

# Déclaration des droits de la personne

À la Banque Nationale, le respect et la protection des droits et libertés des individus 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.

## Table des matières

1	Aperçu et portée	4	Santé, sécurité et bien-être
2	Principes directeurs, engagements et attentes	5	Accessibilité
2	Inclusion et diversité	6	Littératie financière
3	Égalité des sexes	6	Gestion des risques
3	Communautés autochtones	6	Accès à l'eau
3	Équité salariale	6	Formation et sensibilisation
3	Lutte contre l'esclavage moderne, le travail forcé et la traite des personnes	7	Gouvernance et vigie
3	Lutte contre la criminalité financière	7	Signalements et plaintes
4	Liberté d'expression et d'opinion	8	Sanctions
4	Liberté d'association et négociation collective		

## Aperçu et portée

La présente déclaration énonce les principes directeurs, les engagements et les attentes de la Banque Nationale 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, quel que soit le rôle qu'elle occupe :

- > Employeur auprès de plus de 29 000 employés
- > Fournisseur de produits et services auprès des clients
- > Citoyen corporatif auprès des communautés
- > Partenaire auprès d'organismes locaux et internationaux

La Banque soutient, respecte et priorise la protection des droits de la personne prévus à la législation applicable dans les pays où elle exerce ses activités, pour ses employés, ses clients et les collectivités.

La Banque partage les valeurs énoncées dans la Charte canadienne des droits et libertés ainsi que dans les déclarations et principes reconnus en matière de droits et libertés de la personne, tels que :

- > Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies
- > Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail
- > Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations Unies
- > Principes bancaires responsables des Nations Unies

La Banque vise également à contribuer à l'atteinte des [objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies](#). Pour en savoir plus, consulter le Rapport sur les avancées environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) de la Banque disponible dans la section [Responsabilité d'entreprise](#) sur [bnc.ca](#).

Le [Code de conduite](#) de la Banque prévoit que les employés, dirigeants et administrateurs doivent respecter les lois qui sont applicables, partout où nous faisons affaire. Le Code contient aussi des dispositions visant à préserver un milieu de travail respectueux, accueillant, humain et stimulant et interdit toute forme de discrimination, de harcèlement ou de violence physique ou psychologique. Tous les employés, dirigeants et administrateurs attestent annuellement de leur adhésion aux principes du Code et sont formés régulièrement à cet égard. Les fournisseurs doivent également se conformer au [Code de conduite des fournisseurs](#).

## Principes directeurs, engagements et attentes

- > Respecter, promouvoir et renforcer les droits de la personne dans l'ensemble des secteurs d'activités de la Banque.
- > Encourager l'imputabilité et le pouvoir d'agir des employés afin d'éviter les actions contraires à la Déclaration des droits de la personne.
- > Exercer une diligence raisonnable en matière des droits de la personne et l'exiger de la part des parties prenantes de la Banque.
- > Encourager la sécurité financière en fournissant des outils et en sensibilisant les employés et clients à adopter les bons comportements, notamment en matière de renseignements personnels.
- > Communiquer de façon ouverte et transparente les activités de la Banque liées au respect des droits de la personne.
- > Soutenir les organismes qui ont pour mission de promouvoir le respect des droits de la personne.

## Inclusion et diversité

À la Banque, l'inclusion et la diversité font partie intégrante de la culture d'entreprise. En plus de se conformer à la Loi canadienne sur l'équité en matière d'emploi, la Banque valorise la diversité dans toutes ses dimensions et applique une politique de tolérance zéro pour toute forme de discrimination liée à la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe (y compris la grossesse), l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, l'état matrimonial, la situation de famille, les caractéristiques génétiques, l'état des personnes graciées et la déficience (y compris une déficience physique ou mentale), tel que stipulé dans notre [Politique sur la prévention de la discrimination au travail](#).

Cette politique de tolérance zéro s'applique également à toute forme de harcèlement et de violence au travail, tel que stipulé dans notre [Politique sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail](#), et s'adresse à tous les employés, les dirigeants et les membres de la direction, quel que soit le statut de l'employé ou le poste occupé ainsi qu'à tous les consultants, les fournisseurs et les membres du conseil d'administration. De plus, la politique s'applique à tous les lieux de travail et de travail à distance ainsi qu'à toute autre situation ayant un impact au travail.

La Banque s'est dotée d'une stratégie, de cibles et de champs d'action en matière d'inclusion et de diversité. Les cinq segments d'employés prioritaires identifiés par la Banque dans la mise en place de cette stratégie sont les femmes, les minorités visibles, les personnes en situation de handicap, les Autochtones et les membres des communautés LGBTQ2+.

L'engagement de la Banque à offrir un environnement ouvert et respectueux des différences se traduit concrètement par une pluralité d'initiatives :

- > Partenariats et programme de dons et commandites
- > Programme d'accommodements pour les employés et les clients
- > Programme pour la clientèle de nouveaux arrivants au Canada
- > Activités internes de communication, de formation et de sensibilisation en continu
- > Évolution de nos pratiques pour en assurer l'équité et l'absence de biais et de discrimination
- > Groupes-ressources d'employés

Pour en savoir plus, consulter le Cahier Inclusion et Diversité disponible dans la section [Entreprendre un avenir plus inclusif maintenant](#) sur [bnc.ca](#).

## Égalité des sexes

La Banque favorise le développement et l'évolution professionnels des femmes, tant au sein de son organisation que dans la communauté. L'engagement de la Banque se traduit par des initiatives concrètes comme un groupe-ressource d'employés qui se consacre au développement du leadership féminin et des partenariats avec des organismes favorisant l'avancement des femmes. La Banque est devenue signataire des Principes d'autonomisation des femmes des Nations Unies en 2020. Il s'agit d'un ensemble de principes qui vise la promotion de l'égalité des sexes sur le lieu de travail, le marché et au sein de la communauté.

Pour en savoir plus sur le pourcentage de représentativité des femmes, consulter le Cahier Inclusion et Diversité disponible dans la section [Entreprendre un avenir plus inclusif maintenant](#) sur [bnc.ca](#).

## Communautés autochtones

La Banque aspire à avoir un dialogue constructif et ouvert avec ses clients, employés et partenaires des communautés autochtones afin de mieux comprendre leurs histoires et réalités uniques, et d'ainsi répondre adéquatement à leurs besoins. Nous croyons au rôle de la communauté d'affaires pour faire avancer les choses et nous apprécions pleinement le privilège de pouvoir y contribuer à notre mesure. C'est dans cet état d'esprit que nous nous sommes engagés dans le programme des Relations Progressistes avec les Autochtones mis en place par le Conseil canadien pour l'entreprise autochtone.

Pour en savoir plus, consulter l'Engagement de la direction envers les relations avec les peuples autochtones, disponible dans la section [Codes et engagements](#) sur [bnc.ca](#).

## Équité salariale

À la Banque, l'équité, la diversité et l'inclusion sont des valeurs fondamentales qui guident l'ensemble de nos façons de faire. Notre engagement à créer un milieu qui accueille, adapte et célèbre les différences se reflète dans nos pratiques de rémunération qui visent à reconnaître la contribution de nos employés de manière juste, transparente et équitable, tout en assurant leur bien-être financier.

L'équité est un critère clé pour nos programmes de rémunération : système d'emploi rigoureux basé sur des critères neutres exempts de biais, échelles salariales révisées annuellement selon des enquêtes salariales externes et programmes de prime pour l'ensemble des fonctions. Les principes d'équité sont au cœur du cycle de gestion et fondamentaux dans l'établissement des politiques et pratiques de rémunération. Nous prenons très au sérieux notre engagement à se conformer aux différentes lois auxquelles nous sommes soumis en tant qu'employeur sous réglementation fédérale.

## Lutte contre l'esclavage moderne, le travail forcé et la traite des personnes

La [Déclaration à l'égard de la lutte contre l'esclavage moderne](#) énonce l'engagement de la Banque, renouvelé annuellement, pour prévenir l'esclavage moderne, le travail forcé et la traite de personnes dans ses activités et relations avec ses partenaires. Elle fait état des mesures en place à la Banque pour y parvenir. Cette déclaration est faite en vertu du *United Kingdom's Modern Slavery Act 2015*.

### Lutte contre le travail des enfants

La Banque adhère aux valeurs de la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies et à la Déclaration de l'Organisation internationale du Travail (notamment les Conventions 138 et 182 sur le travail des enfants) et applique une politique de tolérance zéro pour le travail des enfants.

## Lutte contre la criminalité financière

La Banque a développé un Programme de lutte contre le Recyclage des Produits de la Criminalité et le Financement des Activités Terroristes (Programme RPCFAT), un Programme Anticorruption et un Programme

Sanctions visant à empêcher l'utilisation des produits et services de la Banque à des fins de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme ou d'activités sanctionnées, y compris la traite de personnes et l'esclavage moderne.

Pour en savoir plus, consulter la section [Programme anticorruption et Programme de lutte contre le RPCFAT](#) sur [bnc.ca](#).

## Liberté d'expression et d'opinion

La Banque maintient un dialogue ouvert en continu avec ses employés, que ce soit en les engageant dans les réflexions et les décisions d'entreprise ou en sollicitant leur rétroaction sur divers sujets. Les employés peuvent s'exprimer dans le cadre de rencontres régulières, de sondages hebdomadaires et annuels, ainsi que par le biais d'outils de collaboration favorisant la transparence et encourageant le partage d'opinions, d'idées et de rétroactions.

Les clients peuvent faire part de leurs commentaires et suggestions par le biais des différents canaux de communication de la Banque : en succursale, par téléphone, par courriel ou via les réseaux sociaux. Des sondages de satisfaction, des groupes de discussion et des panels en ligne sont mis en œuvre afin d'obtenir la rétroaction de la clientèle.

## Liberté d'association et négociation collective

La Banque encourage un dialogue ouvert avec les employés et vise à offrir un milieu de travail juste et équitable dans lequel ils n'ont pas besoin de recourir à un représentant pour faire valoir leur opinion ou leurs préoccupations.

## Santé, sécurité et bien-être

Parce que la santé est primordiale, la Banque encourage les employés à prendre en charge leur santé physique et mentale en leur offrant de l'information, des outils et des ressources pour l'adoption de saines habitudes de vie.

Le Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) de la Banque offre du soutien professionnel, en toute confidentialité, lorsque des périodes plus difficiles surviennent dans la vie des employés ou de leurs proches. En complément à ce service, le PAEF met à la disposition des gestionnaires des services spécialisés afin de les accompagner dans les situations émotionnellement difficiles et délicates liées à leur rôle de gestion.

La Banque offre aux employés, dont la nature du travail le permet, la possibilité de faire du télétravail et favorise le maintien d'un équilibre travail-vie personnelle. La Banque a été la première entreprise au Québec à mettre à la disposition de ses employés une garderie en milieu de travail, en 1980, et est fière de continuer d'appuyer ses employés-parents.

Bien que le secteur bancaire compte peu d'accidents de travail, la Banque les prend très au sérieux. Les initiatives en matière de santé et sécurité visent, avant tout, à faire de la prévention pour s'assurer que tous les employés 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 tous les employés 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 des employés.

Pour en savoir plus, consulter le Rapport ESG de la Banque disponible dans la section [Responsabilité d'entreprise](#) sur [bnc.ca](#).

## Accessibilité

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

### 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.

Pour en savoir plus, consulter notre [Plan sur l'accessibilité](#) sur [bnc.ca](#).

Plusieurs langues d'affichage sont disponibles aux guichets automatiques de l'ensemble du réseau de la Banque afin d'augmenter l'accessibilité à nos solutions de libre-service.

De plus, dans le cadre de la nouvelle expérience en succursale, l'accent a été mis sur l'évolution de l'expérience à distance, les clients pouvant ainsi assister à leur rendez-vous dans le confort de leur foyer.

### Clientèle

La Banque met en place des mesures permettant d'améliorer l'accessibilité aux services financiers et de répondre aux besoins spécifiques de sa clientèle, dont les personnes sous-bancarisées, non bancarisées et mal desservies. Par exemple :

- > Compte bancaire offert sans frais mensuels fixes à certains segments de clients identifiés par le gouvernement du Canada comme étant financièrement vulnérables (aînés<sup>1</sup>, personnes déclarées invalides<sup>2</sup>, 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.

La Banque a également mis en place une offre pour les nouveaux arrivants, destinée aux étudiants internationaux, non-résidents, personnes munies d'un permis de travail, réfugiés et demandeurs d'asile.

Pour en savoir plus, consulter la section [Ouvrir un compte bancaire au Canada](#) sur [bnc.ca](#).

Les politiques de financement de la Banque tiennent compte de la capacité des clients à pouvoir rembourser leur dette et des mécanismes sont en place pour aider ceux qui ont de la difficulté à effectuer leur remboursement.

Tous nos employés doivent respecter, en tout temps, les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'équité. Ils ont accès à une formation qui les sensibilise aux exigences d'accessibilité des produits et services prévues par la loi. Nous nous engageons, entre autres, à :

- > Partager des informations claires en utilisant différents moyens de communication;
- > Demander à nos clients s'ils ont besoin d'aide pour utiliser nos services;
- > Analyser et effectuer les modifications demandées pour répondre aux clients ayant des limitations en fonction des codes et normes en vigueur.

### Protection des aînés

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 pour la clientèle de 60 ans et plus.

La Banque s'engage à :

- > Accompagner la clientèle aînée;

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

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

- > 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.

Pour en savoir plus, consulter la section [Protéger nos clients de 60 ans et plus](#) sur [bnc.ca](#) ainsi que le Rapport annuel sur la protection des aînés disponible dans la section [Codes et engagements](#) sur [bnc.ca](#).

## Littératie financière

Convaincue que la santé financière passe par l'éducation financière, la Banque met à la disposition de ses clients une vaste gamme de ressources et d'outils leur permettant de bien planifier leurs besoins financiers en fonction de leurs projets et des différentes étapes de la vie.

La section [Conseils](#) de notre site [bnc.ca](#), renferme plusieurs centaines de contenus sous la forme d'articles, de vidéos et de baladodiffusions qui font la lumière sur une foule de sujets liés à la gestion des finances personnelles pour le particulier et l'entrepreneur.

Par ses partenariats avec différents organismes, la Banque appuie la mise en œuvre d'initiatives d'éducation financière destinées à différents groupes tels que les étudiants et les nouveaux arrivants au Canada.

Pour en savoir plus, consulter le Rapport ESG de la Banque, disponible dans la section [Responsabilité d'entreprise](#) sur [bnc.ca](#).

## Gestion des risques

L'évaluation et l'atténuation du risque social font partie intégrante du cadre de la gestion des risques de la Banque. Les enjeux sociaux sont désormais au cœur du processus décisionnel et ils deviennent de plus en plus stratégiques pour la Banque. La prise en compte de ces risques contribue à promouvoir des pratiques exemplaires auprès de nos parties prenantes.

L'intégration des critères ESG aux processus de la Banque se fait sous forme de vérification diligente, notamment dans le cadre du processus d'octroi de crédit, en commençant par les grandes entreprises. Pour cette clientèle, le cadre d'analyse du risque ESG inclut, entre autres, des critères portant sur les politiques en matière de droits de la personne.

## Accès à l'eau

La Banque reconnaît l'accès à l'eau comme un droit fondamental. L'eau consommée à la Banque sert principalement à l'usage personnel des employés. Dans tout projet de réaménagement majeur ou de relocalisation, les équipements de la Banque visent une consommation responsable de l'eau.

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

## Formation et sensibilisation

Des formations sont déployées tout en long de l'année, dont certaines à caractère obligatoire, pour sensibiliser les employés sur différents sujets en lien avec les droits de la personne et mettre en évidence les mécanismes en place pour signaler tout comportement allant à l'encontre des principes énoncés par la Banque.

Les employés ont accès à plusieurs formations en diversité ayant pour objectif d'identifier les comportements inclusifs à adopter et les actions à poser pour assurer un milieu de travail exempt de discrimination. Par le biais de la formation obligatoire sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail, les employés peuvent mieux comprendre et détecter le harcèlement et la violence au travail ainsi que les prévenir et les réduire.

Compte tenu du rôle fondamental des entreprises dans l'atteinte d'objectifs ESG, des initiatives de sensibilisation, telles que des baladodiffusions et des présentations, sont mises en place en continu par la Banque auprès des

employés. Une formation officielle ESG est également offerte afin de permettre aux employés de mieux comprendre comment ils peuvent contribuer aux objectifs de la Banque.

## Gouvernance et vigie

La Banque vise à avoir une approche proactive pour assurer le respect des droits de la personne. Les ressources disponibles pour les employés sont mises de l'avant dans des communications régulières et sur les plateformes internes de la Banque. L'objectif est d'assurer une vigie en continu de l'environnement de travail et que tout employé puisse facilement obtenir de l'aide ou signaler une situation allant à l'encontre des politiques et pratiques de la Banque, entre autres, par le biais de sondages à fréquence régulière et des partenaires en ressources humaines attirés aux différents secteurs d'affaires.

Un suivi est fait à fréquence régulière au sein de la Banque sur des sujets touchant les droits de la personne, dont la discrimination, le harcèlement, la violence au travail et la protection des aînés et des personnes vulnérables. À titre d'exemple, le Bureau de l'ombudsman des employés fait un statut trimestriel et annuel auprès des dirigeants de la Banque. Le Bureau de révision des plaintes clients fait un statut trimestriel et annuel auprès du comité de révision et de gouvernance et du comité de gestion des risques. Il présente également un bilan annuel auprès des dirigeants. Le comité de révision et de gouvernance reçoit annuellement un rapport sur l'application du Code de conduite incluant les plaintes de harcèlement, de discrimination et de violence au travail de la part des employés. Un statut sur les résultats des sondages auprès des employés est fait trimestriellement au comité de ressources humaines.

Le comité de ressources humaines a pour mandat, entre autres, de s'assurer que les stratégies en gestion des ressources humaines et la culture organisationnelle sont alignées avec les pratiques et stratégies ESG de la Banque. Le comité de révision et de gouvernance, quant à lui, doit se tenir au fait des pratiques exemplaires en matière d'ESG ainsi que superviser la stratégie de la Banque dans le domaine. Le comité de gestion des risques a la responsabilité, entre autres, de s'assurer que le cadre de gestion des risques tienne compte des risques ESG afin qu'ils soient identifiés et surveillés de manière adéquate et qu'ils soient intégrés aux processus de gestion des risques en place.

## Signalements et plaintes

La Banque agit en cas de tout manquement à ses politiques et pratiques et maintient en place des mécanismes de signalement et recours internes offerts aux employés et tierces parties désirant exprimer des préoccupations en toute confidentialité, et ce, sans risque de représailles.

Les employés, dirigeants et administrateurs ont l'obligation de signaler tout comportement contraire aux principes du [Code de conduite](#) ou à d'autres politiques et règles de la Banque, incluant une violation des droits de la personne. Cette obligation s'applique aussi aux stagiaires, travailleurs contractuels et consultants. Tout fournisseur s'engage également à signaler tout manquement conformément au [Code de conduite des fournisseurs](#).

### Employés

En tant qu'employé, tout manquement doit être signalé à son gestionnaire, ou au gestionnaire de celui-ci ou à l'une des ressources prévues dans le Code. L'employé peut conserver l'anonymat en communiquant avec le Bureau de l'ombudsman des employés ou le Bureau de l'ombudsman éthique. Le traitement du dossier est confidentiel.

### Clients

Les clients peuvent communiquer une plainte à l'égard d'un produit ou d'un service, ou de la façon dont le produit ou le service est vendu, incluant toute situation de harcèlement, de discrimination ou de violence impliquant un employé, dans le cadre de leur relation d'affaires avec la Banque par le biais de ses différents canaux de service.

Avec le Bureau de révision des plaintes clients, le client dispose d'un recours alternatif, indépendant et impartial lorsque sa plainte n'est pas réglée à sa satisfaction par la Banque. Chaque dossier est analysé en toute confidentialité en tenant compte des lois, des règlements et des meilleures pratiques de l'industrie.

Le Bureau de révision des plaintes clients communique annuellement des données sur les plaintes traitées au cours de la dernière année. Ces données sont disponibles dans la section [Résolution des insatisfactions](#) sur [bnc.ca](#).

## Sanctions

En vertu du [Code de conduite](#), en cas de non-respect des principes énoncés dans la présente déclaration, les employés et dirigeants de la Banque s'exposent à des mesures correctives et disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement, conformément aux principes directeurs des mesures correctives et disciplinaires en vigueur au sein de la Banque. Un stagiaire, un travailleur contractuel, un consultant ou un fournisseur pourrait quant à lui voir son contrat résilié ou non reconduit. De plus, certains manquements au Code peuvent donner ouverture à des poursuites judiciaires personnelles.

## Protection contre les représailles

Toute personne qui dénonce de bonne foi un manquement réel ou potentiel à la présente déclaration ne fera l'objet d'aucune mesure de représailles.