Angkor Resources, une société canadienne présente au Cambodge, ABA Bank a poursuivi la mise en œuvre de son programme de littératie financière adapté aux besoins des communautés autochtones de la région rurale de Ratanakiri.

La deuxième phase du programme a été complétée :

- › 17 villages couverts répartis dans 5 districts
- › Ateliers dans 5 langues autochtones locales pour favoriser la participation et la compréhension
- › 473 participants pour la deuxième année du programme, dont plus de 50 % étaient des femmes

ABA Bank et Angkor Resources s'efforcent d'étendre le programme à des zones et des villages plus éloignés où le niveau de littératie financière demeure faible.



GOVERNANCE

INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES

Nous gouvernons selon les plus hautes normes

Nos principes ESG

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





Gouvernance d'entreprise

INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

Gouvernance d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif responsable

Sécurité de l'information

ANNEXES

NOTRE APPROCHE

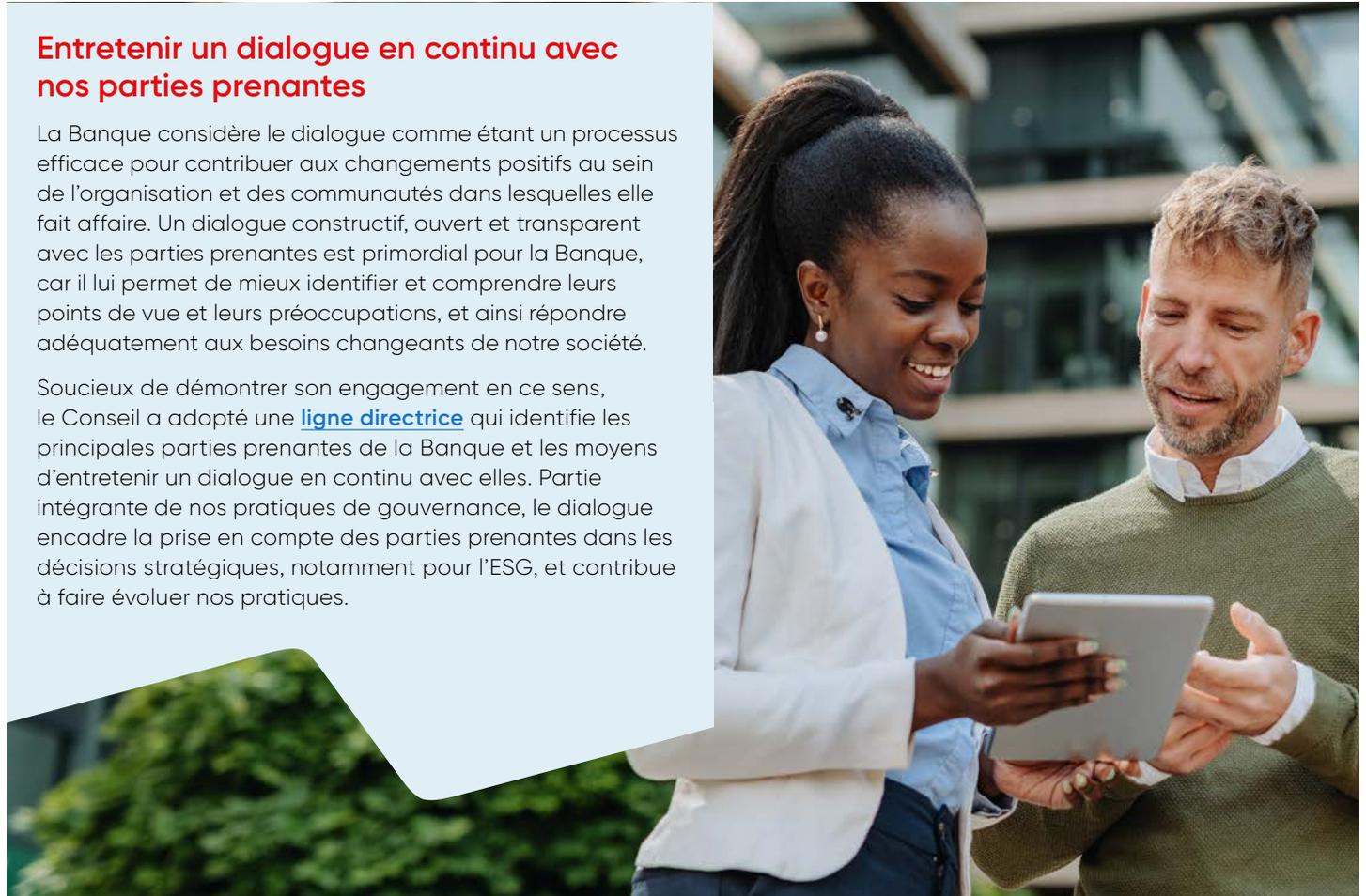
La gouvernance de la Banque est le résultat d'un travail de collaboration entre le conseil d'administration (le Conseil), l'équipe de direction et les parties prenantes. Nous croyons que c'est par des actions concertées avec nos parties prenantes que nous pouvons contribuer de façon durable aux besoins changeants de la société. La Banque considère les critères 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 non seulement de créer une culture de gouvernance qui vise 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.

Entretenir un dialogue en continu avec nos parties prenantes

La Banque considère le dialogue comme étant un processus efficace pour contribuer aux changements positifs au sein de l'organisation et des communautés dans lesquelles elle fait affaire. 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 leurs 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](#) qui identifie les principales parties prenantes de la Banque et les moyens d'entretenir un dialogue en continu avec elles. Partie intégrante de nos pratiques de gouvernance, le dialogue encadre la prise en compte des parties prenantes dans les décisions stratégiques, notamment pour l'ESG, et contribue à faire évoluer nos pratiques.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

**Gouvernance
d'entreprise**

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES

Voici des exemples des façons dont nous dialoguons avec nos parties prenantes ainsi que les principales thématiques ESG abordées en 2023.

Groupes de parties prenantes	Principales activités	Principales thématiques ESG abordées en 2023
Clientèle	<ul style="list-style-type: none"> › Discussions via le service à la clientèle et le réseau des succursales (en personne, par téléphone, courriel, médias sociaux, plateformes numériques, etc.) › Sondages et groupes de discussion › Contenu éducatif sur le site bnc.ca et sur les médias sociaux › Processus de traitement des plaintes › Bureau de révision des plaintes de la clientèle › Échanges et rencontres entre la direction ou le Conseil et des associations de consommateurs › Rencontres lors d'événements avec la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> › Services bancaires à distance et plateformes numériques › Amélioration de l'expérience en succursale › Inclusion financière et accès aux produits et services financiers (nouveaux arrivants, étudiants) › Littératie financière › Tendances du marché et analyses économiques › Stress financier et santé mentale › Prévention de la fraude : protection des renseignements personnels et cybersécurité › Finance durable › Satisfaction de la clientèle › Transition énergétique › Accompagnement et protection des aînés › Matrice d'importance relative
Employés	<ul style="list-style-type: none"> › Conférences trimestrielles avec le président et d'autres membres de la direction › Plateformes de communication internes › Sondages et groupes de discussion sur l'expérience employé › Bureau de l'Ombudsman des employés et de l'Ombudsman Éthique › Conseil Inclusion et Diversité › Groupes-ressources d'employés › Réunions d'équipe › Visites de dirigeants et de membres du Conseil › Plateforme d'échange d'idées pour améliorer l'expérience employé (Voix des employés) › Programme d'aide aux employés 	<ul style="list-style-type: none"> › Bien-être physique et santé mentale › Inclusion, diversité et équité › Gestion des données, protection des renseignements personnels et gestion des accès › Environnement de travail sécuritaire › Mobilisation des employés › Développement de carrière et perfectionnement professionnel › Gestion des talents › Conciliation travail-famille-vie personnelle › Régime de retraite et avantages sociaux › Tendances du marché et analyses économiques › Implication au sein des communautés › Déménagement au nouveau siège social › Mobilité durable › Matrice d'importance relative



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

**Gouvernance
d'entreprise**

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES

Groupes de parties prenantes	Principales activités	Principales thématiques ESG abordées en 2023
Communautés et pairs, groupes d'intérêts et d'industries, autorités réglementaires et gouvernementales, etc.	<ul style="list-style-type: none"> › Participation à des consultations, des tables rondes, des sondages, des conférences et des forums › Participation à des événements caritatifs › Participation à des initiatives menées par des groupes représentant diverses communautés et différents intérêts › Participation à la recherche académique › Partenariats avec des incubateurs et accélérateurs › Programme de dons et commandites › Participation à des groupes de travail avec nos pairs › Implication auprès d'associations d'affaires ou d'industrie › Relations avec les médias › Dialogue et rencontres entre la direction, le Conseil et les organismes réglementaires et autres instances gouvernementales › Divulgarion de rapports publics 	<ul style="list-style-type: none"> › Domaines de l'éducation, de l'entrepreneuriat, de la santé, du sport, de l'entraide communautaire, des arts et de la culture, et de l'inclusion et de la diversité › Initiatives réglementaires liées au climat et à nos engagements environnementaux, telles que l'alliance bancaire Net Zéro › Changements climatiques et planification de la transition énergétique › Protection de la biodiversité › Résilience et conditions économiques › Endettement des Canadiens et inclusion socioéconomique › Logement abordable › Relations avec les Autochtones › Normes et cadres de référence climatiques
Actionnaires et investisseurs (et analystes, courtiers, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> › Présentations informatives, rencontres, appels et discussions avec la direction › Présentations informatives, rencontres, appels et discussions avec le président du Conseil › Conférences téléphoniques et webdiffusions trimestrielles pour la présentation des résultats financiers › Conférences parrainées par des courtiers › Communiqués de presse › Service des Relations avec les investisseurs › Discussions et rencontres avec la direction et le Conseil › Assemblée annuelle (propositions soumises au vote par la direction ou les actionnaires, y compris le vote consultatif sur la rémunération, et période de questions) 	<ul style="list-style-type: none"> › Résultats financiers et finance durable › Priorités stratégiques et gestion des risques non financiers › Stratégie climatique › Pratiques de gouvernance › Programme de rémunération de la haute direction › Équité salariale › Inclusion, diversité et équité › Communications de renseignements, cibles et résultats à l'égard des critères ESG › Participation du président et chef de la direction aux conférences économiques › Partenariats et engagements internationaux



Pour en savoir plus, consulter la Circulaire, disponible dans la section [Investisseurs](#) sur [bnc.ca](#).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

Gouvernance d'entreprise

Éthique d'entreprise

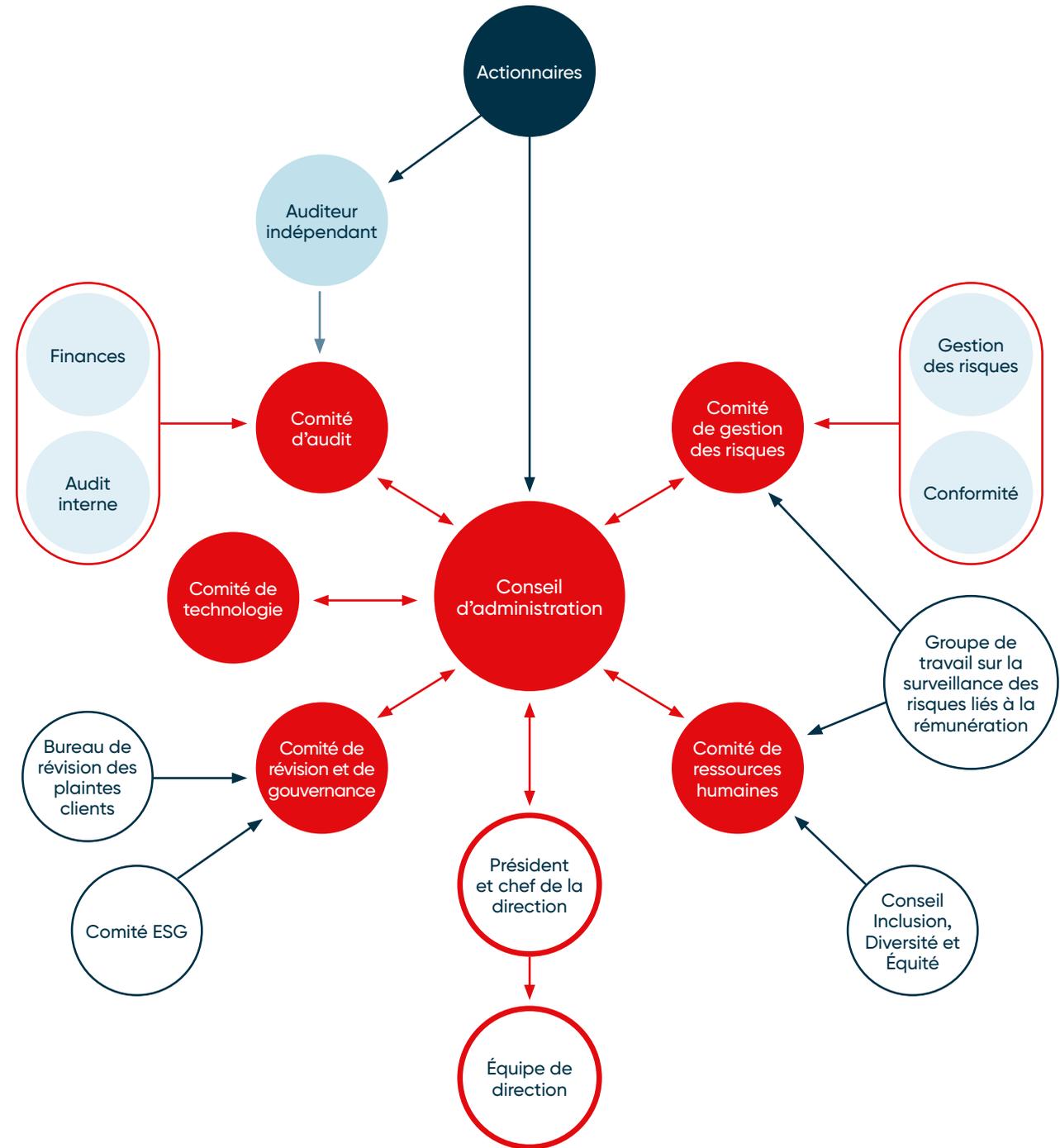
Citoyen corporatif responsable

Sécurité de l'information

ANNEXES

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 et ses cinq comités. Le graphique ci-contre illustre l'interaction entre les comités, les fonctions de supervision et le Conseil.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE**Gouvernance
d'entreprise**

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsableSécurité de
l'information

ANNEXES

Sélection des membres du Conseil

Le Conseil est composé d'administrateurs et d'administratrices possédant un vaste éventail de compétences et de connaissances complémentaires, et leur expertise leur permet d'apporter une contribution active, éclairée et positive. Afin de remplir son rôle à tous les égards de manière efficace et efficiente, le Conseil exige de ses membres une combinaison de connaissances et de compétences. Dans l'ensemble, ces connaissances et compétences en matière de responsabilité sociale et environnementale, de gouvernance et de culture d'entreprise représentent un riche atout pour le Conseil et lui permettent de prendre des décisions éclairées et de pleinement s'acquitter de son mandat.

Tous nos administrateurs et administratrices doivent démontrer les aptitudes recherchées suivantes :

- › 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 et candidates 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 membres du Conseil est régulièrement évaluée. Il s'agit d'un facteur clé de notre gouvernance et nous nous efforçons de favoriser une prise de décision indépendante. Le Conseil met en place des structures et des procédures visant à assurer son indépendance.

Nos pratiques clés

Conseil	
Nombre de membres du Conseil	14
Âge moyen des membres	61
Nombre de membres indépendants	13 / 14
Nombre de rencontres du Conseil pour l'année financière 2023	15
Nombre de rencontres des comités du Conseil pour l'année financière 2023	36
Représentation des femmes au Conseil	43 %
Représentation des femmes à la direction ¹	33 %
Tous les membres des comités sont indépendants	✓
Membres élus individuellement et annuellement	✓
Processus officiel d'évaluation du Conseil	✓
Tous les membres ont des compétences financières	✓
Exigences en matière de présence aux réunions atteintes	✓
Séparation des fonctions de président du Conseil et de président et chef de la direction	✓

¹ Pourcentage dans des postes de dirigeants et membres de la haute direction (combinés).

Politiques du Conseil	
Politique de vote à la majorité pour l'élection des membres du Conseil	✓
Code de conduite signé et respecté par tous les membres	✓
Vote consultatif sur l'approche du Conseil en matière de rémunération de la haute direction	✓
Ligne directrice sur la durée des mandats	✓
Programme d'orientation et de formation pour les membres	✓
Politique sur les conflits d'intérêts	✓
Politique d'inclusion et de diversité du Conseil	✓
Cadre de gouvernance des filiales	✓



Pour en savoir plus sur les règles adoptées par le Conseil pour assurer l'indépendance de ses membres, consulter les normes d'indépendance, disponibles dans la section [Gouvernance](#) sur [bnc.ca](#).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

Gouvernance d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif responsable

Sécurité de l'information

ANNEXES

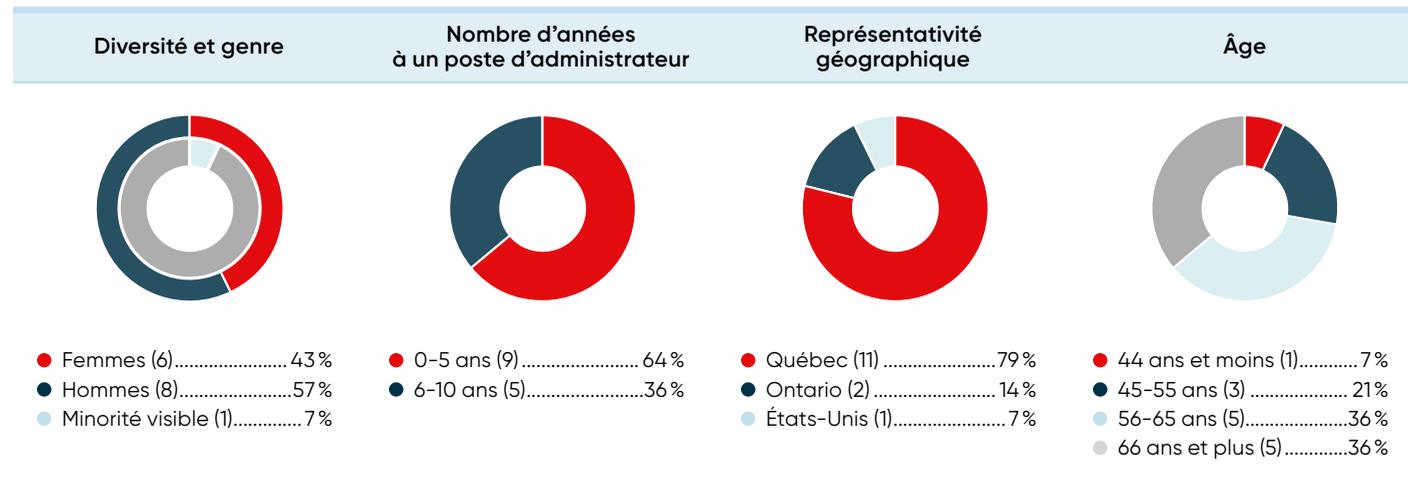
Diversité au sein du Conseil

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 équilibré et diversifié. En date du 31 octobre 2023, les femmes représentaient 43 % des membres du Conseil, soit six des quatorze membres. De plus, deux des cinq comités du Conseil sont présidés par une femme.

En 2023, le Conseil a révisé sa politique d'inclusion et de diversité afin de préciser son objectif d'accroître l'inclusion et la diversité au sein du Conseil, en visant la parité et en maintenant la présence d'au moins 40 % de femmes et 40 % d'hommes parmi les administrateurs indépendants.

Notre politique d'inclusion et de diversité du Conseil d'administration 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 2023)



Pour en savoir plus sur nos pratiques de gouvernance ainsi que sur les principales responsabilités et réalisations ESG 2023 du Conseil et de ses comités, de même que pour obtenir la liste complète des formations dispensées par la Banque, consulter la Circulaire, disponible dans la section [Investisseurs](#) sur [bnc.ca](#).

Supervision des aspects ESG par le Conseil

Le Conseil prête une attention particulière aux aspects sociaux et environnementaux afin de répondre aux besoins évolutifs de la société. La structure de gouvernance ESG repose sur le fait que tous les niveaux de l'organisation participent à la réalisation des objectifs et engagements, y compris les administrateurs et administratrices, qui, au sein des différents comités, exercent leur rôle de surveillance des critères ESG. En conséquence, la Banque a adopté, depuis les dernières années, des mesures lui permettant de porter plus loin son engagement à cet égard, entre autres par une gouvernance ESG structurée, et par le déploiement d'une stratégie environnementale, sociale et de gouvernance renouvelée mais toujours articulée autour des principes ESG adoptés par le Conseil en 2019.

En plus d'exercer son rôle stratégique en matière de supervision, le Conseil s'assure que les pratiques de gouvernance ESG soient intègres, transparentes et s'appuient sur de solides mécanismes, comme le dialogue avec les parties prenantes. Le Conseil veille à ce que les critères ESG soient intégrés dans les objectifs stratégiques à long terme et surveille l'évolution des initiatives et engagements ESG. Le Conseil et ses comités, soit les comités de révision et de gouvernance, de gestion des risques, d'audit, de ressources humaines et de technologie, ont tous des responsabilités relatives à l'ESG établies en fonction de leurs 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.

Le Conseil et les comités sont appuyés par l'équipe de direction dans l'exercice de leurs fonctions et par les différents comités internes, dont le Comité ESG.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

**Gouvernance
d'entreprise**

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES

Comité ESG

Sous le leadership de la cheffe des Finances et première vice-présidente à la direction, Finances, et de la première vice-présidente, Communications, Affaires publiques et ESG, le comité ESG, composé d'experts représentant les différents secteurs de la Banque et de plusieurs dirigeants, incluant plusieurs membres de l'équipe de direction, est une équipe multidisciplinaire dont la principale fonction est d'établir et de soutenir la stratégie ESG de la Banque. Le comité agit également à titre d'ambassadeur et veille à promouvoir une culture qui soutient les ambitions ESG de la Banque. Ses membres se réunissent mensuellement.

Appuyé par un comité de gestion, par trois groupes de travail et par une équipe entièrement consacrée à l'ESG, le comité supervise la mise en œuvre des recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), des Principes bancaires responsables des Nations Unies, et des engagements de la Banque en matière de changements climatiques.

Le comité ESG fait rapport ponctuellement à l'équipe de direction et semestriellement au comité de révision et de gouvernance du Conseil afin de rendre compte des progrès liés aux différents engagements et faire le suivi des priorités du plan stratégique ESG. Des présentations sont également faites ponctuellement aux autres comités du Conseil sur des sujets d'intérêt particulier, tels que les engagements climatiques, l'inclusion, la diversité et l'équité ou encore la protection des renseignements personnels.

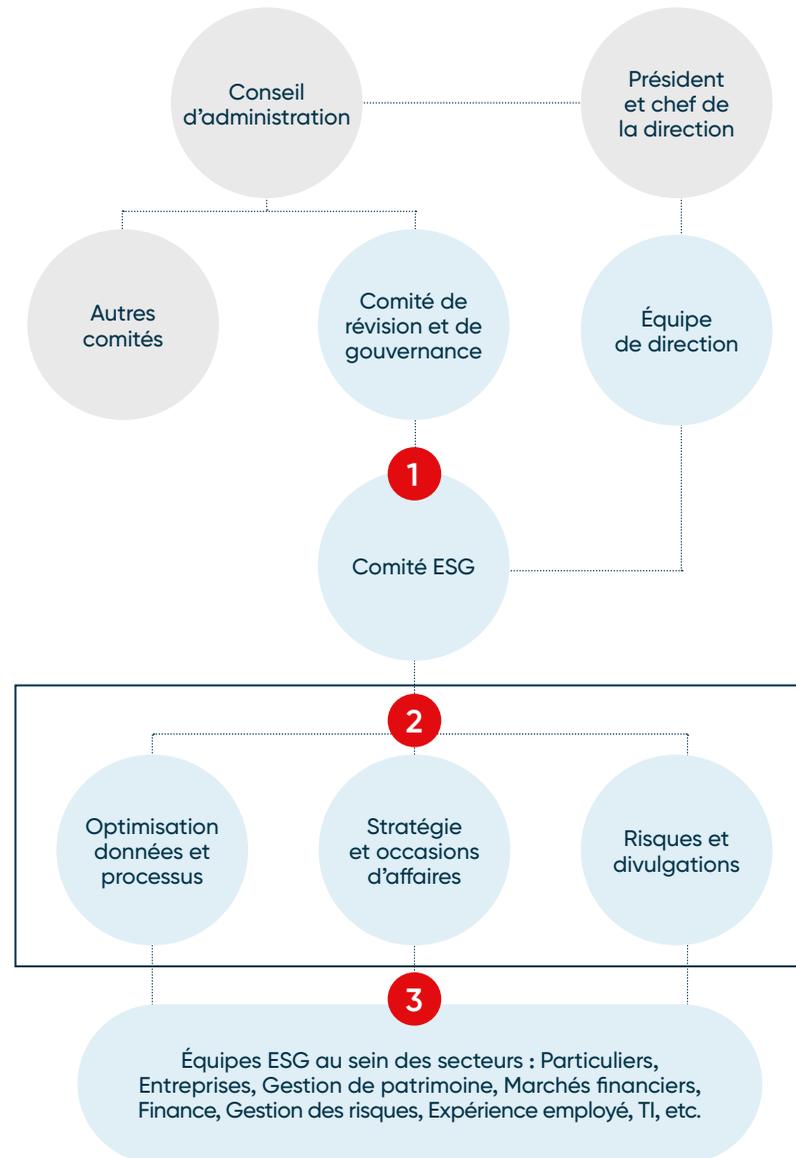
Un dialogue constructif et constant entre les différentes parties prenantes internes au sein de l'ensemble des secteurs d'affaires et les parties prenantes externes contribue à faire progresser les pratiques ESG de la Banque.





Notre structure organisationnelle ESG

Une structure organisationnelle ESG améliorée a été conçue en vue d'accélérer la mise en œuvre de nos initiatives ESG et propulser l'atteinte de nos objectifs et de nos engagements à l'aide de mesures concertées. Une approche agile et axée sur la clientèle, de même que la mobilisation de tout le personnel de la Banque, est essentielle pour réussir à maximiser notre impact.



1. Comité ESG

Établit et soutient la stratégie ESG de la Banque, et veille à promouvoir une culture qui soutient ses ambitions ESG. Les membres se réunissent mensuellement.

2. Trois groupes de travail (nouveau 2023)

Avec des rôles et des responsabilités définis, afin de mieux conseiller le comité ESG. Les groupes de travail

- › soutiennent la création de la stratégie ESG et son alignement avec les lignes d'affaires;
- › mettent en œuvre la stratégie de gestion des données ESG;
- › mettent en œuvre de nouvelles exigences en matière de réglementation et de divulgation

3. Équipe ESG

Groupes d'experts dans chaque secteur d'affaires pour soutenir les groupes de travail et collaborer avec eux afin de poursuivre notre transformation ESG.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

**Gouvernance
d'entreprise**

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES

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, nos processus de prise de décisions sont guidés par une évaluation et une gestion des risques en lien avec l'appétit pour le risque et par des niveaux prudents de fonds propres et de liquidités.



Pour en savoir plus, consulter la section *Gestion des risques* du [Rapport annuel 2023](#) sur [bnc.ca](#).

Gestion du risque environnemental et social

Le risque environnemental et social représente la possibilité que des enjeux environnementaux et sociaux entraînent une perte financière pour la Banque ou affectent ses activités. Le risque environnemental touche de nombreux aspects, notamment l'utilisation de l'énergie, de l'eau et d'autres ressources, les changements climatiques et la biodiversité. Le risque social comprend par exemple les considérations liées aux droits de la personne, incluant ceux des peuples autochtones, à l'accessibilité, la diversité, l'équité et l'inclusion, et celles liées à nos pratiques de gestion du capital humain, notamment les conditions de travail et la santé, la sécurité et le bien-être de notre personnel. Les impacts du risque environnemental et social peuvent également se traduire par une exposition accrue au risque stratégique, de réputation et de non-conformité à la réglementation.

L'évaluation et l'atténuation du risque environnemental et social font partie intégrante de notre cadre de gestion des risques et de notre cadre d'appétit pour le risque. Nous avons mis en place une politique environnementale qui exprime notre détermination à préserver l'environnement face aux activités humaines, et ce, à l'égard de nos propres activités et des retombées pour la collectivité. Une gestion efficace des risques environnementaux et sociaux peut occasionner des occasions d'affaires, autant pour nous que pour notre clientèle.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

**Gouvernance
d'entreprise**

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES

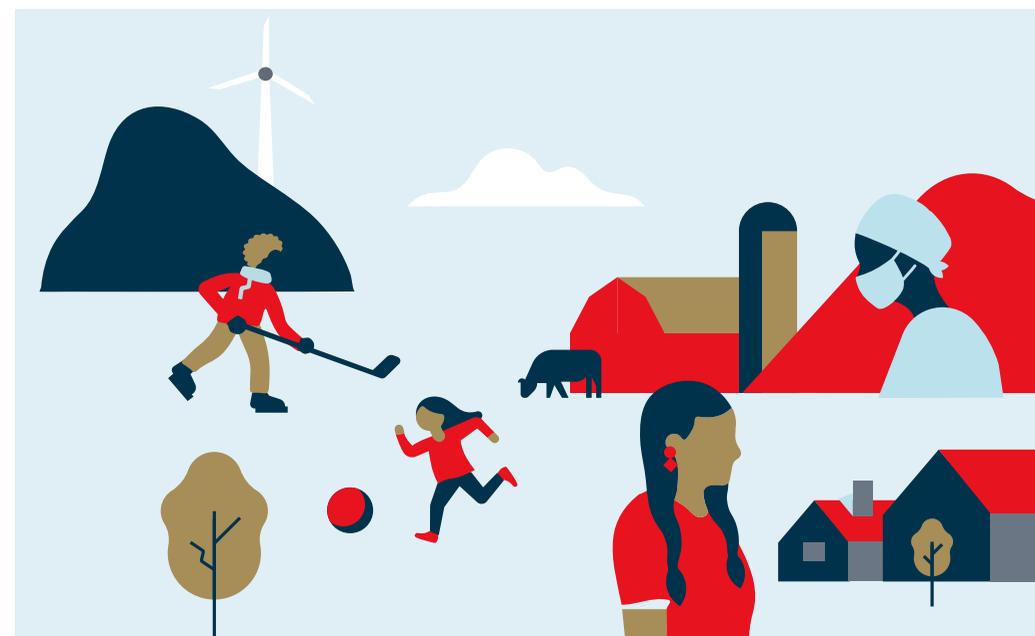
L'intégration des facteurs ESG dans le processus d'octroi de crédit se fait sous forme de vérification diligente, en commençant par le portefeuille de crédit aux grandes entreprises et en priorisant les secteurs d'activité à fortes émissions de GES. Pour cette clientèle, le cadre d'analyse du risque ESG est fait au travers de la collecte d'information sur l'empreinte carbone (dont les cibles de réduction si déterminées), le positionnement de l'emprunteur face aux risques climatiques (de transition et physiques) et une classification selon le secteur d'activité. Plusieurs autres critères sont pris en considération, notamment la gestion des déchets, les normes du travail, la gouvernance d'entreprise, la responsabilité associée aux produits et les politiques en matière de droits de la personne. Nous prévoyons élargir progressivement la collecte de ces informations auprès de notre clientèle pour d'autres types de portefeuilles, et ce, en adaptant le processus existant. Nous avons également poursuivi les analyses de scénarios climatiques pour quantifier les pertes de crédit anticipées du portefeuille de prêts. Plus de détails seront présentés dans le Rapport climatique 2023.

En tant qu'acteur clé de l'industrie financière, nous continuons à démontrer notre engagement auprès de groupes et d'associations en matière environnementale et sociale, tels que les Principes bancaires responsables des Nations Unies, le Partenariat pour la comptabilité financière du carbone (Partnership for Carbon Accounting Financials ou PCAF), et l'Alliance bancaire Net Zéro (Net-Zero Banking Alliance ou NZBA). Nous œuvrons, avec divers partenaires de l'industrie, à identifier et mettre en place de saines pratiques de gestion qui visent la transition vers une économie à faibles émissions de carbone. Dans le cadre de nos engagements PCAF et NZBA, nous poursuivons la quantification des émissions financées de GES en plus d'avoir défini des cibles de réduction intermédiaires pour les secteurs de l'immobilier commercial et pour celui des producteurs d'énergie.

Finalement, nous continuons de surveiller l'évolution des activités des organismes de réglementation et des entités de supervision et de prendre part aux exercices de réflexion sur l'intégration de ces exigences dans nos activités de financement, d'octroi de crédit et d'investissement et adaptons nos processus à ces activités.



Pour en savoir plus sur la gestion du risque climatique par la Banque, consulter le Rapport climatique, disponible dans la section [Engagements et impact](#) sur [bnc.ca](#).



Biodiversité

Depuis quelques années, on assiste à l'émergence d'une nouvelle portée du risque environnemental : les répercussions financières potentielles de l'impact des changements climatiques sur la biodiversité, les écosystèmes et les services écosystémiques. Ce volet du risque environnemental étant à ses débuts, nous continuons de suivre l'évolution des différentes initiatives et de prendre part aux exercices de réflexion sur son intégration éventuelle dans les décisions d'investissement et les décisions d'octroi de crédit. Le groupe de Gestion des risques surveille de près l'évolution des tendances et des méthodologies de calcul, et participe activement aux divers groupes de discussion de l'industrie.

Notre politique de gestion du risque de crédit environnemental encadre les activités de financement dans le secteur de l'immobilier et dans des secteurs identifiés comme sensibles (mines, métallurgie, pâtes et papiers, agroalimentaire, textile, enfouissement sanitaire, stations-service, etc.). Lors du processus d'octroi de prêts aux entreprises œuvrant dans ces secteurs, nous exerçons une diligence raisonnable qui tient compte de critères environnementaux et du respect de lois encadrant la protection de la nature : zones protégées, gestion des déchets dangereux, décontamination des sols, etc. De plus, nous poursuivons notre implication dans la Communauté sur la biodiversité d'UNEP FI qui vise à sensibiliser les institutions financières à l'enjeu de la biodiversité et à son impact financier.



Évaluation et rémunération des dirigeants

SYNERGIE – Dirigeants est le programme de rémunération à l'intention du président et chef de la direction, des membres de la haute direction et des dirigeants et dirigeantes, mis en œuvre en 2021.

Notre programme SYNERGIE – Dirigeants se résume ainsi :

- › Une enveloppe unique de rémunération collective finançant le salaire de base ainsi que la rémunération variable à court, moyen et long terme des membres de la haute direction et de tous les dirigeants et dirigeantes.
- › Un taux de création de l'enveloppe qui est déterminé en vertu d'une échelle qui entraîne la diminution progressive du taux de création à mesure que notre résultat net disponible (RND) augmente.
- › Un multiplicateur de performance lié à la mission commune affectant l'enveloppe à la hausse ou à la baisse en fonction de la réalisation d'indicateurs clés.

Nos priorités ESG sont un levier de croissance et un multiplicateur d'impacts. L'évaluation de leur évolution est considérée dans la création de l'enveloppe SYNERGIE – Dirigeants.



Pour en savoir plus, consulter la Circulaire, disponible dans la section [Investisseurs](https://www.bnc.ca/investisseurs) sur [bnc.ca](https://www.bnc.ca).

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 de la Banque et ses filiales, 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.

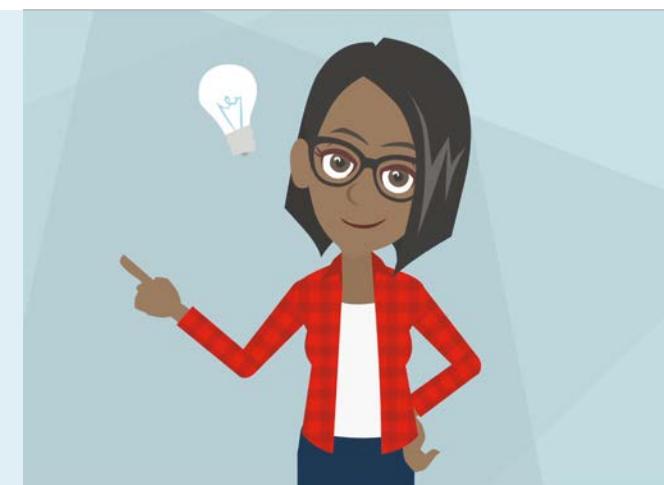
L'Audit interne intègre les critères ESG dans les mandats d'audit et, par ses travaux, donne l'assurance que les mécanismes de gouvernance et de gestion des risques assurent l'adoption d'une culture éthique et intègre à travers l'organisation ainsi que le respect des engagements ESG de la Banque.

Faire vivre l'ESG à la Banque : mieux comprendre pour mieux contribuer

Compte tenu de l'importance accordée par la Banque au développement durable et du rôle fondamental des entreprises dans l'atteinte d'objectifs ESG, plusieurs initiatives ont été mises en place afin de sensibiliser l'ensemble des employés et employées aux engagements et principes ESG de la Banque. Que ce soit par le biais de balados, de présentations ou de capsules, les activités avaient comme objectif de faire vivre l'ESG à la Banque.

En plus des différentes publications, une formation officielle est offerte. Depuis son déploiement en 2021, plus de 18 000 personnes ont suivi la formation, qui permet notamment de mieux comprendre :

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





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES

Éthique d'entreprise

Notre Code de conduite

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

La nature de notre travail fait en sorte que notre clientèle, nos collègues, nos actionnaires et les membres de notre communauté s'attendent à ce que nous soyons dignes de confiance et que nous maintenions une éthique des plus élevées.

Le Code de conduite (le Code) de la Banque détaille les grands principes qui définissent notre éthique professionnelle et que nous devons appliquer de manière collective, mais aussi individuelle pour réaliser notre mission commune.

Le Code est un guide pour nous orienter au quotidien. Il nous aide à faire ce qui est juste et à reconnaître les situations problématiques. En ce sens, on y retrouve un outil pour évaluer les situations difficiles à juger et prendre des décisions éthiques de manière responsable.



Nos principes éthiques pour réaliser notre mission commune

1. Agir avec honnêteté et intégrité
2. Créer un milieu inclusif, sécuritaire et engagé
3. Protéger les informations confidentielles et les réseaux technologiques
4. Éviter les conflits d'intérêts
5. Respecter la loi en tout temps
6. Protéger la Banque et sa réputation

Tous doivent respecter le Code: employés, dirigeants et administrateurs. Chacun atteste son adhésion au Code lors de son arrivée à la Banque. Une formation est également exigée à l'embauche, des communications liées aux principes éthiques permettent de sensibiliser sur des sujets ciblés tout au long de l'année et une attestation annuelle permet aux employés de réitérer leur engagement à respecter le Code. Les fournisseurs et consultants doivent connaître et respecter les principes du Code ou ceux du Code de conduite des fournisseurs, selon les dispositions prévues dans leur entente. Le comité de révision et de gouvernance du conseil d'administration supervise la conformité au Code.

Créer un milieu de travail éthique en signalant les manquements

Afin de favoriser une culture éthique et de préserver un milieu de travail respectueux, accueillant et stimulant, chacun a la responsabilité de signaler sans délai tout manquement à l'éthique, au Code ou à d'autres politiques et règles de la Banque, ou encore à une loi. Les ressources disponibles sont nombreuses et plusieurs permettent de faire un signalement de façon anonyme. Selon la situation, les employés peuvent exprimer leurs préoccupations à leur gestionnaire ou au gestionnaire de celui-ci, au Centre conseil Expérience employé, ou encore au Bureau de l'Ombudsman des employés ou au Bureau de l'Ombudsman Éthique. Nos employés peuvent s'exprimer en toute confiance sans crainte de représailles.



Pour en savoir plus, consulter la section *Régler les différends avec respect et impartialité* à la [page 59](#) du présent rapport ainsi que le [Code de conduite](#) sur [bnc.ca](#).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES

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 en savoir plus, consulter la [Déclaration des droits de la personne](#) sur [bnc.ca](#).



La lutte contre la corruption

La Banque et ses centres étrangers¹ 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.



Pour en savoir plus, 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 et ses centres étrangers¹ 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 sa clientèle, 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 en savoir plus, consulter le [Sommaire du programme de lutte contre le RPCFAT](#) et le [Correspondent Banking Due Diligence Questionnaire](#) sur [bnc.ca](#).

¹ «Centres étrangers» signifient les succursales et les filiales de la Banque Nationale du Canada qui exercent leurs activités à l'extérieur du Canada.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES



Lobbying et politiques publiques

La Banque cherche à maintenir un dialogue ouvert avec l'ensemble de ses parties prenantes au bénéfice de sa clientèle, ses équipes et ses actionnaires. À cette fin, en appui aux communautés où elle est présente et pour s'assurer d'avoir un système financier solide et résilient, elle peut être appelée à partager ses perspectives sur des politiques publiques.

L'éthique est au cœur de toutes nos actions. La Banque s'engage à être transparente par rapport à toutes ses interactions et activités liées à des politiques publiques. Ses codes et politiques, notamment son Code de conduite, exposent les normes éthiques élevées auxquelles tous ses employés et employées doivent adhérer dans le cadre de leurs activités. Elle se conforme également à toutes les lois applicables qui encadrent la divulgation des discussions liées aux politiques publiques, et ce, dans toutes les juridictions où elle exerce des activités. Entre autres, elle dépose, selon les exigences réglementaires, un rapport de ses activités aux registres des lobbyistes des commissaires au lobbyisme du Québec et du Canada.

La politique anticorruption de la Banque interdit tout geste qui pourrait être perçu comme de la corruption, tel qu'offrir ou accepter un pot-de-vin, ou le fait de se placer en conflits d'intérêts. La Banque ne permet pas non plus les contributions, en son nom, aux partis politiques fédéraux et provinciaux, de même qu'aux candidats et candidates aux élections municipales, ainsi que pour toute activité politique à l'extérieur du Canada.

Les perspectives de la Banque peuvent aussi être partagées par l'entremise d'associations d'industrie dont elle est membre sur des enjeux liés à l'économie et aux services financiers.

Fiscalité

Gouvernance fiscale

L'approche de la Banque en matière de fiscalité est conforme à son cadre d'appétit pour le risque global, qui établit une tolérance peu élevée pour le risque opérationnel et le risque de réputation et exige une gestion rigoureuse du risque de non-conformité à la réglementation. L'approche de la Banque est également conforme aux principes de son Code de conduite et les reflète. Les questions de fiscalité font par ailleurs l'objet de discussions régulières avec la direction de la Banque et sur une base annuelle avec le comité d'audit.

L'approche de la Banque en matière de fiscalité repose sur un engagement à :

- › se conformer aux lois fiscales et à s'acquitter de tous les impôts et taxes exigibles dans les différents territoires où elle exerce ses activités;
- › recourir à la planification fiscale uniquement dans la mesure où elle soutient une activité commerciale véritable, et à ne pas s'engager dans une planification fiscale visant à atteindre un résultat contraire aux objectifs du législateur des territoires où elle mène ses activités;
- › respecter le principe de pleine concurrence et les principes de l'OCDE en matière de prix de transfert applicables aux transactions entre parties liées;
- › entretenir avec les autorités fiscales des relations transparentes et constructives basées sur la coopération, le soutien et le professionnalisme.

L'approche de la Banque comprend également les éléments suivants :

- › employer des fiscalistes qualifiés et, le cas échéant, faire appel à des fiscalistes qualifiés indépendants, pour obtenir des conseils sur l'interprétation de la législation fiscale, la conformité à la réglementation et les obligations de déclaration;
- › suivre les faits nouveaux en matière de fiscalité nationale, étrangère et internationale (notamment au sein de l'OCDE);
- › effectuer un examen périodique de certains aspects de la fonction fiscale par les fonctions d'Audit interne et de Gouvernance financière de la Banque, y compris la réalisation de tests périodiques et des contrôles relatifs aux processus et procédures de la fonction fiscale par Gouvernance financière, afin de s'assurer que ces derniers sont efficaces pour garantir l'intégrité fiscale et l'exhaustivité des déclarations de revenus

En outre, la Banque publie une stratégie fiscale annuelle qui s'applique aux activités de ses succursales au Royaume-Uni, où elle a adopté le code de bonnes pratiques sur la fiscalité des banques du Royaume-Uni (*Code of Practice on Taxation for Banks*)¹.

¹ Dans la mesure où cela est requis pour les petites banques, conformément à l'article 285(11) de la *Finance Act 2014* et aux indications publiées par HMRC (*HM Revenue and Customs*).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES

Impôts et taxes payés ou payables

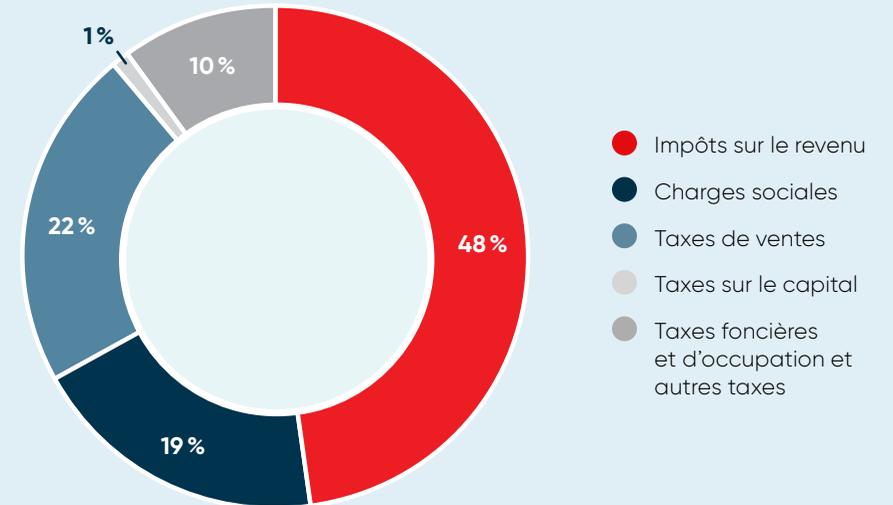
En tant que citoyenne corporative, la Banque a payé 1,09 milliard de dollars d'impôt sur le revenu et taxes au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2023. Comme la Banque réalise la plupart de ses activités au Canada, c'est dans ce pays qu'elle paye la majorité de ses impôts sur le revenu et de ses taxes. Puisqu'elle veille également à respecter les lois fiscales de chaque pays dans lequel elle exerce des activités, elle a également payé 280 millions de dollars d'impôt sur le revenu ailleurs qu'au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2023. Pour des informations supplémentaires concernant les impôts sur le résultat, consulter le [Rapport annuel](#).

Impôts et taxes payés ou payables

(en milliers de dollars canadiens)

	2023	2022
Impôts sur le revenu et taxes au Canada¹	1 092 341 \$	1 371 248 \$
Impôts sur le revenu ailleurs qu'au Canada	280 099 \$	162 068 \$
Taux d'impôt total effectif²	30,2%	31,8%

Répartition des impôts et taxes payés ou payables au Canada



¹ Inclut les impôts sur le revenu, les taxes sur le capital ainsi que les autres taxes. Pour en savoir plus, consulter la page 11 de la Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2023.

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 28,0 % en 2023 (pour en savoir plus sur les impôts sur le résultat de la Banque, consulter la note 24 du Rapport annuel 2023).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

**Citoyen corporatif
responsable**

Sécurité de
l'information

ANNEXES

Citoyen corporatif responsable

Approvisionnement responsable

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

En 2023, nous avons poursuivi notre plan d'action, lequel s'est concrétisé par les réalisations suivantes :

- › développement du réseau d'ambassadeurs et ambassadrices en approvisionnement responsable à la Banque;
- › intégration de l'approvisionnement responsable au gabarit d'appel d'offres;
- › déploiement d'un questionnaire de collecte de données auprès des principaux fournisseurs de la Banque : 122 fournisseurs représentant 70 % de la dépense annuelle;
- › consultation des secteurs d'affaires pour mesurer leur niveau de connaissance en approvisionnement responsable et évaluer leurs processus, afin de préparer l'intégration de critères ESG additionnels dans le choix des fournisseurs;
- › développement d'un programme de formation destiné aux équipes de secteurs d'affaires ciblés;
- › déploiement progressif de l'approvisionnement responsable au moyen de contrats et appels d'offres pilotes au sein de trois secteurs d'affaires;
- › développement d'une première version d'un outil pour soutenir la mise en place de critères d'approvisionnement responsable sur les contrats et appels d'offres;
- › en plus des indicateurs de suivis du plan d'action mis en place en 2022, développement d'indicateurs de performance en approvisionnement responsable.

Guidés par l'atteinte des critères de certification LEED et WELL, nous avons poursuivi la construction de l'édifice de notre nouveau siège social. La part des composantes et des biens mobiliers acquis à des fins d'aménagement intérieur auprès de fournisseurs locaux du Québec et du Canada s'élève à plus de 80 %.

En accord avec les principes ESG de la Banque, les objectifs de sa stratégie d'approvisionnement responsable sont les suivants :

- › renforcer et harmoniser la gouvernance et le processus d'approvisionnement responsable en partenariat avec les secteurs d'affaires pour intégrer progressivement des critères ESG;
- › établir un dialogue en continu avec nos fournisseurs pour anticiper et résoudre les enjeux liés à la durabilité et recueillir de l'information fiable et de qualité sur leurs pratiques ESG;
- › accroître les partenariats avec des fournisseurs locaux, responsables et issus de la diversité;
- › travailler ensemble dans la transition vers une approche plus durable en contribuant au développement d'une économie locale, circulaire, sociale, sobre en carbone et inclusive.

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](#), lesquelles ont été regroupées dans un nouveau [Code de conduite des fournisseurs](#);
- › 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.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

**Citoyen corporatif
responsable**

Sécurité de
l'information

ANNEXES

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. La Banque souhaite encourager des partenariats avec des organismes soucieux de leur impact sur la planète et sur les personnes, comme Tennis Canada, qui propose un plan de développement durable pour l'événement Omnium Banque Nationale.

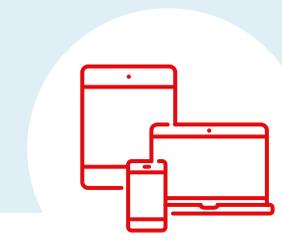
De plus, la Banque est fière de présenter le programme Vert le but des Canadiens de Montréal. Les initiatives de développement durable du CH se déclinent, sans s'y limiter, en cinq axes principaux : le tri des matières résiduelles, la gestion d'un bâtiment durable, la promotion de la biodiversité urbaine, l'encouragement à utiliser les transports collectifs et durables ainsi que l'implication dans la communauté. Ces dernières permettent de contribuer activement à l'atteinte des objectifs de développement durable de l'ONU.

En lien avec son engagement de réduire de 25 % l'empreinte carbone de ses propres activités opérationnelles d'ici la fin de 2025, y compris la consommation de papier dans sa chaîne d'approvisionnement, la Banque privilégie les plateformes numériques par rapport aux impressions papier. Pour la documentation devant être imprimée, nous faisons appel à un imprimeur local qui utilise du papier 100 % FSC¹.

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. L'approbation du contenu publicitaire est le fruit d'un travail de collaboration entre les équipes marketing et les experts internes en inclusion et diversité.

Numérisation de la documentation

La documentation externe de la Banque, disponible sous forme de brochures et dépliants, est l'un des principaux canaux de diffusion d'informations auprès de la clientèle. Au cours des dernières années, c'est près de 500 documents qui ont été produits et imprimés. En 2023, nous avons entrepris la révision de notre écosystème documentaire afin de migrer vers une expérience numérique rehaussée. La première phase de cette évolution est finalisée, contribuant ainsi à une gestion plus efficace de l'information diffusée et à la réduction de l'empreinte environnementale découlant des impressions.



1 Papier provenant de forêts certifiées.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

Gouvernance d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif responsable

Sécurité de l'information

ANNEXES

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 occupe une place primordiale face aux menaces de plus en plus nombreuses, élaborées et complexes, la Banque fait les investissements nécessaires afin de protéger les données et les actifs de sa clientèle et ainsi assurer la pérennité de ses activités. Toutes nos actions ont pour objectif de maintenir le plus haut niveau de confiance de notre clientèle, de nos actionnaires et de notre personnel quant à l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des informations qui nous sont confiés.

Cybersécurité

Planification stratégique

La planification stratégique de la cybersécurité est alignée sur la stratégie d'affaires de la Banque. Elle repose sur l'identification et l'évaluation de scénarios de cyberrisques et est alignée avec des cadres reconnus du marché tels que le National Institute of Standards and Technology (NIST). Nous évaluons en continu les risques, la maturité des capacités, et mettons en œuvre une culture, des processus, des technologies, et des indicateurs de suivi pour protéger les données de notre clientèle et de notre personnel selon trois piliers alignés sur notre stratégie.



1. L'humain: Nous croyons que nos collègues représentent une partie intégrante de notre défense pour contrer les risques de cybersécurité; ils sont au cœur de notre stratégie. C'est pourquoi nous mettons en place ce qui est nécessaire pour former notre main-d'œuvre et instaurer une culture de sécurité à travers l'organisation. Nos efforts visent autant notre personnel que notre clientèle, dans l'objectif de les outiller pour qu'ils puissent prévenir proactivement toute action malveillante et, le cas échéant, y réagir.



2. Les processus: Nous mettons de l'avant des processus simplifiés, agiles, collaboratifs et axés sur la réduction des risques, que nous révisons régulièrement.



3. Les technologies: Nous assurons un rehaussement en continu de la sécurité en nous concentrant notamment sur quatre fondations importantes: la gestion des identités et des accès, la surveillance, la protection des données et la protection des actifs.

Modèle de gouvernance

Notre modèle de gouvernance de cybersécurité repose d'abord sur une politique corporative opérée sous le leadership efficace du Chef de la sécurité de l'information qui se rapporte à la Première vice-présidente à la direction, Technologies et Opérations.

Notre modèle est caractérisé par des rôles et responsabilités clairement définis, favorisant la collaboration entre les parties prenantes.

Nous sommes déterminés à maintenir une vue et une compréhension complète de notre environnement et des menaces qui nous entoure pour identifier et atténuer les risques de cybersécurité, renforcer une culture de sécurité et adapter rapidement nos capacités et processus de cybersécurité aux évolutions des menaces. Nous avons enrichi notre modèle de gouvernance pour y inclure de nouveaux rapports d'efficacité quantitatifs afin de mieux soutenir les décisions stratégiques, tout en les alignant sur les priorités d'affaires. 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. Cela est facilité par la mise en œuvre d'un programme de cybersécurité en constante évolution, dont les investissements sont comparables à ceux des autres institutions financières canadiennes.

Le Comité de technologie du conseil d'administration est informé trimestriellement du niveau de risque de cybersécurité. Nous maintenons également une structure de revue indépendante pour optimiser notre cadre de gestion des risques en cybersécurité, ce qui permet notamment d'être en constant respect des nombreuses conformités réglementaires reliées à la cybersécurité dont la Banque est exposée

Nous avons une assurance permettant de réduire, le cas échéant, les impacts liés à de potentielles cyberattaques. Dans le cas d'éventuelles cyberattaques, cette assurance nous apporte une protection sur les plans financier et technologiques ainsi qu'en matière de relations publiques. Annuellement, des audits internes et externes portent sur l'évaluation des principaux processus et systèmes de gouvernance, de gestion des risques et de contrôles internes mis en place pour gérer les risques de cybersécurité auxquels la Banque fait face.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

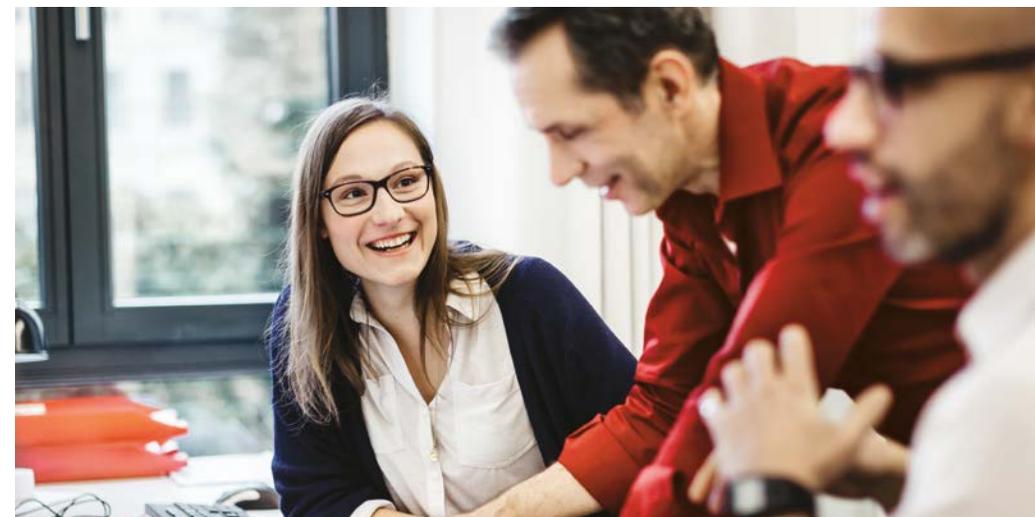
**Sécurité de
l'information**

ANNEXES

Approches et pratiques

À la Banque, sous la direction du Chef de la sécurité de l'information, nos approches visent à intégrer la sécurité dans toutes les actions et pratiques quotidiennes, en faisant de la sécurité une responsabilité partagée. Nous mettons en œuvre les pratiques suivantes :

- › Un programme de sensibilisation à la cybersécurité est en place, destiné à l'ensemble du personnel de la banque. Il comprend divers outils tels que des formations, des communications, des ateliers et des tests d'hameçonnage. L'objectif est d'améliorer continuellement la culture de cybersécurité de la Banque et ainsi développer les réflexes de tous les employés et employées pour protéger efficacement l'organisation et les informations de notre clientèle.
- › Les mesures de sécurité définies dans nos cadres de cybersécurité sont appliquées à tous les systèmes d'information soutenant les processus d'affaires et les procédures opérationnelles. Ces mesures garantissent la mise en place de contrôles adéquats, notamment pour protéger l'accès à l'information confidentielle et assurer le respect des normes de gestion des configurations, des changements technologiques et de la gestion des vulnérabilités. Elles sont périodiquement réévaluées pour rester pertinentes face aux menaces actuelles.
- › Une structure avec des Officiers et Officières de la sécurité (BISO – *Business Information Security Officer*) est en place dans chaque secteur d'activité, représentant le Chef de la sécurité de l'information. Cela permet d'intégrer la sécurité transversalement dans la culture de chaque secteur d'activité, alignée sur les stratégies et priorités d'affaires, pour gérer efficacement et de manière continue les risques de cybersécurité.
- › Des outils et environnements assurant une livraison de qualité sont mis en place, en intégrant la sécurité des données dès le début d'un projet et tout au long de son cycle de vie informatique, et en réduisant significativement les risques existants.



Vigie et réponse aux incidents

La capacité de réponse aux incidents est intégrée à la stratégie de cybersécurité de la Banque pour réduire les risques. Le plan de réponse aux incidents respecte les exigences réglementaires est régulièrement amélioré et testé plusieurs fois par an en collaboration avec des parties prenantes, en fonction de scénarios de menaces actualisés.

De manière proactive, une équipe effectue des tests d'intrusion pour découvrir des vulnérabilités potentielles, évalue l'efficacité des contrôles de sécurité et accompagne tous les secteurs de l'organisation dans la contextualisation, la priorisation et la correction des vulnérabilités. Un processus de gestion du cycle de vie des cas de surveillance est en place afin d'améliorer en continu notre détection d'activités malicieuses potentielles. La pratique de chasse aux menaces complète ces efforts en recherchant des signes d'activités malicieuses dans l'écosystème de l'organisation. Une équipe spécialisée en intelligence tactique, opérationnelle et stratégique collabore avec diverses parties prenantes pour rester informée des menaces actuelles et des méthodes des attaquants, contribuant à l'amélioration des pratiques de réponse aux cyberincidents.

La sensibilisation du personnel développe le réflexe de signaler rapidement les incidents de sécurité, facilitant une intervention rapide de nos équipes de cybersécurité. En cas d'incident, nos équipes évaluent rapidement la menace et prennent les mesures nécessaires pour protéger la Banque. Nos équipes expertes en enquêtes numériques assurent par ailleurs la collecte, l'analyse et la préservation des éléments de preuves.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

Gouvernance d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif responsable

Sécurité de l'information

ANNEXES

Rayonnement 2023

- › Partenaire et membre fondateur de Cybereco. Notre engagement permet de contribuer à accélérer le développement d'une main-d'œuvre de calibre mondial et de solutions technologiques efficaces pour une économie prospère et sécuritaire. Cybereco vise trois axes : le talent; la cybersécurité et la cyberrésilience; l'innovation et l'économie.
- › Partenaire du lancement du Carrefour Cyber, complexe d'innovation propulsé par Cybereco.
- › Renouvellement de notre engagement envers la Chaire de recherche en prévention de la cybercriminalité de l'Université de Montréal et du Projet Alliance de Polytechnique Montréal.
- › Partenaire de CyberCap, qui œuvre pour la persévérance scolaire et le rattachage par des activités de prévention et d'accompagnement afin d'aider les jeunes à trouver leur place dans la société.
- › Partenaire de l'Institut multidisciplinaire en cybersécurité et cyberrésilience (IMC²).
- › Partenaire de plusieurs événements mettant en lumière les technologies de l'information et la cybersécurité, notamment :
 - Partenaire principal lors de la 3^e édition de la Cyberconférence organisée par Cybereco, incluant des interventions et des accompagnements par nos équipes d'experts et la création d'une journée consacrée aux étudiants et aux personnes souhaitant découvrir les possibilités de carrière en cybersécurité.
 - Partenaire du Forum Incyber (FIC), un événement mondial phare sur la confiance numérique et la cybersécurité. Les interventions de nos experts ont contribué au partage de bonnes pratiques.
 - Northsec où nous rendons disponibles et accessibles nos experts de haute qualité pour des conseils au grand public.
 - Human Centric Cybersecurity Partnership (HC2P) qui rassemble un groupe transdisciplinaire d'universitaires, de gouvernements, d'entreprises et de partenaires à but non lucratif pour générer des recherches et mobiliser des connaissances qui contribueront à créer une société numérique plus sûre, plus démocratique et plus inclusive.
 - Hôte et organisateur du lancement des rencontres trimestrielles pour des membres montréalais du Financial Services Information Sharing and Analysis Center (FS-ISAC). Il s'agit d'une organisation internationale à but non lucratif dirigée par des membres qui font progresser la cybersécurité et la cyberrésilience des systèmes financiers mondiaux. Cette initiative a permis le partage d'information, de connaissances et de pratiques entre les membres montréalais pour la sécurité et les défenses collectives du secteur financier.
 - Partenaire de QT 2023 organisé par QueerTech qui s'efforce de rendre l'écosystème technologique plus inclusif en faisant tomber les barrières, en créant des espaces et en connectant les communautés pour soutenir et permettre aux personnes 2SLGBTQ+ de s'épanouir.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

**Sécurité de
l'information**

ANNEXES

Gestion des données

Les données sont au cœur de l'innovation technologique de la Banque. Elles contribuent à l'amélioration de ses façons de faire, au rehaussement de son service à la clientèle et à la personnalisation de son offre de services. Reconnaisant sa responsabilité vis-à-vis les données dont elle dispose, la Banque veille à favoriser l'équilibre entre la création de valeur et la saine gestion des risques.

Pour faire vivre cette vision, le chef des données développe une stratégie d'exposition, de gestion et de valorisation des données durables, présentée régulièrement à l'équipe de direction et au conseil de données.

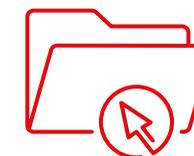
Plus précisément, notre modèle fédéré de gestion des données s'appuie sur les axes suivants :

- › la mise en place de fondations qui assurent une amélioration en continu de l'exposition des données au bénéfice de tous;
- › le rehaussement de l'expertise et des connaissances en matière de données pour augmenter la maturité analytique de l'organisation;
- › l'accompagnement des parties prenantes pour leur permettre de s'approprier les bonnes pratiques de gouvernance des données et d'y adhérer;
- › l'élaboration de pratiques de données permettant une standardisation des façons de faire et le partage d'expertise en matière de
 - gestion de données,
 - ingénierie de données,
 - science des données;
- › la création d'équipes multidisciplinaires pour encourager une évolution culturelle orientée vers la donnée.

La Banque a mis sur pied :

- l'Académie de données, qui développe du contenu pédagogique pour rehausser le niveau en littératie de la donnée et développer une communauté apprenante à travers toute l'organisation;
- le Programme de rotation de scientifiques de données et d'analystes en ingénierie de données, qui développe le plein potentiel des talents en données et encourage leur intégration dans les différentes lignes d'affaires.

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





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

**Sécurité de
l'information**

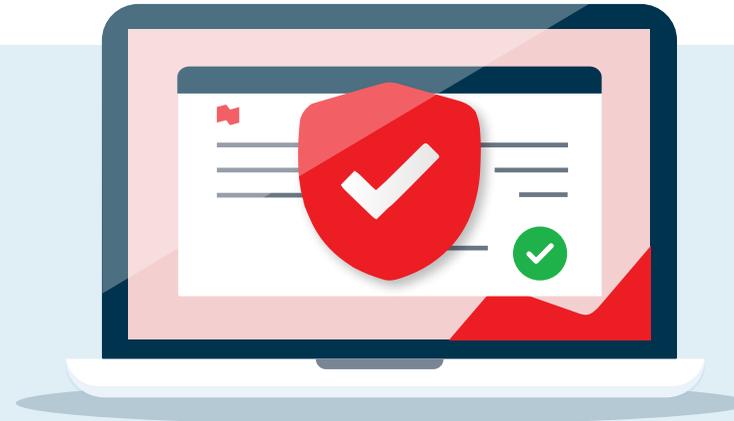
ANNEXES

Protection des renseignements personnels

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

96 % de notre personnel a suivi la formation annuelle sur la protection des renseignements personnels

À cet effet, le Bureau de la protection des renseignements personnels, dirigé par le chef de la protection des renseignements personnels, élabore et met en œuvre un programme de protection des renseignements personnels et une stratégie liée à la protection des renseignements personnels qui est inspirée des meilleures pratiques. Ce programme comprend : l'élaboration et la mise en œuvre de politiques et pratiques en matière de consentement et de partage des renseignements qui répondent aux attentes de la clientèle et qui respectent la législation en vigueur, la gouvernance des risques liés à la protection des renseignements personnels ainsi que la mise en place de contrôles appropriés pour la mitigation des risques. Notre culture d'entreprise favorise l'utilisation responsable des renseignements personnels de notre clientèle et de notre personnel. La contribution de l'ensemble de notre personnel, dirigeants et clientèle est mise à profit pour atténuer les risques liés à la protection des renseignements personnels.



En 2023, la Banque a poursuivi ses initiatives visant à faire évoluer son programme de protection des renseignements personnels ainsi qu'à former, informer et sensibiliser les différentes parties prenantes :

- ✓ Mise à jour du Programme de protection des renseignements personnels comprenant les politiques et normes internes.
- ✓ Formation concernant les droits des individus quant à la protection de leurs renseignements personnels suivie par nos équipes qui travaillent directement avec la clientèle et les équipes spécialisées qui les accompagnent. Ces droits incluent l'accès aux renseignements personnels, la correction de renseignements personnels inexacts ou incomplets et la formulation d'une plainte en matière de protection des renseignements personnels.
- ✓ Déploiement d'une nouvelle formation annuelle, suivie par 96 % de notre personnel, portant sur le cadre de gouvernance et les rôles et responsabilités de chacun envers la protection des renseignements personnels.
- ✓ Poursuite de la formation annuelle en conformité réglementaire, laquelle comporte une section sur la protection des renseignements personnels.
- ✓ Poursuite de la formation obligatoire à l'embauche pour tout notre personnel sur la protection des renseignements personnels.
- ✓ Attestation annuelle par tous les employés du [Code de conduite](#), lequel traite de nos obligations quant aux informations confidentielles.

 Pour en savoir plus sur les pratiques de la Banque, consulter le Cahier de protection des renseignements personnels, disponible dans la section [Codes et engagements](#) sur [bnc.ca](#).

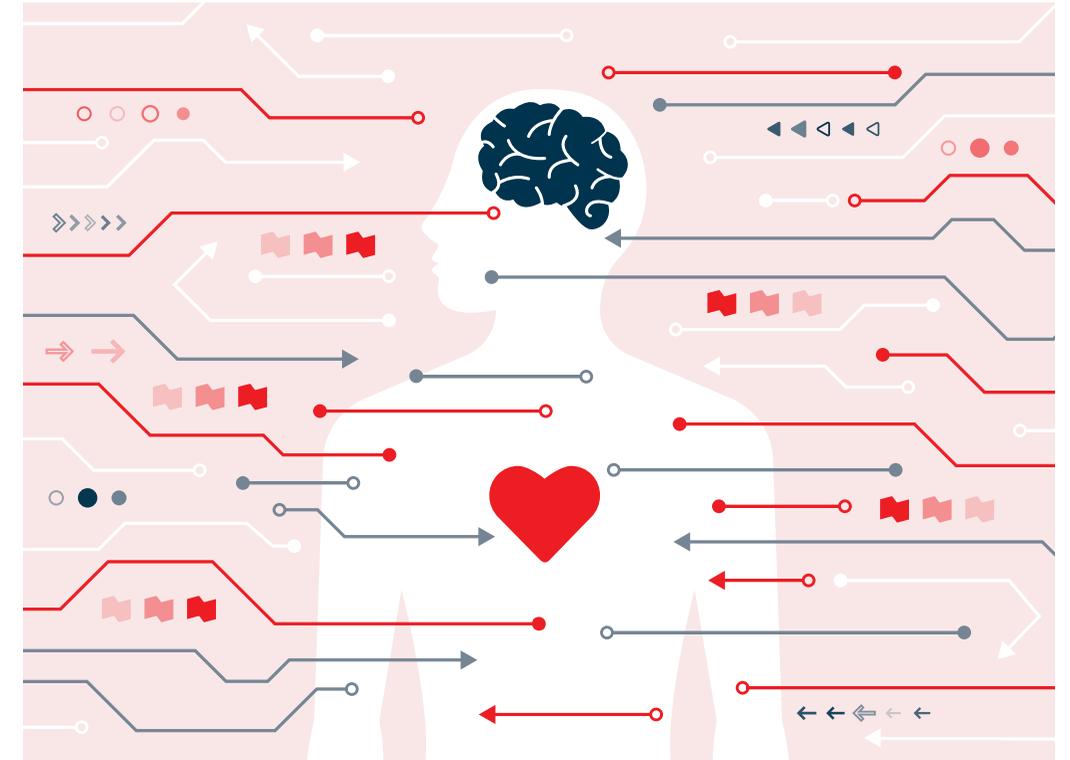


Intelligence artificielle

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 de sa clientèle et de son personnel 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](#). La notion d'innover avec intégrité est d'ailleurs intégrée à notre Code, afin d'y ancrer les pratiques en intelligence artificielle et analytique avancée.

Pour ce faire, la Banque surveille de manière proactive toute nouvelle exigence législative en matière d'IA et elle s'investit, entre autres, dans l'évaluation proactive de ses pratiques, dans la mise en place de mesures de gestion des risques et dans l'évolution de sa gouvernance en matière d'IA comme l'étude des questions d'interprétabilité et d'équité. Les travaux en lien avec ces questions se poursuivent, notamment à travers le cadre de gestion des risques de modèles 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 qu'aux scientifiques ainsi qu'au personnel 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, chaque année, nous suivons le taux d'adoption effectif du programme par les solutions analytiques que nous avons mises en production au cours de la dernière année. En 2023, ce taux d'adoption a été de 100 %, avec une cible de 90 %.

La Banque investit également dans l'IA pour améliorer l'expérience de la clientèle et de son personnel. Elle a développé une approche IA automatisée permettant à la clientèle d'accéder à de plus grandes portions de fonds disponibles lors des dépôts de chèque en fonction de ses besoins. L'approche offre une plus grande flexibilité du processus d'affaires, en supprimant des tâches manuelles, afin de mieux s'adapter aux réalités de la clientèle. Dans une période de ralentissement économique, la Banque a à cœur de prioriser l'expérience de la clientèle et de favoriser les octrois de fonds.



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 afin de partager nos réflexions et avancées en éthique de l'intelligence artificielle aux autres acteurs.

Finalement, elle encourage son personnel à partager son 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 financières à ces questions



Notre divulgation SASB

INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

ANNEXES

Notre divulgation SASB

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgation 2023
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	<p>Veillez consulter le <i>Cahier de protection des renseignements personnels</i> disponible sous Codes et engagements de la section Gouvernance sur bnc.ca.</p> <p>Veillez consulter la section <i>Risques principaux et risques émergents</i> aux pages 67 à 73 du Rapport annuel. La Banque Nationale (la Banque) ne divulgue pas de telles informations.</p>
CB-230a.2	Description de l'approche pour repérer et gérer les risques liés à la sécurité des données	La Banque divulgue son approche pour gérer ses risques de sécurité des données aux pages 90 à 92 du présent rapport. Veillez consulter la section <i>Risques principaux et risques émergents</i> aux pages 67 à 73 du Rapport annuel .
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, 78% de ses clients commerciaux canadiens étant bénéficiaires de prêts de moins de 250 000 \$ en 2023. La Banque appuie également le développement communautaire en finançant des programmes sociaux liés notamment à l'habitation et à la petite enfance, représentant environ 690 clients pour un montant d'environ 1,2 G\$.
CB-240a.3	Nombre de comptes chèques personnels sans frais fournis à des clients auparavant sous-bancarisés ou non bancarisés	Au 31 octobre 2023, la Banque avait 226 264 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, 66 à 68 et 70 du présent rapport.
CB-410a.1	Exposition au risque de crédit commercial et industriel, par secteur	La Banque divulgue son exposition au risque de crédit de différentes industries à la page 25 du document Informations complémentaires sur les fonds propres réglementaires et informations du Pilier 3 du T4 2023 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 climatique est disponible dans la section Engagements et impact sur bnc.ca . Pour en savoir plus, consulter la page 81 de la section Gouvernance – <i>Gestion des risques</i> du présent rapport.
CB-510a.1	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la fraude, au délit d'initié, aux pratiques antitrust ou anticoncurrentielles, à la manipulation du marché, aux fautes professionnelles ou à d'autres lois ou règlements connexes du secteur financier	<p>La Banque ne divulgue pas de telles informations.</p> <p>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.</p> <p>Veillez consulter la note 26 (Garanties, engagements et passifs éventuels) aux pages 217 à 219 du Rapport annuel.</p>
CB-510a.2	Description des normes et procédures en matière d'alerte éthique	Veillez consulter la section <i>Gouvernance – Notre Code de conduite</i> à la page 84 du présent rapport.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Notre divulgation SASB

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgation 2023
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 BISM.
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 en savoir plus, consulter les pages 53, 63, 79, 89, 90 et 93 du Rapport annuel .
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 40 357 M\$ pour son secteur des Particuliers et 47 516 M\$ pour son secteur des Entreprises au T4 2023. Pour en savoir plus, consulter la présentation aux analystes et aux investisseurs du T4 2023 sur bnc.ca . Au 31 octobre 2023, le nombre de comptes chèques et d'épargne pour le secteur des Particuliers se chiffrait à plus de 2 millions, et à plus de 190 000 pour le secteur des 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 2023, dans le secteur Particuliers et Entreprises, un volume moyen ¹ de 96 282 M\$ pour ses prêts et acceptations bancaires ² aux particuliers et de 54 565 M\$ pour ses prêts et acceptations bancaires aux entreprises. Pour en savoir plus, consulter la présentation aux analystes et aux investisseurs du T4 2023 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 la page 12 de la Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise . La Banque divulgue aussi ses prêts et acceptations moyens pour les grandes entreprises à la page 10 du document Informations financières complémentaires du T4 2023 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, dont 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 217 à 219 du Rapport annuel .
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 <i>Cahier de protection des renseignements personnels</i> disponible dans la section Codes et engagements sur bnc.ca . Veuillez consulter la section <i>Risques principaux et risques émergents</i> aux pages 67 à 73 du Rapport annuel . La Banque ne divulgue pas de telles informations.

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

² Les prêts et acceptations bancaires représentent la somme du solde des prêts et des engagements de clients en contrepartie d'acceptations.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Notre divulgation SASB

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgation 2023
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, le ratio prêts-valeur ¹ et la cote de crédit moyenne pour son portefeuille de prêts hypothécaires et marges de crédit hypothécaires canadiens à la page 18 de la présentation aux analystes et aux investisseurs du T4 2023 sur bnc.ca . De plus, des informations additionnelles sur la qualité du crédit de notre portefeuille de prêts se trouvent aux pages 76 et 77, et dans la note 7 – section <i>Qualité du crédit des prêts</i> à partir de la page 174 du Rapport annuel .
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, dont 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 217 à 219 du Rapport annuel .
CF-000.B	Nombre de 1) comptes de carte de crédit et 2) compte de carte débit prépayée	Au 31 octobre 2023, nous comptons plus de 960 000 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, dont 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 217 à 219 du Rapport annuel .
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, le ratio prêt-valeur et la cote de crédit moyenne pour son portefeuille de prêts hypothécaires et marges de crédit hypothécaires canadiens à la page 18 de la présentation aux analystes et aux investisseurs du T4 2023 sur bnc.ca . Pour en savoir plus sur notre portefeuille de prêts hypothécaires résidentiels, veuillez consulter la page 24 du document Informations financières complémentaires du T4 2023 sur bnc.ca .
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 antidiscrimination ainsi qu'au Code de conduite que la Banque s'impose et qui s'applique à tous au sein de la Banque (employés, dirigeants et administrateurs). Le Code de conduite établit la non-tolérance de la discrimination envers qui que ce soit.

¹ Le ratio prêt-valeur est calculé en fonction du montant total de la facilité aux fins des prêts hypothécaires résidentiels et des marges de crédit hypothécaires divisé par la valeur des propriétés résidentielles connexes.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

ANNEXES

Notre divulgation SASB

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgation 2023
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 30 de la présentation aux analystes et aux investisseurs du T4 2023 sur bnc.ca . Pour en savoir plus sur notre portefeuille de prêts hypothécaires résidentiels, veuillez consulter la page 24 du document Informations financières complémentaires du T4 2023 sur bnc.ca .
MF-000.B	1) Nombre et 2) valeur des prêts hypothécaires contractés par catégorie: a) résidentiel et b) commercial	Pour en savoir plus sur notre portefeuille de prêts hypothécaires résidentiels, consulter la page 24 du document Informations financières complémentaires du T4 2023 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 <i>Cahier Inclusion, Diversité et Équité</i> disponible sur la page Inclusion, diversité et équité sur bnc.ca .
IB-410a.1	Revenus provenant de transactions 1) de prise ferme, 2) de services-conseils et 3) de titrisation comprenant l'intégration de facteurs ESG, par secteur d'activité	Parmi les transactions présentées à la norme IB-000A, 55 transactions intègrent un critère de durabilité ou un critère environnemental spécifique, pour une valeur nominale de plus de 10 G\$.
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 présent rapport à la page 45 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, dont 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 217 à 219 du Rapport annuel .
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 qui exige l'intégrité, l'honnêteté, la confiance et la loyauté dans toutes les facettes de nos activités.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Notre divulgation SASB

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgation 2023
IB-550a.1	Cote de banque d'importance systémique mondiale (BISM), par catégorie	Se référer à la réponse pour la norme CB 550a.1 .
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: a) preneur ferme pour 156 transactions ayant une valeur nominale de plus de 110 G\$; b) agent pour 274 transactions, ayant une valeur nominale de plus de 280 G \$; et c) agent pour 17 transactions de titrisation ayant une valeur nominale de plus de 10 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, dont 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 217 à 219 du Rapport annuel .
AC-270a.3	Description de l'approche pour informer les clients des produits et services	Les employés de la Banque s'engagent à respecter les principes de protection des clients à la page 10 du Code de conduite . Veuillez consulter la section <i>Social – Informer et conseiller adéquatement la clientèle sur nos produits et services</i> à la page 27 du présent rapport. La Banque se conforme également à la réglementation applicable à l'ensemble de ses activités, notamment celle liée à la protection du consommateur exigeant de la transparence vis-à-vis nos clients. 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 .



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Notre divulgation SASB

Norme SASB	Mesure comptable	Divulgation 2023
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 investissements axés sur la durabilité et 3) des filtres	<p>1) 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 98,2% des actifs sous gestion (74,8 G\$, incluant l'encaisse) de BNI au 31 octobre 2023 qui sont gérés par des signataires des Principes pour l'investissement responsable des Nations unies. BNI évalue l'intégration des critères ESG par ses gestionnaires externes dans son cadre d'analyse propriétaire OP4+.</p> <p>2) BNI offre une gamme de produits axés sur le développement durable. Ces produits représentent 2,1 G\$ des actions gérées activement et 1,9 G\$ de revenu fixe géré activement.</p> <p>3) BNI appuie les exclusions appliquées par les gestionnaires externes, qu'elles soient fondées ou non sur une obligation juridique (législation nationale/internationale, interdictions ou traités) ou sur des exigences minimales en matière de pratiques basées sur des normes internationales. Cependant, en 2023, nous avons débuté l'introduction d'exclusions normatives qui s'appliqueront à l'ensemble des produits BNI. Cette transition s'effectuera au cours de 2024.</p> <p>Pour en savoir plus, consulter la section <i>Social – Investissement responsable</i> à la page 46 du présent rapport.</p>
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 en savoir plus, consulter la section <i>Social – Investissement responsable</i> à la page 46 du présent rapport et bninvestissements.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 bninvestissements.ca .
AC-510a.1	Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la fraude, au délit d'initié, aux pratiques antitrust ou anticoncurrentielles, à la manipulation du marché, aux fautes professionnelles ou à d'autres lois ou règlements connexes du secteur financier	Se référer à la réponse pour la norme CB 510a.1 .
AC-510a.2	Description des normes et procédures en matière d'alerte éthique	Se référer à la réponse pour la norme CB 510a.2 .
AC-000.A	1) Total des actifs sous gestion enregistrés et 2) total des actifs sous gestion non enregistrés	La Banque avait, au T4 2023, 120,9 G\$ d'actifs sous gestion et sous administration. Pour la ventilation de ces données, consulter la page 7 du document Informations financières complémentaires du T4 2023 sur bnc.ca .



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Gestion du projet et rédaction: Équipe ESG, Banque Nationale

Conception de la couverture: Équipe Image de marque et publicité, Banque Nationale

Graphisme: M&H

Traduction: Services linguistiques, Banque Nationale

Crédits photos

Page 15: ABA Bank

Page 23: Menkès Shooner Dagenais LeTourneux Architectes

Page 24: Mathieu Barrette

Page 37: Banque Nationale

Page 38: Angelique Labbadi

Page 47: FLO

Page 47: Switch

Page 61: Jean-Pierre Rousseau

Page 69: ABA Bank

Page 70: ABA Bank

Page 71: ABA Bank



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.

MC DIALOGUE est une marque de commerce détenue par Technologies Dialogue Inc. (« Dialogue ») et fournie par Dialogue, celle-ci ne peut être autrement utilisée sans le consentement préalable de Dialogue.

MD INTERAC est une marque déposée d'Interac corp. Utilisée 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.

© Banque Nationale du Canada, 2024. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.