

Cahier de protection des renseignements personnels

20
22



Table des matières

3	Notre mission commune	
4	À propos de ce cahier	
5	Notre engagement	
6	Notre cadre de gouvernance	
8	Notre cadre de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels	
9	Nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels	
	› Politique de protection des renseignements personnels	
	› Des pratiques éthiques	
	› Formation et sensibilisation	
	› Relation avec nos fournisseurs et partenaires d'affaires	
	› Gestion des plaintes et des incidents	
	› Mouvements transfrontaliers de données	
	› Cycle de vie d'un renseignement personnel	
14	Notre performance 2022	
14	Des questions ou des commentaires ?	

NOTRE MISSION COMMUNE

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

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

L'humain d'abord.

Pourquoi une mission commune ?

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

Comment se traduit concrètement notre mission commune ?

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

À propos de ce cahier

Ce cahier consacré au thème de la **protection des renseignements personnels** est produit par le Bureau de la protection des renseignements personnels de la Banque Nationale (la Banque). Il démontre notre volonté de faire preuve de transparence et de vous offrir une expérience à la hauteur de vos attentes.

La protection des renseignements personnels fait partie des priorités de la Banque. Au fil des années, des mesures ont été mises en place afin de renforcer nos pratiques et d'assurer votre confiance. Nous vous les présentons dans ce cahier. Nous veillerons par la suite à vous présenter nos progrès et nos résultats annuellement.



Portée

Les informations contenues dans ce cahier couvrent les activités de la Banque et de ses principales filiales canadiennes¹ pour la période du 1^{er} novembre 2021 au 31 octobre 2022.

À qui il s'adresse – parties prenantes

Ce cahier a été préparé pour aider nos parties prenantes à comprendre notre programme de protection des renseignements personnels. Il reflète un résumé de notre programme ainsi que nos pratiques, nos politiques et nos normes en matière de protection des renseignements personnels et nos efforts de divulgation volontaire. Il vise également à susciter un dialogue en continu entre la Banque (y compris ses administrateurs et ses dirigeants) et ses clients, ses employés, ses actionnaires, ses fournisseurs ainsi que les communautés, les groupes d'intérêt et les autorités réglementaires. Ce dialogue nous permet d'enrichir nos pratiques et de viser les normes les plus avancées en matière de protection des renseignements personnels et de divulgation.

¹ Les informations présentées dans ce rapport n'incluent pas Technologies Flinks inc.



Notre engagement

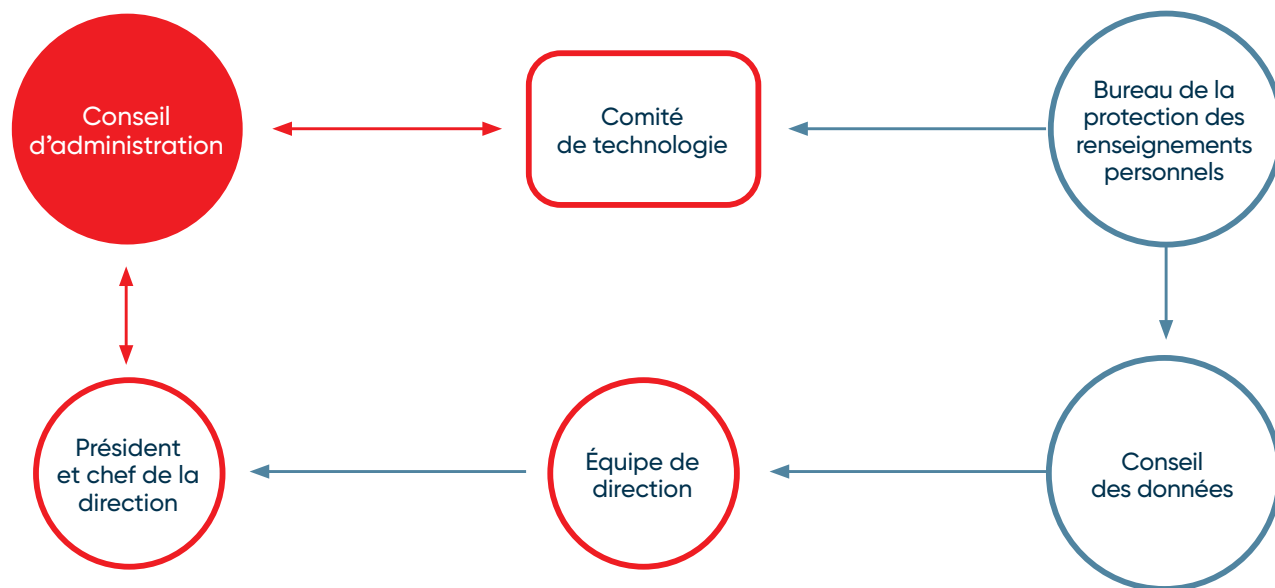
Nous mettons tout en œuvre pour assurer la protection de vos renseignements personnels. Tous nos employés collaborent à cet objectif.

Notre engagement envers vous est simple : bâtir et maintenir une relation de confiance.

Cet engagement est aligné avec le volet Gouvernance de nos principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), approuvés par le conseil d'administration de la Banque. Il contribue ainsi à faire avancer les objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies (ONU), notamment l'objectif 16 « Paix, justice et institutions efficaces ». En effet, nous avons mis en place un cadre de gouvernance pour la protection des renseignements personnels, afin de s'assurer de protéger vos renseignements et de maintenir une relation de confiance avec vous.



Notre cadre de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels



Le Bureau de la protection des renseignements personnels

Le Bureau de la protection des renseignements personnels (le Bureau) est dirigé par le chef de la protection des renseignements personnels, lequel élabore et met en œuvre notre programme de protection des renseignements personnels et de notre stratégie liée à la protection des renseignements personnels. Il s'assure notamment de la supervision liée :

- › à l'élaboration, à la mise à jour et à la mise en œuvre des documents pertinents à l'appui de notre programme de protection des renseignements personnels, tels que nos politiques, nos normes et nos procédures;
- › au cadre de gouvernance des risques liés à la protection des renseignements personnels;
- › à la mise en place de contrôles appropriés pour la mitigation des risques.

Le rôle du Bureau est, entre autres :

- › d'appuyer les secteurs d'affaires de la Banque dans l'exécution des orientations stratégiques adoptées;
- › de veiller au respect des meilleures pratiques;
- › d'examiner les enjeux émergents pouvant affecter nos façons de faire ainsi que nos engagements envers vous;
- › d'émettre des recommandations aux différents paliers décisionnels.

Il présente périodiquement aux divers comités :

- › des rapports sur les risques liés à la protection des renseignements personnels et sur les statuts d'avancement des initiatives stratégiques;
- › les faits nouveaux ainsi que les tendances émergentes susceptibles d'avoir un impact sur les pratiques en place.

Le conseil d'administration et le comité de technologie

Le **conseil d'administration** de la Banque, par l'entremise du **comité de technologie**, veille à ce que la stratégie technologique de la Banque ainsi que la surveillance et la gestion des risques technologiques, notamment en ce qui a trait aux cyberrisques, à la cybercriminalité et à la protection des renseignements personnels, soient accomplies de manière adéquate. Les fonctions et responsabilités du conseil d'administration et du comité de technologie sont décrites plus amplement dans leur mandat respectif. Leurs mandats respectifs peuvent être consultés dans la sous-section du site Internet **bnc.ca** consacrée à la gouvernance, sous l'onglet « À propos de nous ».

Le conseil des données

Le **conseil des données** est composé de hauts dirigeants de la Banque. Il s'intéresse à la manière dont la Banque gère les données, incluant les renseignements personnels, et il a pour mandat d'établir les orientations stratégiques. Lors de ses rencontres mensuelles, ce conseil approuve les initiatives impliquant les renseignements personnels pouvant avoir un impact significatif sur les orientations adoptées par la Banque. Le conseil des données est soutenu par des comités qui l'appuient dans sa surveillance du risque de données. À titre d'exemple, le **comité de risques de données** supervise l'intégration du risque de données, incluant le risque de protection des renseignements personnels, dans les processus de gestion des risques en place dans les différents secteurs.

La haute direction

Le président et chef de la direction ainsi que l'équipe de direction entérinent les grandes orientations et les priorités concernant la stratégie relative à la protection des renseignements personnels. Ils sont des ambassadeurs au sein de l'organisation et auprès du conseil d'administration de la Banque en matière de protection des renseignements personnels.

Renforcer notre gouvernance grâce aux Partenaires de protection des renseignements personnels

Comme institution, nous sommes engagés envers la création d'une culture soucieuse de la protection de vos renseignements personnels qui résonne au sein de toutes les fonctions de l'organisation. Afin de renforcer notre gouvernance, nous avons nommé des « Partenaires PRP » qui accompagnent différents secteurs d'affaires dans les initiatives impliquant des renseignements personnels afin d'utiliser le levier de la protection des renseignements personnels dans les stratégies d'affaires. Ils sont, en quelque sorte, les yeux et les oreilles du Bureau de la protection des renseignements personnels sur le terrain.

Le rôle d'un Partenaire PRP est principalement :

- › de soutenir les secteurs d'affaires dans l'élaboration et la mise en place de projets, de normes et de processus de contrôle destinés à assurer une saine gestion des renseignements personnels;
- › d'identifier les enjeux d'affaires, les besoins de sensibilisation et de formations spécifiques aux secteurs d'affaires qu'ils accompagnent;
- › d'accompagner les secteurs d'affaires dans l'évaluation des risques liés à la protection des renseignements personnels.

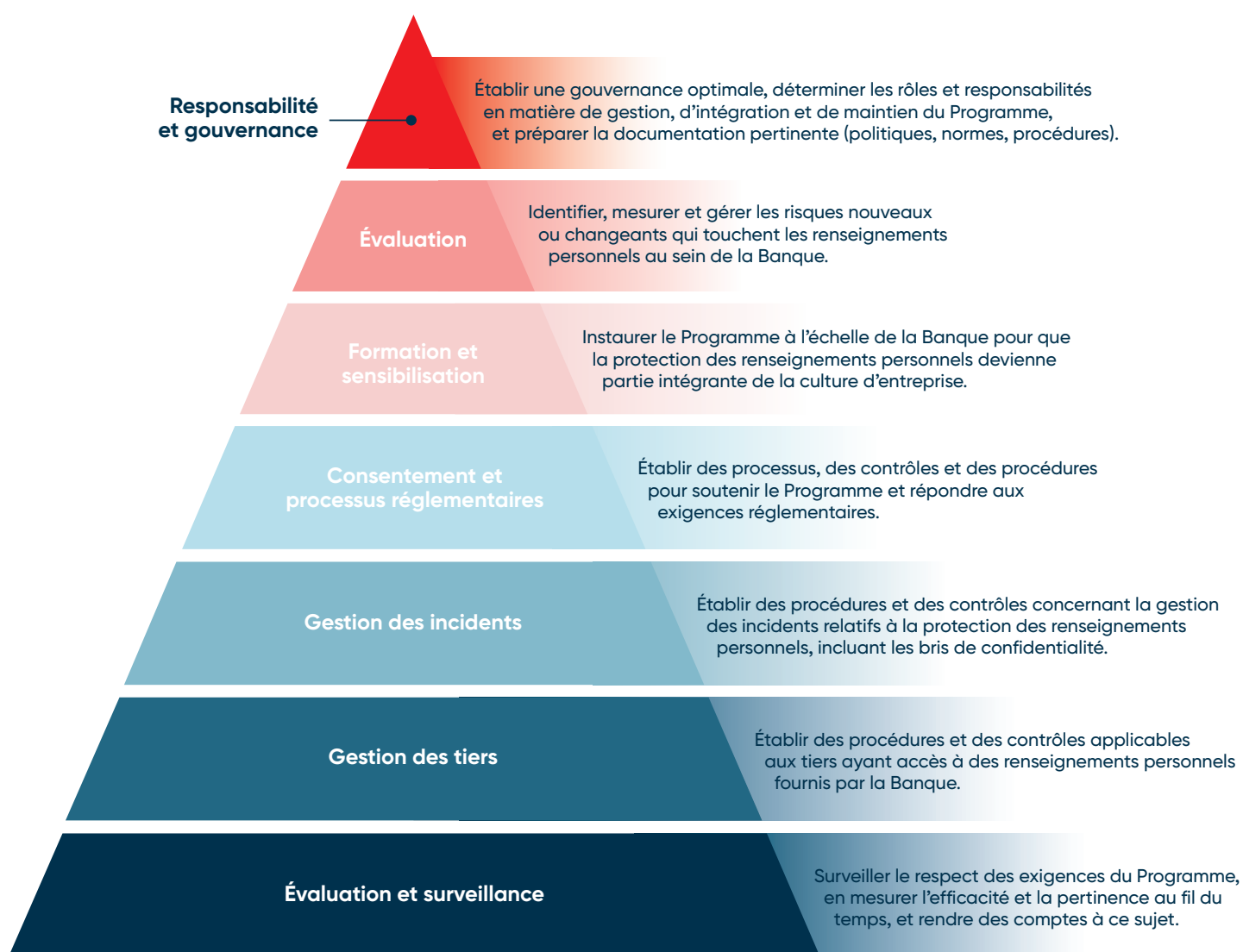


La protection des renseignements personnels, une responsabilité commune

La protection des renseignements personnels est le résultat d'une collaboration et d'efforts combinés de plusieurs secteurs d'affaires et comités internes. Notre gouvernance des renseignements personnels s'accompagne d'un **processus de reddition de compte**. Ce processus nous permet de mesurer l'efficacité de nos pratiques et de prendre des décisions basées sur notre engagement envers vous, notre appétit pour le risque ainsi que notre ambition de vous offrir des produits et solutions innovantes.

Notre programme de protection des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels est essentielle pour accélérer nos stratégies d'affaires. En effet, le respect des différentes exigences en matière de protection des renseignements personnels ainsi qu'une gestion et une protection adéquate de ces renseignements sont à la base de la relation de confiance avec toutes nos parties prenantes. Une saine gestion des renseignements personnels préserve et accroît cette relation de confiance, crée de la valeur pour nos clients et pour notre organisation et réduit les risques liés aux traitements des renseignements personnels. Notre programme de protection des renseignements personnels nous permet d'atteindre ces objectifs et il s'appuie sur les sept piliers suivants :



Nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels

Nous encadrons la protection de vos renseignements personnels de la façon suivante :

- › par une **politique de protection des renseignements personnels** : dans cette politique, la Banque s'engage à adopter des pratiques responsables en matière de collecte, d'utilisation et de communication de vos renseignements personnels;
- › par des **contrôles internes** efficaces, afin de détecter et de prévenir les incidents durant tout le cycle de vie des renseignements personnels;
- › par une **évaluation des risques en continu** : tout le personnel, à la Banque, participe à l'identification et à la mitigation des risques qu'ils soient nouveaux ou créés à la suite de transformations technologiques, de procédures ou d'initiatives d'affaires;
- › par une **gestion des plaintes** et des **incidents**;
- › par des **formations** destinées à l'ensemble de nos employés.

Politique de protection des renseignements personnels

Nous avons élaboré notre **politique de protection des renseignements personnels** en pensant à vous. En effet, **vos consentement est la pierre angulaire de nos pratiques** : nous respectons vos choix et agissons selon les consentements que vous donnez.

Cette politique vous explique, entre autres :

- › quels types de renseignements personnels nous recueillons et les raisons de la collecte;
- › comment nous pouvons utiliser et communiquer les renseignements personnels et avec qui;
- › le choix que vous avez de consentir ou pas à certaines utilisations;
- › notre approche en matière de conservation de vos renseignements personnels.

La politique vous informe aussi de vos droits :

- › accéder et consulter les renseignements personnels que nous détenons sur vous;
- › corriger vos renseignements personnels pour en garantir l'exactitude;
- › refuser de recevoir nos offres de produits et services et autres communications de nature promotionnelle, en tout temps.

Nous vous informons des changements importants à la politique lors de votre adhésion à de nouveaux produits ou services au moyen de nos canaux numériques et de nos services bancaires téléphoniques ou tout autre moyen approprié pour communiquer avec vous.

Des pratiques éthiques

Les transformations technologiques, spécialement celles liées aux technologies d'intelligence artificielle et d'analytique avancée (IA), suscitent de plus en plus d'attention. Comme organisation, nous sommes conscients des effets que ces technologies peuvent avoir sur les droits et les libertés ainsi que sur notre capacité de transformer positivement l'expérience de nos clients et de nos employés. Pour ce faire, nous évaluons de manière proactive nos pratiques afin de veiller à ce que les technologies que nous déployons soient cohérentes avec nos valeurs.

À titre d'exemple, le déploiement d'un programme « d'équité dès la conception » (*fairness by design*) permettra de renforcer nos activités en matière d'intelligence artificielle et d'analytique avancée. Ce programme transversal prévoit des mesures concrètes qui contribueront à solidifier les bonnes pratiques en équité ainsi qu'un large éventail d'activités de sensibilisation et de formation, tant chez les équipes de développement des affaires que les équipes scientifiques.

En aucun cas, nous ne vendons ni ne fournissons de listes de clients à des tiers pour des fins de marketing.

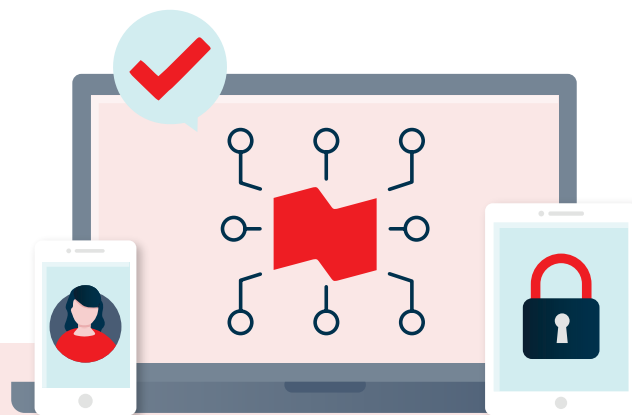


Formation et sensibilisation

Notre approche est la suivante :

- 1 Une formation obligatoire à l'embauche qui sensibilise les nouveaux employés à l'importance de la protection des renseignements personnels pour la Banque et pour nos clients, et qui les outille en ce sens.
- 2 De la sensibilisation en continu par le biais de capsules et d'activités, afin de tenir les employés informés.
- 3 Des formations ciblées pour appuyer certains secteurs d'affaires, par exemple lors du déploiement d'une nouvelle initiative ou d'une amélioration de processus.

Notre objectif est d'avoir **des employés mobilisés et sensibilisés** à l'importance de la protection de vos renseignements personnels. La formation est offerte à tous les niveaux de notre organisation.



Formation obligatoire annuelle : engagés à préserver la confiance

En 2022, nous avons déployé une nouvelle formation obligatoire portant sur notre engagement à maintenir une relation de confiance avec nos clients relativement à l'utilisation saine et responsable des renseignements personnels.

91 % des employés actifs lors du déploiement de la formation l'ont suivie avec succès.

En 2021, la formation portant sur les bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels avait été suivie avec succès par 92 % des employés actifs.

Formation consentement des individus

Afin de pouvoir accompagner notre clientèle dans leurs choix tout en démontrant la valeur ajoutée de l'utilisation de leurs renseignements personnels, nos employés travaillant directement avec la clientèle ont suivi une formation sur les choix offerts quant à l'utilisation des renseignements personnels.

Relation avec nos fournisseurs et partenaires d'affaires

La sécurité de vos renseignements personnels est importante lorsqu'ils doivent être transmis à des tiers. Nous choisissons avec soin nos partenaires d'affaires et nos fournisseurs de services. Nous avons un processus d'approvisionnement de gestion des risques liés aux tiers. Lorsqu'il est nécessaire de faire appel à un fournisseur ou un partenaire d'affaires qui détiendra des informations (y compris des renseignements personnels) dont nous sommes responsables, notre processus est appliqué et les éléments liés à la protection des renseignements personnels sont intégrés dans toutes les étapes du cycle de vie d'un fournisseur de service ou d'un partenaire d'affaires.

Cycle de vie d'un fournisseur ou d'un partenaire d'affaires



- › **L'évaluation de la matérialité :** Nous effectuons une évaluation de matérialité, laquelle comprend des questions relatives au risque lié à la protection des renseignements personnels.
- › **La vérification diligente :** Nous procédons à un exercice de vérification diligente, lequel comprend notamment une vérification diligente de sécurité notamment des aspects liés à la protection des renseignements personnels.
- › **La négociation des contrats :** Nos fournisseurs et nos partenaires d'affaires peuvent seulement utiliser les renseignements personnels de manière responsable et éthique. Ils s'engagent à utiliser uniquement les renseignements personnels nécessaires à la prestation du service et à employer le même degré de diligence et de prudence que la Banque pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels.
- › **La gestion des contrats :** Nous nous assurons que les bons mécanismes de surveillance soient en place pour surveiller, entre autres, le respect des exigences en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.
- › **Le renouvellement, l'expiration ou la résiliation des contrats :** Si nous décidons de ne pas renouveler le contrat avec notre fournisseur de services ou notre partenaire d'affaires, la Banque et son fournisseur de services ou son partenaire d'affaires respectent les clauses contractuelles pertinentes, notamment celles concernant la récupération et la destruction des renseignements personnels.

Gestion des plaintes et des incidents

Gestion des plaintes

La Banque veut vous offrir des produits et des services de qualité ainsi qu'une expérience client personnalisée, à la hauteur de vos attentes. C'est pourquoi vos plaintes et vos insatisfactions sont prises très au sérieux. Les plaintes sont traitées en toute confidentialité.

Nos conseillers en succursale et notre Bureau de la protection des renseignements personnels travaillent ensemble pour répondre à vos questions sur la protection de vos renseignements personnels, pour vous guider et trouver des solutions qui vous conviennent.

Vous avez des recours simples à votre disposition pour vous permettre de nous faire part de vos insatisfactions.



Vous pouvez communiquer avec nous de la façon suivante :

- › au directeur du service à la clientèle de votre succursale d'affaires
- › à votre conseiller en placement ou représentant
- › en nous écrivant à confidentialite@bnc.ca
- › à notre chef de la protection des renseignements personnels

Pour faire une plainte, vous devez suivre la procédure indiquée dans notre dépliant de règlement des plaintes, disponible en succursale et sur notre site Internet **bnc.ca**, sous À propos de nous > Liens utiles > [Résolution des insatisfactions](#) en ligne.

Gestion des incidents de confidentialité pouvant impliquer des renseignements personnels

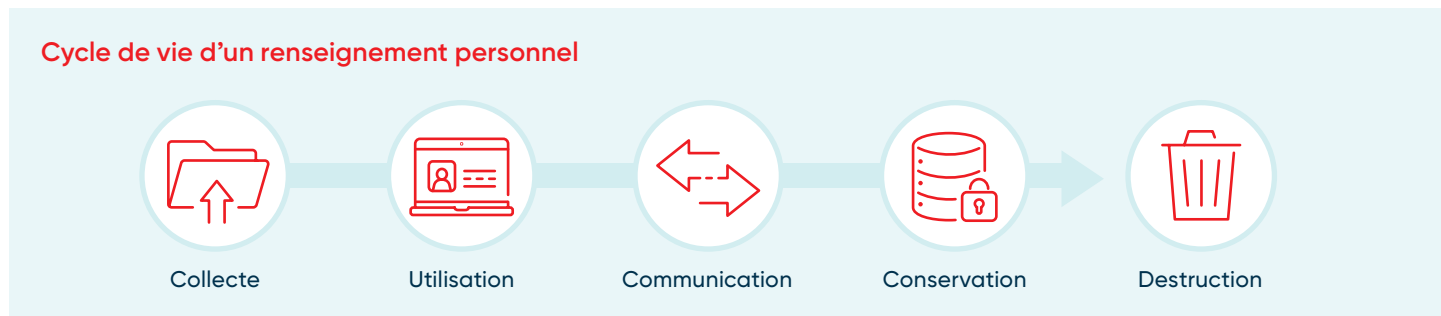
Nous collaborons avec plusieurs équipes afin de protéger vos renseignements personnels contre la perte, la destruction et le vol. Nous avons des pratiques en place qui nous permettent de cibler et de bien comprendre nos risques ainsi que de rectifier les situations mettant vos renseignements personnels en danger. Nous améliorons également nos contrôles internes déjà en place.

Si une situation le requiert, nous prenons les devants pour informer les organismes de réglementation concernés ainsi que tout client touché. Notre objectif est de réduire et de mitiger les risques en vous proposant des solutions appropriées selon la situation.

Mouvements transfrontaliers de données

S'il est nécessaire d'effectuer des mouvements transfrontaliers de données dans le cadre de nos activités, nous nous assurons de respecter les lois applicables et les meilleurs standards en la matière. Des évaluations de risques sont effectuées en prenant en considération les diverses exigences légales et réglementaires, le contexte légal et sociopolitique des pays destinataires, le volume et la sensibilité des informations partagées – le tout notamment afin de s'assurer qu'un degré de protection comparable au pays d'origine puisse être offert.

Cycle de vie d'un renseignement personnel



- › **La collecte :** Nous limitons la collecte de vos renseignements à ce qui est nécessaire pour nous aider à bien vous servir.
- › **L'utilisation :** Nous utilisons vos renseignements conformément à notre Politique de protection des renseignements personnels.
- › **La communication :** En tout temps, nous nous engageons à limiter la communication de vos renseignements au strict nécessaire.
- › **La conservation :** Nous conservons vos renseignements personnels seulement pour la durée nécessaire pour réaliser les fins pour lesquelles vos renseignements ont été recueillis ou pour une durée plus longue lorsque la loi l'exige ou l'autorise. Si vous cessez de faire affaire avec nous, vos renseignements personnels seront conservés pour une durée raisonnable à la suite de la fin de la relation d'affaires pour respecter nos obligations légales.
- › **La destruction :** Lorsque vos renseignements ne sont plus nécessaires, nous employons des efforts raisonnables pour les détruire de façon sécuritaire.



Pour plus d'informations sur nos pratiques, veuillez consulter notre [Politique de protection des renseignements personnels](#) disponible sur [bnc.ca](#).

Notre performance 2022

Nos pratiques sont en pleine évolution. Nous enrichissons, en continu, nos indicateurs de performance afin de mesurer la qualité de nos pratiques. Le but est d'améliorer l'efficacité de nos stratégies et de nos processus opérationnels.

Nous avons mis en place un indicateur basé sur le nombre de décisions rendues annuellement par les organismes de réglementation visant la Banque.

Décisions en matière de protection des renseignements personnels visant la Banque



Objectif annuel visé

0



Résultat en 2022

0

Des questions ou des commentaires ?

Vos commentaires sont importants pour nous. Nous nous engageons à y donner suite de manière simple, afin de vous permettre de comprendre le traitement que nous accordons à vos renseignements personnels.

Pour toute question ou tout commentaire, vous pouvez vous adresser directement au :

1 Directeur service à la clientèle de votre succursale

2 Chef de la protection des renseignements personnels à l'adresse suivante :

confidentialite@bnc.ca

ou au

600, rue De La Gauchetière Ouest, 4^e étage
Montréal (Québec) Canada H3B 4L2



**BANQUE
NATIONALE**