

Cahier de protection des renseignements personnels

20
20



Table des matières

- 3** À propos de ce cahier
- 4** Notre engagement
- 5** Notre cadre de gouvernance
 - › Le Bureau de la protection des renseignements personnels
 - › Le conseil d'administration et les différents comités
 - › La protection des renseignements personnels, une responsabilité commune
- 7** Nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels
 - › Politique de protection des renseignements personnels
 - › Relation avec nos fournisseurs
 - › Formation et sensibilisation
 - › Gestion des plaintes et des incidents
- 9** Notre performance 2020
- 9** Des questions ou des commentaires ?

À propos de ce cahier

Ce premier 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. 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 pour la période du 1^{er} novembre 2019 au 31 octobre 2020.

À qui il s'adresse – parties prenantes

Ce cahier vise à susciter un dialogue en continu entre la Banque, 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.

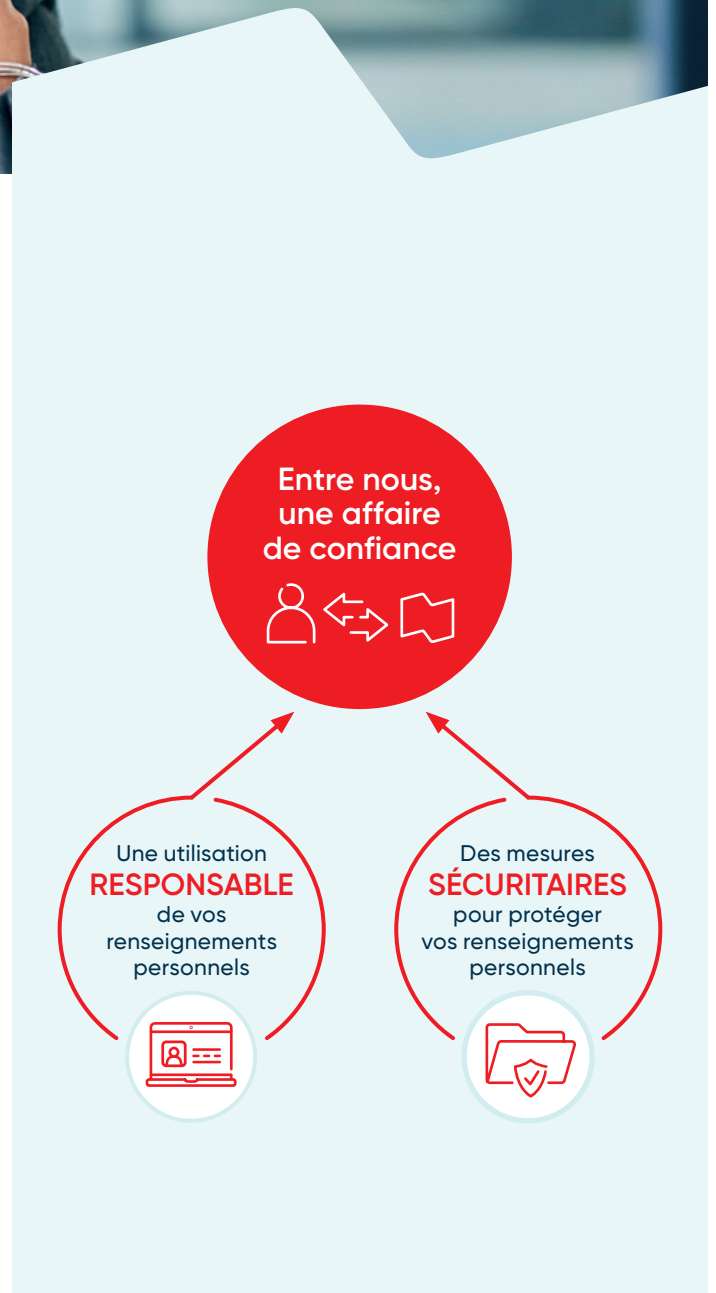


Notre engagement

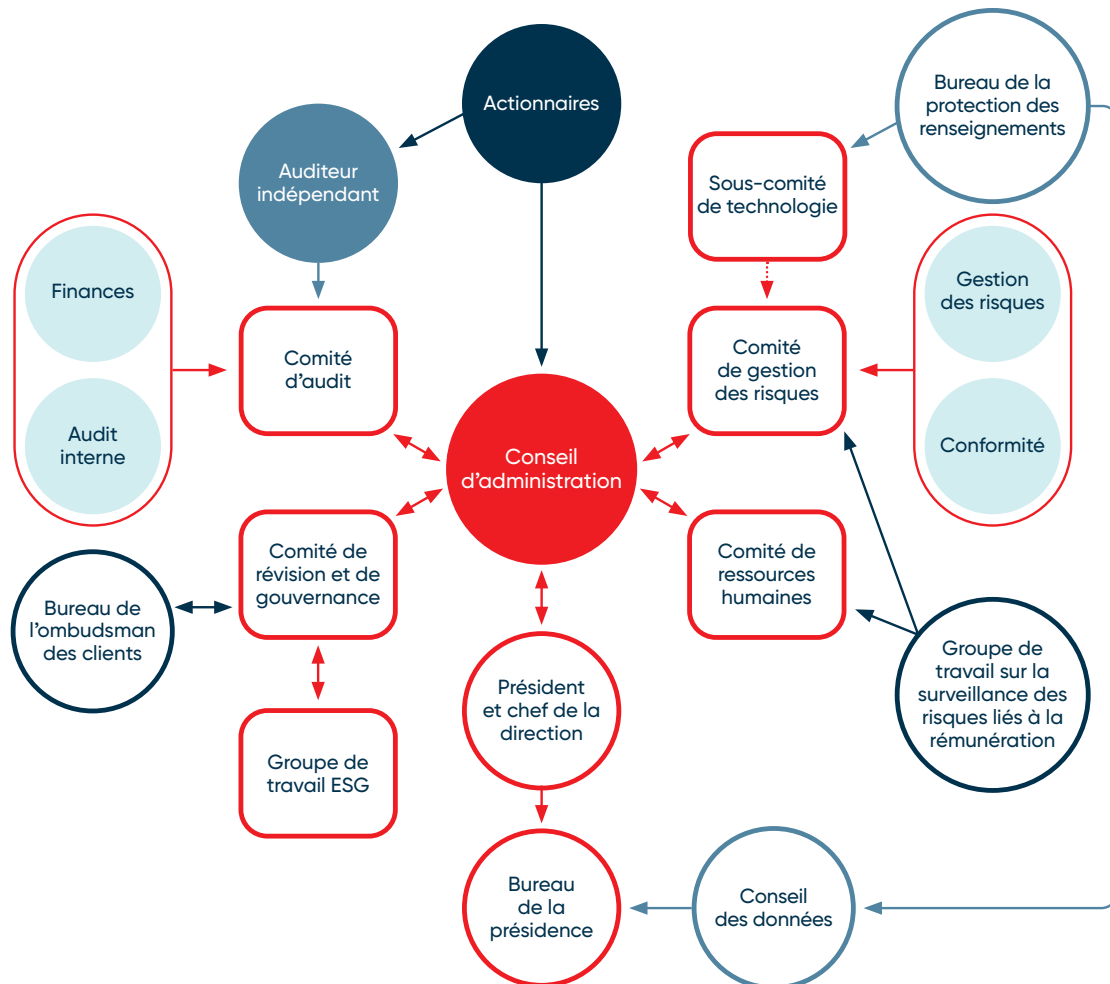
Nous mettons tout en œuvre pour assurer la protection de vos renseignements personnels. Tous nos employés collaborent à cet objectif.

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



Le Bureau de la protection des renseignements personnels

Le Bureau de la protection des renseignements personnels est dirigé par le chef de la protection des renseignements personnels, lequel s'assure, notamment, de la supervision liée :

- › à la mise en œuvre de nos politiques, de nos normes et de nos pratiques;
- › 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, de :

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

Le conseil d'administration et les différents comités

Le **conseil d'administration** de la Banque, par l'entremise du **comité de gestion des risques** et du **sous-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.

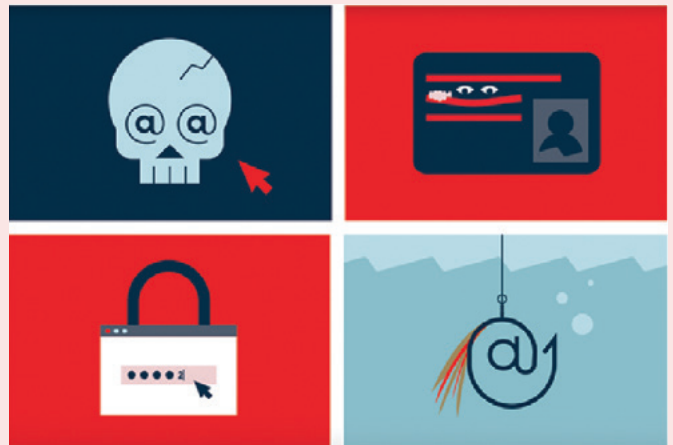
Le **conseil des données** est composé de hauts dirigeants de la Banque. Il s'intéresse à la manière dont la Banque gère les données, incluant les renseignements personnels, et il a pour mandat d'établir les orientations stratégiques. Lors de ses rencontres mensuelles, ce conseil est amené à approuver 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.

Le Bureau de la protection des renseignements personnels présente périodiquement aux divers comités :

- › des rapports sur les risques liés à la protection des renseignements personnels, sur la conformité aux lois 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.

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 ainsi, 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.



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 adopte une pratique responsable 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** : tous, à la Banque, participent 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 :
 - Formation à l'embauche (nouveaux employés);
 - Sensibilisation en continu (pour tous les employés);
 - Formations ciblées (pour certains secteurs d'affaires).

Politique de protection des renseignements personnels

Nous avons élaboré notre politique de protection des renseignements personnels en pensant à vous. En effet, **votre 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;
- › Le choix que vous avez de consentir ou pas à certaines utilisations;
- › Les raisons pour lesquelles nous pouvons communiquer vos renseignements personnels des tierces parties (partenaires ou fournisseurs);
- › 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.

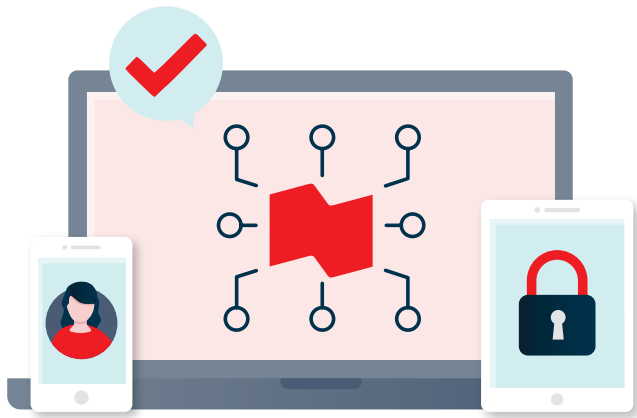
Nous vous informons des changements importants à la politique lors de votre adhésion à de nouveaux produits ou services au moyen de nos canaux numériques et de nos services bancaires téléphoniques ou tout autre moyen approprié pour communiquer avec vous.

Une garantie : nous ne vendons pas vos renseignements personnels à des tiers. Jamais.

Cycle de vie d'un renseignement personnel



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



Relation avec nos fournisseurs

Nous ne négligeons pas la sécurité de vos renseignements personnels lorsqu'ils doivent être transmis à des tiers. Nous choisissons avec soin nos partenaires d'affaires et nos fournisseurs de services. Ils signent des contrats de services qui incluent des engagements de sécurité et de confidentialité. Ils s'engagent à n'utiliser que les renseignements personnels nécessaires à la prestation du service et à employer le même degré de diligence et de prudence que nous pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels.

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.

Gestion des plaintes et des incidents

Gestion des plaintes

La Banque veut vous offrir des produits et 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.

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 :

- › En communiquant directement avec notre service à la clientèle;
- › En transmettant une demande au Bureau de l'ombudsman des clients (formulaire disponible en ligne)
- › En vous adressant à un organisme externe (dernier recours).

Les plaintes sont traitées en toute confidentialité.



Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [processus de règlement des insatisfactions](#) en ligne.

Gestion des incidents (perte, destruction et vol)

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 mitiger les risques en vous proposant des solutions appropriées selon la situation.

Notre performance 2020

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 2020

1

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

