

Rapport

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

2022

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
› Message 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

16 Notre tableau de bord ESG

ENVIRONNEMENT

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

SOCIAL

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

GOUVERNANCE

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

Notre capacité à atteindre nos objectifs, nos priorités et nos cibles en matière de durabilité et d'avancées environnementales, sociales et de gouvernance (incluant ceux relatifs à la réduction des gaz à effet de serre liés aux propres activités de la Banque ainsi que sa consommation d'énergie, l'atteinte de zéro émission nette de gaz à effet de serre d'ici 2050 pour ses propres activités d'exploitation ainsi que pour ses activités de financement et la transition vers une économie faible en carbone) repose sur un certain nombre d'hypothèses et est assujettie à un certain nombre de facteurs, dont bon nombre sont indépendants de la volonté de la Banque et dont les effets sont difficilement prévisibles, y compris, entre autres, la transition vers une économie faible en carbone et la capacité de la Banque à répondre aux attentes de ses parties prenantes concernant les enjeux environnementaux et sociaux; la nécessité d'une participation active et continue des parties prenantes (y compris nos employés, nos clients, nos fournisseurs, les communautés dans lesquelles nous faisons affaire et d'autres agents de changements importants); la disponibilité d'information complète et de haute qualité sur les émissions de gaz à effet de serre et d'autres données de tiers; la capacité de la Banque à développer des indicateurs pour suivre efficacement nos progrès; le développement et le déploiement de nouvelles technologies et de produits durables; la capacité de la Banque à identifier les occasions liées au climat ainsi qu'à évaluer et gérer les risques liés au climat; la conjoncture économique générale et les conditions du marché au Canada, aux États-Unis et dans certains autres pays où la Banque exerce des activités; les modifications apportées à la réglementation touchant les activités de la Banque; le développement d'exigences réglementaires relatives au domaine environnemental, social et de gouvernance (ESG); l'incertitude géopolitique et sociopolitique; la capacité de la Banque à réaliser ses principales priorités à court terme et ses stratégies à long terme; la capacité de la Banque à recruter et à retenir le personnel clé dans un environnement concurrentiel pour les talents; et l'incidence possible d'événements importants sur l'économie locale et internationale, y compris les conflits internationaux, les catastrophes naturelles et les urgences de santé publique comme la pandémie de COVID-19, dont l'évolution est difficile à prévoir et qui pourrait continuer d'avoir des répercussions pour 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 recommande aux lecteurs de ne pas se fier indûment à ces déclarations prospectives, étant donné que divers facteurs pourraient faire en sorte que les résultats réels soient sensiblement différents des attentes, des estimations ou des intentions exprimées dans ces déclarations prospectives. Ces facteurs incluent le risque de crédit, le risque de marché, le risque de liquidité et de financement, le risque opérationnel, le risque de non-conformité à la réglementation, le risque de réputation, le risque stratégique et le risque environnemental et social, de même que certains risques dits émergents ou jugés importants, lesquels sont décrits plus amplement dans la section « Gestion des risques » débutant à la page 65 du Rapport annuel 2022 de la Banque.

La liste des facteurs de risque qui précède n'est pas exhaustive. Des renseignements supplémentaires sur ces facteurs sont fournis dans la section « Gestion des risques » du Rapport annuel 2022 de la Banque et peuvent être mis à jour dans les rapports aux actionnaires trimestriels déposés par la suite. Les investisseurs et autres personnes qui se fondent sur les déclarations prospectives de la Banque doivent considérer soigneusement les facteurs susmentionnés ainsi que les incertitudes et les risques qu'ils comportent. À moins que la législation ne l'y oblige, la Banque ne prévoit pas mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, verbale ou écrite, qu'elle peut faire ou qui peut de temps à autre être faite en son nom. Nous mettons en garde les investisseurs que ces déclarations prospectives ne constituent pas des garanties de performances futures et que les événements ou résultats réels peuvent différer sensiblement de ces déclarations en raison d'un certain nombre de facteurs.

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

Entreprendre un avenir durable maintenant



Message du président et chef de la direction

La Conférence des Nations unies sur la biodiversité (COP 15) qui s'est tenue à Montréal au mois de décembre 2022 a rappelé le rôle que sont appelées à jouer les entreprises aujourd'hui et demain pour changer le cours des choses, non seulement en biodiversité, mais sur tous les plans de l'ESG.

Nous sommes fiers des avancées réalisées dans différents aspects de notre stratégie ESG, toujours guidés par notre mission de prioriser « l'humain d'abord » et notre volonté de maintenir les normes les plus élevées en ce qui a trait à notre propre gouvernance. Nous reconnaissons aussi qu'il y a encore beaucoup à faire pour assurer une transition énergétique inclusive et harmonieuse et que cet effort requiert beaucoup de leadership, de dialogue, de courage et d'innovation de la part de nos gouvernements, de notre industrie et du monde des affaires en général.

Afin de s'inscrire dans l'action en matière climatique, la Banque met l'accent sur deux éléments qui sont à sa portée : d'une part, gérer l'incidence de nos activités sur les changements climatiques et, d'autre part, créer des occasions pour permettre à nos clients de contribuer à l'essor d'une économie durable et pérenne, porteuse de richesse, ce afin que nous puissions solidifier notre filet social pour les générations à venir. Nous avons d'ailleurs fixé l'objectif zéro émission nette de gaz à effet de serre (GES) d'ici 2050 pour nos activités d'exploitation et de financement. Le renforcement de notre soutien aux clients sera déterminant pendant cette période.

Depuis plusieurs années, nous cherchons à faire croître notre portefeuille de prêts aux énergies renouvelables à un rythme plus grand que celui des prêts aux énergies non renouvelables, et ce, avec succès. Nous déployons les capitaux requis dans ce secteur pour saisir les occasions qui se présentent, et le nombre grandissant de projets durables nous encourage à poursuivre dans cette voie. Nous avons aussi amélioré nos pratiques de prêts et de souscription pour y inclure des critères de décarbonation et des données liées aux limites que nous fixons pour les secteurs à émissions élevées de GES.

Des apprentissages clés

À titre de président et chef de la direction depuis un peu plus d'un an, je crois important de partager quelques apprentissages collectifs sur l'ESG, alors qu'ils marqueront assurément les prochaines années de notre institution.

D'abord, nous réalisons que d'être orientés vers l'action et de demeurer pragmatiques et humbles seront les meilleurs gages de notre évolution. Nous aimons faire des essais, acceptons que ce ne sera pas parfait et croyons que cette agilité sera nécessaire pour améliorer notre contribution dans l'ensemble de la sphère ESG.

Par ailleurs, nous réalisons pleinement que l'ESG a des impacts profonds sur la façon dont on crée de la valeur. En effet, chercher à maximiser l'impact positif de l'ESG amène les entreprises à repenser leurs façons de travailler, à voir plus loin que les structures établies. Pour une entreprise comme la nôtre, où l'agilité fait partie du quotidien et où la culture entrepreneuriale favorise l'action, nous estimons être bien placés pour contribuer à l'effort collectif et considérer les intérêts de toutes nos parties prenantes.

Les employés de la Banque et l'équipe de direction sont choyés de compter sur l'appui des membres de notre conseil d'administration qui abordent l'ESG avec intérêt et détermination. Avec leur appui et les idées nombreuses de nos clients, la Banque sera au rendez-vous.

Laurent Ferreira

Président et chef de la direction



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



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



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

Au cours de l'année 2022, j'ai eu le grand plaisir de me joindre à une institution qui place l'humain au centre de ses actions pour initier le changement. À la Banque Nationale, la démarche ESG occupe une place importante afin d'entretenir les bonnes conversations avec les parties prenantes clés, mais surtout, afin que l'humain joue pleinement son rôle dans l'amélioration de l'expérience employé et du mieux-être de la communauté ainsi que dans la satisfaction de ses clients.

Dès 2019, la Banque s'est distinguée en tant que signataire des Principes bancaires responsables des Nations Unies. Elle posait ainsi un jalon important, alors même qu'allaient se succéder une crise sanitaire de grande envergure et un contexte économique difficile, tout particulièrement pour les plus démunis de notre société.

Depuis, la Banque s'est fait un devoir d'être présente pour appuyer ses communautés par une approche philanthropique généraliste et toujours agile. Elle a également su rester à l'écoute pour ajuster son approche avec les entreprises et les particuliers aux prises avec des difficultés. Finalement, elle a gardé le cap sur les enjeux à long terme qui toucheront les prochaines générations: le logement social, les changements climatiques, le rôle des communautés autochtones et bien d'autres.

Au cours de la prochaine année, nous continuerons nos efforts de transformation pour arrimer encore davantage nos pratiques ESG et les exigences externes toujours plus rigoureuses. C'est un défi que nous relevons avec enthousiasme, puisque nous sommes conscients que c'est en étant exigeants envers nous-mêmes que nous porterons notre impact plus loin.

Ainsi, nos améliorations à l'offre de produits et services durables se poursuivront, comme dans le cas des prêts verts, des prêts de transition énergétique, des prêts liés à des critères de durabilité, des normes ESG à même nos portefeuilles d'investissement, etc.

Au cours des prochaines années, la donnée continuera d'être le nerf de la guerre: alors que les attentes augmentent à notre égard, en matière climatique notamment, l'obtention de données fiables et rapidement utilisables pour calculer l'empreinte de nos portefeuilles de prêts demeure un défi. Un défi qui n'est pas propre à la Banque Nationale. Mais assurément, nous redoublerons d'ardeur pour nous doter des meilleures données et nous porter plus loin et plus vite.

En terminant, je suis enthousiaste de joindre mes efforts à ceux de la Banque à un moment aussi important pour l'industrie et nos communautés. Grâce à notre discipline, à notre approche mesurée et à la cohérence de nos actions, nous pourrions renforcer notre contribution et participer encore mieux aux grandes transitions qui caractérisent notre époque.

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 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.

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.





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

À propos de nous

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

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

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

Nous visons l'atteinte des normes les plus rigoureuses en matière de responsabilité d'entreprise 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 l'inclusion et de la diversité. Notre siège social est établi à Montréal et nos titres sont négociés à la Bourse de Toronto (TSX: NA).

La Banque Nationale en un coup d'œil

(au 31 octobre 2022)

2,7 millions Clients¹

29 509 Employés²

462 Succursales³

548 464 Superficie totale en mètres carrés⁴

1 963 Guichets automatiques⁵



Notre performance financière⁶

404 G\$ Actif total

616 G\$ Actifs sous administration⁷

1 206 M\$ Dividendes déclarés aux détenteurs d'actions ordinaires



18,8% Rendement des capitaux propres supérieur^{8,9}



Notre contribution à l'activité économique

3,3 G\$ Rémunération et avantages du personnel⁶

1,4 G\$ Biens et services achetés au Canada^{6,10}

1,4 G\$ Impôts sur le revenu et taxes au Canada¹¹

1 Clientèle du secteur Particuliers et Entreprises au Canada.

2 Au niveau mondial.

3 378 au Canada, 81 au Cambodge et 3 aux États-Unis (Floride).

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

5 939 au Canada et 1 024 au Cambodge.

6 Les indicateurs proviennent du Rapport annuel de la Banque pour l'exercice terminé le 31 octobre 2022.

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

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

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

10 Ce montant comprend les frais d'occupation 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.

11 Inclut les impôts sur le revenu, les impôts sur le capital ainsi que les autres taxes. Pour en savoir plus, consulter la page 9 de la Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2022.

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 2022 est publié par la Banque Nationale du Canada. Destiné à l'ensemble de nos parties prenantes, il présente nos engagements et réalisations en matière de développement durable ainsi que nos principaux indicateurs de performance.

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

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 2022 (1^{er} novembre 2021 au 31 octobre 2022) et tous les montants sont exprimés en dollars canadiens.

Parties prenantes

Ce document s'inscrit dans le cadre du dialogue continu que la Banque entretient avec ses diverses parties prenantes, telles que les clients, les employés, les communautés, les actionnaires, les fournisseurs, les groupes d'intérêt, les organisations internationales et les autorités réglementaires. 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. Toujours dans l'optique de maintenir un dialogue en continu avec les parties prenantes, la Banque publie, pour la première fois, sa matrice d'importance relative, qui présente les tendances au niveau des enjeux de développement durable prioritaires à intégrer dans sa stratégie ESG.

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 2022](#). 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 2022. 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 2023](#), disponible dans la section [Relations avec les 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](#) :



Responsabilité d'entreprise

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

Relations avec les investisseurs

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

Gouvernance

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



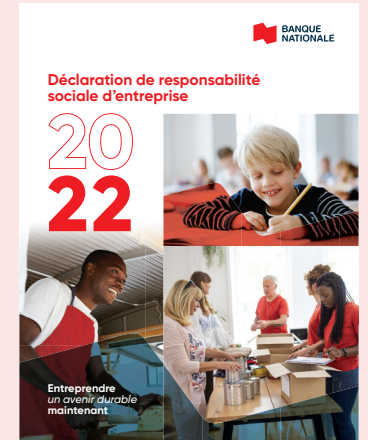
[Rapport annuel 2022](#)



[Rapport GIFCC 2022](#)



[Circulaire 2023](#)



[Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2022](#)



Pour nous contacter

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



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 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 durabilité.

En 2022, nous avons procédé à une 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.

Notre approche

Notre approche se base sur les lignes directrices relatives aux rapports de durabilité de la *Global Reporting Initiative* (GRI).

Au moyen de consultations internes et externes, d'analyses comparatives et de recommandations d'organisations reconnues, y compris le *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), le *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) et le cadre réglementaire auquel la Banque est soumise, nous avons identifié et dressé une liste de 17 enjeux de développement durable importants.

Nous avons ensuite 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.

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 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.

Il s'agit d'un premier exercice évolutif, qui nous permet de dégager certaines tendances et de prioriser nos actions. Nous referons un exercice similaire dans deux ans 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

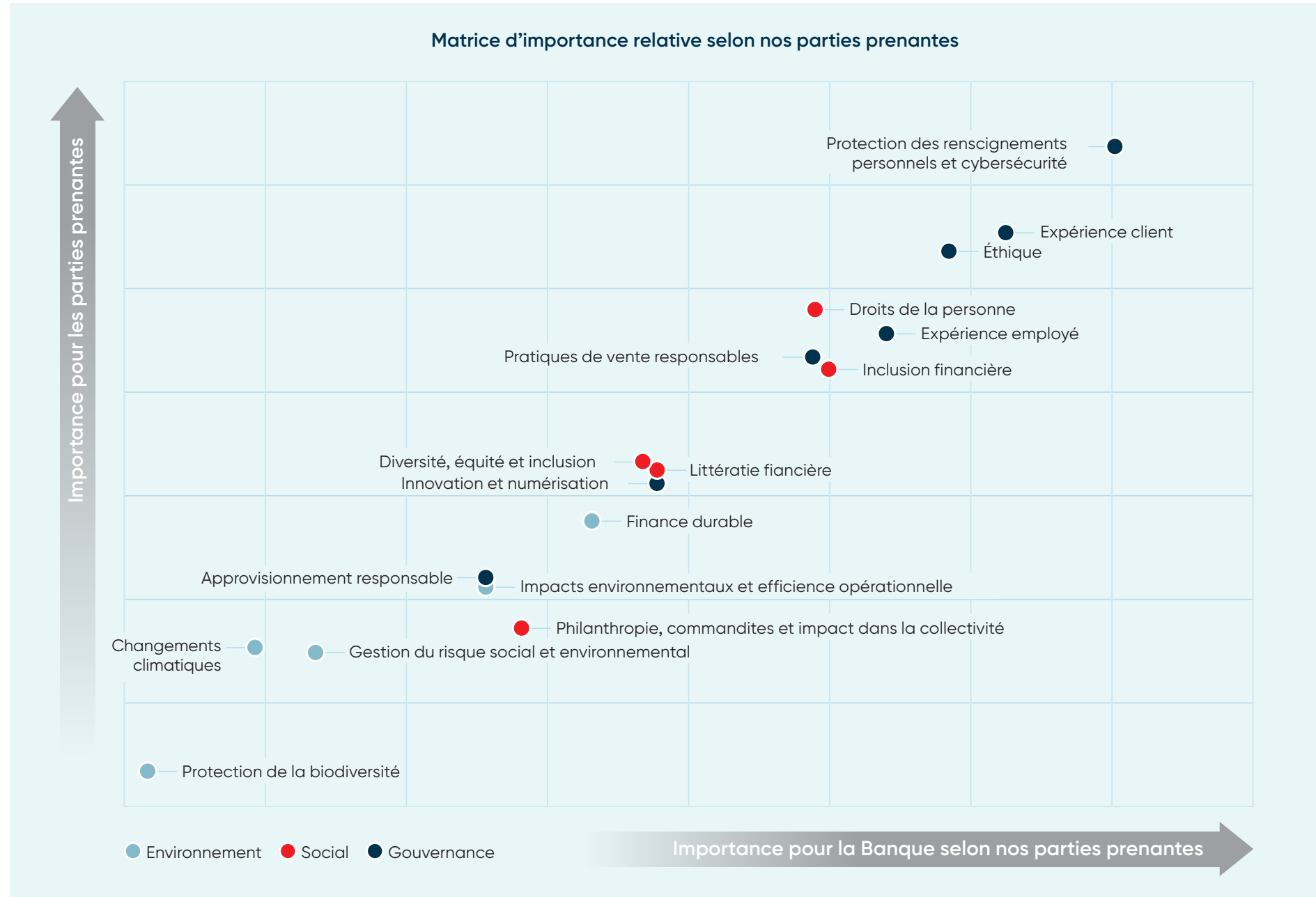
ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Matrice d'importance relative selon 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

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 et de la diversité 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.

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 LGBTQ+.
- › 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 maintenir une relation de confiance avec eux.

NOS CIBLES

Employer **plus d'un quart** de personnes issues de la **diversité d'ici la fin 2023**

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



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

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

En 2022, 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

Notre contribution aux objectifs de développement durable de l'ONU

En 2022, 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 3,8 M\$ à Centraide United Way provenant des employés, des retraités et de la Banque › Don de 100 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne pour répondre aux besoins humanitaires et fournir de l'aide d'urgence en Ukraine › Soutien au programme s'Entreprendre de la Fondation Lise Watier pour l'autonomie financière des femmes › Don de 250 000 \$ à La rue des Femmes pour appuyer la lutte à l'itinérance féminine |
|  <p>2 FAIM «ZÉRO»</p> | <ul style="list-style-type: none"> › Soutien à l'organisme La Tablee 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 2,5 M\$ pour la santé des nouveau-nés prématurés à l'Hôpital de Montréal pour enfants › Don de 250 000 \$ à la <i>Sinai Health Foundation</i> pour appuyer la Chaire de recherche en médecine d'urgence gériatrique du <i>Schwartz/Reisman Emergency Medicine Institute</i> › Appui à la Fondation paralympique canadienne › Don de 2 M\$ au Neuro (Institut-hôpital neurologique de Montréal) pour soutenir la rénovation des laboratoires de radiochimie du Centre d'excellence en biomarqueurs moléculaires du cerveau › Don de 178 710 \$ à la FRDJ dans le cadre de l'événement Roulons pour vaincre le diabète › Don de 175 000 \$ à 14 organismes qui travaillent auprès des jeunes dans le cadre du défi sportif Le Grand Tour BN › Don de 135 000 \$ 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"> › Partenariat avec l'École de technologie supérieure (ÉTS) et Polytechnique Montréal › Don de 100 000 \$ à la <i>Mount Royal University</i> pour encourager le développement des talents à fort impact en Alberta › Partenariat avec Quatre95 qui vise à démystifier les finances personnelles pour les jeunes adultes › Partenariat avec les programmes éducatifs JA Québec › Don de 300 000 \$ à Fusion Jeunesse pour éveiller les passions des jeunes grâce à l'éducation par l'apprentissage expérientiel |
|  <p>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</p> | <ul style="list-style-type: none"> › Programme de stages pour les femmes dans le secteur des marchés financiers › Programme Filles. Set. Match. en collaboration avec Tennis Canada visant à amorcer des changements significatifs pour promouvoir l'égalité des genres au tennis › 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 de plusieurs entreprises de technologies propres › Financement autorisé de 7,2 G\$ dans le secteur des énergies renouvelables au 31 octobre 2022 › Financement autorisé d'une valeur de 5,8 G\$ ayant des critères de durabilité au 31 octobre 2022 |



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

| Objectif | Notre contribution (suite) |
|---|--|
|  <p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p> | <ul style="list-style-type: none"> › 142 G\$ de financement par prêts pour des entreprises de toutes tailles partout au Canada › Soutien d'une douzaine d'incubateurs et d'accélérateurs › Soutien à l'Université Concordia pour accélérer la croissance des jeunes entreprises novatrices › Soutien à divers programmes de formation spécifiquement destinés aux entrepreneurs › Soutien à la Fondation OSMO pour les entreprises en démarrage à Montréal › Appui à la Fondation Duceppe pour stimuler la relance de l'institution théâtrale |
|  <p>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</p> | <ul style="list-style-type: none"> › Conception du prochain siège social visant la certification LEED v4 Or et bien-être WELL › 1,4 G\$ en biens et services achetés au Canada › Partenariat avec l'Institut de valorisation des données (IVADO) afin d'accélérer l'innovation |
|  <p>10 INÉGALITÉS RÉDUITES</p> | <ul style="list-style-type: none"> › Deuxième année de participation à l'enveloppe de financement de 52,5M\$ pour l'organisation Evol › Participation à plusieurs initiatives de soutien actif aux femmes, aux minorités visibles, aux communautés LGBTQ+, aux personnes en situation de handicap et aux Autochtones › Soutien à la <i>100 Strong Foundation</i> › 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 › Don de 150 000\$ 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 <i>Right To Play</i> pour encourager le plein épanouissement des jeunes Autochtones par le jeu |
|  <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: 98,2% des actifs sous gestion gérés par des signataires des PRI › Intégration des critères ESG dans les décisions d'investissement › Poursuite du partenariat avec le Parcours Transition écologique (anciennement le Parcours Développement durable Montréal) › Publication du Rapport sur les avancées pour le Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques › 10 G\$ de capital déployé depuis 2019 pour des projets d'énergie renouvelable en Amérique du Nord au 31 octobre 2022 |
|  <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 incluant celle du président et chef de la direction |
|  <p>17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS</p> | <ul style="list-style-type: none"> › Quatrième 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, gays, bisexuels, transgenres et intersexués |



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

Notre tableau de bord ESG

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|--|---------|---------|----------------------|
| Environnement | | | |
| Total des émissions de GES (en tonnes d'équivalent CO ₂) ¹ | 17 994 | 13 964 | 17 031 |
| Consommation d'énergie qui provient de sources renouvelables | 71% | 70% | 69% |
| Consommation de papier FSC par employé à temps plein ^{2,3} | 6,80 kg | 7,96 kg | 10,60 kg |
| Édifices certifiés LEED ² | 5 | 5 | 5 |
| Exposition du portefeuille de prêts liés au carbone | 19% | 17% | 4,7% ⁴ |
| Carboneutralité | Oui | Oui | Oui |
| Social | | | |
| Clients | | | |
| Actifs sous gestion gérés par des signataires des PRI ⁵ | 98,2% | 98,1% | 96,5% |
| Valeur des obligations durables émises ⁶ | 3,2 G\$ | 3,1 G\$ | 2,1 G\$ |
| Croissance de la clientèle numérique active ⁷ | 106% | 102% | 108% |
| Comptes particuliers avec un relevé électronique | 74,9% | 71,9% | 68,7% |
| Comptes chèques sans frais mensuels fixes (sans solde minimum) ⁸ (SASB CB-240a.3) | 242 110 | 230 553 | 226 185 ⁹ |
| Employés | | | |
| Femmes au sein de la Banque ^{2,10} | 52,9% | 53,8% | 54,7% |
| Femmes dans des postes de dirigeants et membres de la haute direction ^{2,10} | 33,1% | 31,4% | 30% |
| Minorités visibles au sein de la Banque ^{2,10,11} | 23,6% | 23,1% | 23,2% |
| Personnes handicapées au sein de la Banque ^{2,10,11} | 2,6% | 2,6% | 2,9% |
| Autochtones au sein de la Banque ^{2,10,11} | 0,6% | 0,6% | 0,8% |

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 GIFCC 2022 disponible dans la section [Responsabilité d'entreprise](#) sur [bnc.ca](#).

2 Au Canada.

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

4 La donnée 2020 respecte la définition des actifs liés au carbone du GIFCC 2017. En octobre 2021, le GIFCC a mis à jour sa définition des actifs liés au carbone pour ajouter trois secteurs. Les données 2021 et 2022 respectent cette nouvelle définition. Pour en savoir plus, consulter notre Rapport GIFCC 2022 disponible dans la section [Responsabilité d'entreprise](#) sur [bnc.ca](#).

5 PRI: Principes d'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 Données au 31 décembre. Conformément aux Principes applicables aux obligations vertes et aux Principes applicables aux obligations sociales de l'*International Capital Markets Association* (ICMA), les obligations durables de la Banque seront allouées au financement de projets et d'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 (Internet ou mobile) au cours de la période allant du 1^{er} août au 31 octobre par rapport au total des clients de ce secteur.

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

9 La donnée 2020 a été reclassée afin de refléter la totalité des comptes chèques sans frais.

10 Au 31 décembre.

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



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

GOVERNANCE

ANNEXES

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|---|------------|----------------------|------------|
| Social (suite) | | | |
| Employés (suite) | | | |
| Indice de mobilisation du personnel ¹ | 89% | 87% | 86% |
| Taux de roulement ² | 17% | 16,1% | 12,4% |
| Taux de roulement volontaire (excluant les retraites) ² | 12,7% | 11,9% | 7,9% |
| Montant investi dans le développement des employés ^{1,3} | 44 M\$ | 37 M\$ | 31,5 M\$ |
| Rémunération et avantages du personnel ⁴ | 3,3 G\$ | 3,0 G\$ | 2,7 G\$ |
| Contribution de la Banque au régime d'acquisition d'actions des employés ⁴ | 15 M\$ | 14 M\$ | 13 M\$ |
| Communautés | | | |
| Personnes consultant les conseils pratiques sur bnc.ca | 1,9 M | 2,1 M | 1,9 M |
| Fournisseurs de biens et services avec contrat | 1 263 | 1 010 | 935 |
| Valeur des biens et services achetés au Canada | 1,4 G\$ | 1,3 G\$ ⁵ | 1,2 G\$ |
| Gouvernance | | | |
| Impôts sur le revenu et taxes au Canada ⁶ | 1,4 G\$ | 1,3 G\$ | 0,9 G\$ |
| Impôts sur le revenu ailleurs qu'au Canada | 162,1 M\$ | 123,8 M\$ | 122,1 M\$ |
| Taux d'impôt total effectif ⁷ | 31,8% | 31,5% ⁸ | 34,1% |
| Membres du conseil d'administration de la Banque | 15 | 15 ⁹ | 15 |
| Administrateurs indépendants | 14 (93,3%) | 14 (93,3%) | 14 (93,3%) |
| Femmes au sein du conseil d'administration | 40,0% | 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 | 99,0% | 97,9% | 99,0% |



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 75% des employés de la Banque.

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

4 Les indicateurs proviennent du Rapport annuel de la Banque pour l'exercice terminé le 31 octobre 2022.

5 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.

6 Inclut les impôts sur le revenu, les impôts sur le capital ainsi que les autres taxes. Pour en savoir plus, consulter la page 9 de la Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2022.

7 Pourcentage déterminé par le rapport entre le total des impôts sur le revenu et autres taxes et le revenu avant impôts et autres taxes. Le taux d'impôt prévu par la loi est de 26,5% en 2022. Pour en savoir plus sur les impôts sur le résultat de la Banque, consulter la note 24 du Rapport annuel 2022.

8 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 2022.

9 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

Gérer les occasions et
les risques liés au climat

Réduire notre
empreinte carbone

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Nous travaillons au développement d'une économie verte



7 ÉNERGIE PROPRE
ET D'UN COÛT
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





Notre stratégie climatique

INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

Notre stratégie climatique

Gérer les occasions et les risques liés au climat

Réduire notre empreinte carbone

SOCIAL

GOVERNANCE

ANNEXES

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.

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

Nos priorités

Nos engagements et nos actions

Tenir compte de la lutte contre les changements climatiques dans notre action économique et communautaire

Réduire à zéro nos émissions de GES pour nos propres activités d'exploitation ainsi que pour les activités de financement d'ici 2050. La Banque a renforcé son engagement en se joignant à la NZBA.

Mesurer nos émissions financées en débutant par les secteurs à haute intensité et en utilisant la méthodologie PCAF. Elles seront divulguées progressivement dans notre rapport GIFCC.

Fixer progressivement des cibles de réduction des émissions financées en utilisant des scénarios de décarbonation internationalement reconnus.

Accompagner et conseiller activement nos clients dans leur transition vers une économie plus sobre en carbone

Regrouper l'expertise en transition énergétique avec la création du Groupe Impact sur la durabilité en matière d'énergie et d'infrastructures, pour accompagner et conseiller activement la clientèle du secteur Entreprises dans son parcours de transition et pour lui fournir des solutions complètes.

Déployer des capitaux pour contribuer à la transition et ainsi poursuivre la croissance de notre portefeuille de prêts consacré aux énergies renouvelables à un rythme supérieur à celui des énergies non renouvelables.

Déployer une offre de produits et services pour soutenir nos clients dans leur transition et offrir des produits d'investissement alignés sur les ODD des Nations Unies.

Renforcer notre capacité à évaluer et à gérer les risques climatiques

Poursuivre l'évolution de nos capacités d'analyse et de test de tension pour mieux identifier, quantifier et divulguer le niveau de vulnérabilité aux risques climatiques des différentes industries et secteurs d'affaires.

Intégrer graduellement des indicateurs climatiques au cadre d'appétit pour le risque, ainsi que des critères ESG au processus d'adjudication de crédit.

Travailler en collaboration avec nos pairs, les organismes réglementaires et les organisations internationales pour améliorer le cadre de gestion et de divulgation du risque climatique.

Réduire l'empreinte carbone de nos propres activités opérationnelles

Réduire de 25 % les émissions de GES résultant de nos propres activités opérationnelles d'ici la fin de 2025¹.

Mettre en place des initiatives d'efficacité énergétique, incluant des politiques de voyage et d'aménagement des espaces de travail dans le nouveau siège social.

Maintenir la neutralité carbone en compensant nos émissions de GES annuelles restantes pour nos propres activités.

Soutenir l'écosystème de la transition climatique (incubateurs, accélérateurs, groupes de pairs, initiatives gouvernementales)

Collaborer aux différents groupes liés aux PRB, dont la Banque est signataire, pour aligner les stratégies sur les ODD des Nations Unies et de l'Accord de Paris.

Contribuer, avec nos pairs, à l'amélioration de la méthodologie et de la qualité de la donnée climatique par le biais de PCAF.

Participer aux travaux de l'Association des banquiers canadiens, du *Sustainable Finance Action Council* et de Finance Montréal ainsi qu'aux différentes consultations publiques (BSIF, SEC, CBCB)².

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

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



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

Notre stratégie
climatique

**Gérer les occasions et
les risques liés au climat**

Réduire notre
empreinte carbone

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Gérer les occasions et les risques liés au climat

La Banque a annoncé en 2018 son appui au Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC) du Conseil de stabilité financière. Afin de répondre aux recommandations du GIFCC et d'assurer une divulgation transparente auprès de ses parties prenantes, la Banque publie depuis 2020 un rapport qui présente ses avancées ainsi que ses grandes orientations en matière de risque climatique. La Banque a défini une feuille de route pour mettre en œuvre les recommandations du GIFCC et bonifiera sa divulgation aux cours des prochaines années. Cette divulgation s'inscrit aussi dans le cadre des Principes bancaires responsables.



Pour en savoir plus sur les avancées de la Banque, consulter le Rapport GIFCC 2022 disponible dans la section [Responsabilité d'entreprise](#) sur [bnc.ca](#).

Sommaire de notre appui au GIFCC

| | |
|----------------------------|--|
| Gouvernance | <ul style="list-style-type: none"> › Le conseil d'administration de la Banque (le Conseil) veille à ce que les critères ESG soient intégrés dans les objectifs stratégiques à long terme et surveille l'évolution et l'intégration des initiatives et principes ESG. › Le Conseil et ses comités ont des responsabilités ESG établies en fonction de leurs rôles respectifs et misent sur les expertises de leurs membres. › Les administrateurs assistent à des formations sur les occasions et les risques liés au climat ainsi que sur les questions ESG. › La gestion des occasions et des risques liés au climat est menée par l'équipe ESG et est supervisée par le Groupe de travail ESG, lequel est dirigé par la cheffe des Finances et première vice-présidente à la direction, Finances. |
| Stratégie | <ul style="list-style-type: none"> › Nous avons mis en place des solutions d'investissement et de financement durables. › Nous accompagnons nos clients vers une économie sobre en carbone grâce à notre équipe consacrée aux énergies renouvelables et à la transition énergétique. › Nous collaborons avec divers partenaires, organisations réglementaires et nos pairs pour partager les meilleures pratiques, faire progresser les méthodologies et travailler sur des initiatives liées au climat. |
| Gestion des risques | <ul style="list-style-type: none"> › Nous progressons dans l'intégration des critères ESG (incluant les critères climatiques) dans notre cadre de gestion des risques. › Nous continuons de développer notre expertise dans les analyses de scénarios climatiques pour évaluer notre exposition aux risques climatiques. En 2022, nous avons fait un exercice de scénario catastrophe (inondations) à l'échelle de la Banque. › Nous mettons en place l'architecture permettant la collecte de données relatives à l'ESG auprès de nos clients. › Notre cadre d'appétit pour le risque inclut un indicateur quantitatif lié au risque climatique. |
| Mesures et cibles | <ul style="list-style-type: none"> › Notre cible est de réduire à zéro nos émissions de GES pour nos propres activités d'exploitation ainsi que pour nos activités de financement d'ici 2050. › Notre cible est de réduire nos propres émissions de 25% d'ici la fin de 2025, avec 2019 comme année de référence. › Nous avons établi des cibles intermédiaires de réduction de notre portefeuille de prêts pour des industries à haute intensité carbone. › Nous visons une croissance supérieure du portefeuille de prêts liés aux énergies renouvelables par rapport au portefeuille de prêts liés aux énergies non renouvelables. › Nous continuons de travailler sur l'analyse de l'empreinte carbone de notre portefeuille de prêts suivant les travaux de l'alliance bancaire Net Zéro (NZBA) et du Partenariat pour la comptabilité financière du carbone (PCAF). |



Réduire notre empreinte carbone

INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

Notre stratégie
climatique

Gérer les occasions et
les risques liés au climat

Réduire notre
empreinte carbone

SOCIAL

GOVERNANCE

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: arrimer ses méthodes aux meilleures pratiques en vigueur. La Banque s'appuie sur la méthodologie du « Greenhouse Gas Protocol Initiative (GHG Protocol) (WRI et WBCSD, 2015; 2011; 2004) ». Les données concernant les émissions de GES de nos activités seront divulguées dans le Rapport GIFCC 2022.



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 2023, la Banque a fait l'acquisition de 18 000 unités de carbone vérifiées auprès de l'entreprise Solutions Will, certifiée B Corp, dont le modèle d'affaires vise à monétiser les actions climatiques des PME québécoises au sein de la communauté suivant les principes de l'économie du partage.

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 des employés et la consommation de papier dans la chaîne d'approvisionnement).

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

- › optimiser les déplacements d'affaires de ses employés en privilégiant les rencontres virtuelles telles que les vidéoconférences et téléconférences;
- › poursuivre un modèle hybride de travail à distance;
- › continuer à miser sur son efficacité énergétique et à appliquer les critères du système d'évaluation LEED;
- › déménager au nouveau siège social.



Pour en savoir plus sur la cible de réduction des GES de la Banque, consulter le Rapport GIFCC 2022 disponible dans la section [Responsabilité d'entreprise](#) sur [bnc.ca](#).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

Notre stratégie
climatique

Gérer les occasions et
les risques liés au climat

**Réduire notre
empreinte carbone**

SOCIAL

GOVERNANCE

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 sera l'une des plus hautes tours à bureaux de Montréal. Quatre ans sont nécessaires pour réaliser les travaux, dont l'achèvement est prévu en 2023.

Nous aspirons à nous conformer aux normes LEED v4 Or et bien-être WELL. La construction de la tour aura un impact économique de plus de 1,2 G\$. Nous prévoyons 400 places de stationnement pour bicyclettes et 100 bornes de recharge pour les véhicules électriques. Il sera possible d'augmenter ce nombre puisque les installations du nouveau siège social de la Banque permettront d'alimenter des bornes de recharge portables supplémentaires.

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

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

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

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





Des normes d'aménagement arrimées aux meilleures pratiques

La Banque se distingue par les caractéristiques écoresponsables de ses bâtiments. En effet, elle a mis en place des normes d'aménagement qui s'inspirent des critères du système d'évaluation LEED et les applique 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 futur siège social qui seront aménagés en mode environnements dynamiques de travail. La norme WELL, administrée par l'*International WELL Building Institute*, reconnaît les environnements qui favorisent la santé et le bien-être de ses occupants.

Pour en savoir plus sur nos pratiques d'approvisionnement responsable, consulter la section *Approvisionnement responsable* à la page 86 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, sous différents objectifs et initiatives.

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 37 stations de recharge réparties sur 21 sites, et nous prévoyons poursuivre l'installation au cours des prochaines années afin de contribuer à bonifier l'offre dans les communautés où nous sommes présents. Par ailleurs, nous prévoyons installer 100 bornes électriques dans le stationnement du nouveau siège social. Nous pourrions également augmenter ce nombre puisque les installations permettront d'alimenter des bornes de recharge portables supplémentaires.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

Notre stratégie
climatique

Gérer les occasions et
les risques liés au climat

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 des employés provenant de secteurs, régions et postes diversifiés. Leur point en 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 2022, plusieurs initiatives ont été mises en place par la communauté pour sensibiliser l'ensemble des employés à l'importance d'adopter des comportements qui tiennent compte des impacts environnementaux.

Tendre vers un temps des fêtes écoresponsable

Comment refuser, réduire, réutiliser et recycler (4R) en cette période propice à la consommation? Différents articles ont été publiés afin de partager de bonnes pratiques pour diminuer notre empreinte écologique. Que ce soit à travers le partage de coups de cœur de commerces locaux, éthiques et écologiques, ou de conseils pratiques, les thèmes de l'économie circulaire et des 4R ont entre autres été abordés.

Se donner un défi écolo

Que ce soit en limitant sa consommation, en privilégiant le transport actif, en offrant une deuxième vie aux articles qui ne servent plus ou en intégrant le compostage aux habitudes domestiques, les employés étaient invités à se mettre au défi en adoptant des comportements plus favorables à l'environnement.

Célébrer la planète

En avril, les discussions tournaient autour de la prévention du gaspillage alimentaire et de l'impact positif que l'on peut avoir en utilisant notre pouvoir d'agir au quotidien. Un concours a été lancé auprès des employés visant à savoir pourquoi la planète est importante pour eux. Une cinquantaine de participants ont partagé leur réflexion.

« Juste le fait d'exister est inouï. Nos enfants sont le reflet de nos actions. Les observer revient à regarder un miroir qui nous projette nos principes, nos valeurs. Ma planète est importante pour la vie que j'ai, et surtout pour la vie que j'ai donnée. »

– Vincent Dugas, analyste principal applicatif



« La planète est importante pour moi car c'est notre maison. Elle est le point de départ de tous les êtres vivants, les humains, les animaux, la vie elle-même. C'est l'endroit où nous respirons chaque matin et où nous vivons et grandissons. C'est l'endroit où nous courons avec nos enfants, où nous rencontrons de nouvelles personnes, où nous jouons dans les parcs. C'est l'endroit où nous appartenons et où nous avons le sentiment d'exister. »

– Antonietta Greco, conseillère, services bancaires



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

Notre stratégie
climatique

Gérer les occasions et
les risques liés au climat

Réduire notre
empreinte carbone

SOCIAL

GOVERNANCE

ANNEXES

Poser des actions concrètes en milieu de travail

Les éco-ambassadeurs et éco-ambassadrices ont mis sur pied des initiatives concrètes pour encourager les comportements écoresponsables au travail et à la maison, par exemple en instaurant un système de vaisselle réutilisable au bureau. La Journée sans voiture a également été soulignée en incitant les collègues à utiliser le transport actif ou le transport en commun pour leurs déplacements.

S'impliquer dans la communauté

En juin, c'est dans l'action qu'une équipe de Montréal a participé à la mobilisation pour l'environnement. Les employés ont contribué à une collecte de déchets qui a permis de retirer de la nature 400 mégots, 0,6 kg de recyclage et 3,5 kg de poubelle. En octobre, c'est lors d'un événement organisé par Verdissons Longueuil que 11 employés bénévoles de la Banque ont planté 120 arbres.

Du côté de Dublin, en Irlande, les employés de NBC Global Finance, ont participé à une initiative environnementale dans leur communauté, en prenant part au nettoyage d'un parc local (*Herbert Park*). Ils ont également mis en place diverses initiatives, telles que les mardis sans plastique (*Plastic-Free Tuesdays*) et le partage de tasses réutilisables, visant à sensibiliser leurs collègues à l'importance du recyclage et aux solutions de remplacement aux plastiques à usage unique.



Les bénévoles lors de la journée du 15 octobre 2022. De gauche à droite : David Dion, Mathieu Germain, Dominic Delambre, Vincent Di Fruscia, Christine Lebel, Papa Ousmane Ibrahima Sakho, Ashley Noonan, Ricardo Rossi, Marc-Antoine Azouz, Fatou Bobo Diallo. Assise : Ioana Petrescu



Mary Swords et Beata Golec au Herbert Park, à Dublin.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

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 et de la diversité
- › 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 et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Clientèle

NOTRE APPROCHE

À la Banque, nos clients sont au cœur de nos activités. Nos employés partagent un objectif commun : avoir un impact positif dans la vie des gens. Afin de développer des relations à long terme, nous nous assurons de bien comprendre leurs besoins et de trouver des solutions adaptées à leur situation personnelle et financière. 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 l'accessibilité de nos services. Le contexte économique de la dernière année nous a permis de démontrer une fois de plus que nous sommes là pour accompagner la clientèle et trouver des solutions ensemble.

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



Notre offre bancaire

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

En 2022, la Banque a poursuivi le déploiement de la nouvelle expérience en succursale pour sa clientèle. Plus de la moitié des succursales offrent désormais cette approche qui mise sur un accueil immédiat et une prise en charge complète des besoins financiers des clients. 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, et les clients peuvent ainsi assister à leur rendez-vous dans le confort de leur foyer.

Année après année, les habitudes transactionnelles de nos clients évoluent et s'orientent davantage vers les 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 25 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.

Faire évoluer le rôle de conseiller

En 2022, la Banque a continué de faire évoluer le rôle de conseiller en succursale vers un modèle de conseiller bancaire. Cette évolution permet de poursuivre le développement des compétences des employés en matière de conseils et d'avoir un impact direct sur l'expérience offerte à la clientèle. Chaque conseiller 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 peuvent de leur côté bénéficier d'un accompagnement complet pour leurs besoins financiers et de judicieux conseils donnés par différents experts au sein de la succursale.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Cientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

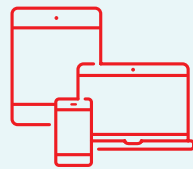
GOVERNANCE

ANNEXES

Enrichir l'expérience numérique pour mieux répondre aux besoins de nos clients

Nos clients expriment un besoin d'autonomie, de simplicité et de rapidité pour effectuer leurs transactions quotidiennes. C'est pourquoi, à la Banque, nous avons comme objectif d'améliorer l'expérience en plaçant le numérique au cœur de la relation avec la clientèle. Cette adoption du numérique, en plus d'être un levier important de l'autonomie recherchée par nos clients, se traduit par une réduction de notre utilisation du papier et donc de notre impact environnemental.

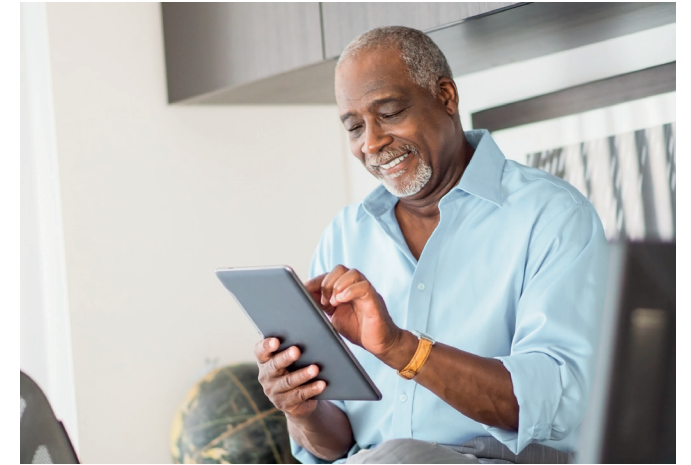
Sur la période allant du 1^{er} novembre 2021 au 31 octobre 2022, plus de 90 % des transactions des clients particuliers impliquant un mouvement d'argent¹ ont été effectuées en mode autonome par le biais de nos plateformes numériques (Web et mobile).



Plus de **90%** des transactions de mouvement d'argent¹ des clients particuliers ont été faites en mode autonome par le biais de nos plateformes numériques

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

| | |
|---------------------------------|--|
| Dépôt direct | Les sommes dues à nos clients par Revenu Québec peuvent maintenant être réglées par l'intermédiaire d'un simple transfert électronique sécurisé. Grâce au dépôt direct, les prestations, crédits et autres paiements gouvernementaux des clients ayant adhéré à la fonctionnalité seront toujours déposés à temps dans le compte de leur choix. Autrement dit, finis les chèques par la poste et les déplacements au guichet ou en succursale pour ce type de transaction. |
| Alertes et notifications | L'ensemble de nos clients particuliers pour lesquels nous détenons une adresse courriel reçoivent des alertes par courriel pour les informer de différents événements en lien avec leurs comptes bancaires, cartes de crédit et marges de crédit. En plus de permettre à nos clients de gérer de manière proactive leurs finances, ces alertes réduisent l'impact environnemental que représenterait l'envoi de lettres. |
| Ma voûte d'échange | La communication entre nos clients et nos conseillers a été facilitée par la mise à disposition de Ma voûte d'échange sur l'application mobile. Ma voûte d'échange permet à nos clients de consulter, visualiser, télécharger et téléverser des documents en toute confidentialité. En plus d'éviter les déplacements, cette nouveauté réduit les impressions papier. |



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

En 2022, par l'intermédiaire de sa filiale Technologie Flinks inc., la Banque est devenue la première institution financière au Canada à offrir à ses clients 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, les clients ont plus de contrôle sur le partage de leurs données financières à l'aide de processus d'authentification simples, éclairés et sécuritaires.

¹ Un mouvement d'argent se caractérise par 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).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Des conseils personnalisés pour aider les clients à atteindre leurs objectifs financiers

Le rôle d'un conseiller 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 aux clients, dans plus de 15 langues, et met à leur disposition un conseiller attiré.

De plus, en travaillant en synergie avec différents experts 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](#).

Poursuivre notre partenariat avec les entreprises

Banque des entrepreneurs et partenaire des entreprises, la Banque se distingue par le lien privilégié qu'elle a développé au fil des ans avec ses clients. La Banque soutient les entreprises, vecteurs de croissance de l'économie québécoise et canadienne. Nous fournissons les moyens aux entrepreneurs de démarrer leurs petites et moyennes entreprises (PME), de les faire croître ou d'en acquérir une. Nous soutenons également les entreprises de plus grande taille et répondons à leurs besoins particuliers. En 2022, nous avons autorisé plus de 142 milliards de dollars en financement par emprunt pour des entreprises de toutes tailles partout au Canada.

Simplifier la gestion des affaires des entrepreneurs

La Banque met à la disposition des entrepreneurs des produits et des services qui simplifient la gestion des affaires au quotidien afin que ceux-ci puissent se concentrer sur la croissance et le développement de leur entreprise. 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.

Les grandes entreprises bénéficient de l'accompagnement d'une équipe dédiée d'experts incluant des directeurs 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.

Nos plus petites entreprises et les PME sont également accompagnées par une équipe d'experts 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 lors de la dernière année, notre offre de produits de fixation de taux d'intérêt, tels que le Swap de taux d'intérêt, représente une solution avantageuse pour les clients qui souhaitent se protéger des hausses de taux.



La Banque a également conclu des partenariats pour soutenir la clientèle, dont :

- › **Lex Start**
Lex Start offre des trousseaux juridiques, de l'incorporation à la création d'une convention d'actionnaires, en passant par le dépôt d'une marque de commerce. Lex Start aide les entreprises à bâtir une fondation juridique solide et validée par leurs avocats.
- › **Dialogue^{MD}**
Dialogue est un service de télémédecine qui offre un accès virtuel sur demande à des professionnels de la santé pour les employés et leur famille. Dialogue représente un avantage social distinctif et permet à l'entreprise de diminuer son taux d'absentéisme en réduisant considérablement le temps d'attente habituel pour l'accès à des soins.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

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 douzaine d'incubateurs et d'accélérateurs dont :

- › **La Centrale – Espace entrepreneurial** de l'Université Laval
- › **L'Accélérateur de création d'entreprises technologiques (ACET)** de l'Université de Sherbrooke
- › **La Coupe Dobson – McGill Dobson Centre for Entrepreneurship** de l'Université McGill
- › **La Piscine** et **Zù**, deux organismes consacrés au développement de l'entrepreneuriat dans les secteurs culturels et créatifs à Montréal et au Québec

En 2022, la Banque a également renouvelé son engagement auprès de :

- › **Le Centech** de l'École de technologie supérieure (ÉTS) : 100 bourses de 10 000 dollars seront remises dans les 5 prochaines années aux entreprises finissantes du Programme *Propulsion*
- › **Maison Notman** de la Fondation OSMO : la Banque appuie un nouveau programme destiné à l'innovation sociale et environnementale
- › **L-SPARK** : organisme dont les accélérateurs donnent aux entreprises un accès exclusif à des technologies de pointe et les aident à établir les bases et les paramètres nécessaires pour obtenir du financement, accroître leurs revenus et accéder à des marchés et des partenaires mondiaux.

Programmes de formation

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

- › **L'École d'Entrepreneurship de Beauce**, une école qui accompagne les entrepreneurs de tous les secteurs d'activité dans leur progression, de l'éveil à la transformation, grâce à des programmes de formation en continu, des séjours intensifs à l'École et diverses formations en entreprise ou en ligne
- › **La Factory**, une école des sciences de la créativité
- › **Alias entrepreneur-e**, une plateforme Web de coaching d'affaires
- › **Entrepreneuriat Québec**, un réseau de plus de 50 écoles d'entrepreneuriat au Québec et plus de 5 000 diplômés entrepreneurs chaque année. Ce réseau gère 60 centres de formation répartis à travers le Québec et offre 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.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clièntèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Bonifier l'offre de financement aux petites entreprises

En 2022, la Banque a poursuivi certaines initiatives et en a lancé de nouvelles afin de bonifier son offre de financement aux petites entreprises. Par exemple :

- › La Banque a investi, conjointement avec d'autres institutions financières et des investisseurs, 250 millions de dollars dans le Fonds d'Impact Climatique Idéaliste, d'**Idéaliste Capital**. La mission de ce fonds est de contribuer à l'accélération de la transition énergétique en investissant auprès d'entreprises offrant des solutions à celle-ci. Le fonds fournira aux entreprises du capital de croissance afin d'accélérer la commercialisation de solutions validées qui génèrent un impact climatique positif.
- › Deuxième année du partenariat de la Banque avec le **Black Opportunity Fund** qui comprend un don de 1,25 million de dollars et un fonds d'investissement de 5 millions de dollars pour les entrepreneurs noirs. Ce financement a pour objectif d'investir dans des entreprises et des initiatives de la communauté noire, qui continue de se heurter à des barrières dans l'accès à l'éducation, à l'emploi et aux fonds nécessaires pour participer pleinement à la croissance de l'économie canadienne.
- › Deuxième année de participation, conjointement avec le gouvernement du Québec et plusieurs autres institutions financières, au financement de 52,5 millions de dollars visant à appuyer la mission de l'organisation **Evol**, dédiée au développement de

l'entrepreneuriat inclusif. 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'Organisation des Nations Unies.

- › Troisième année de notre partenariat avec le **Parcours Transition écologique** (anciennement le Parcours Développement durable Montréal). Ce parcours, une initiative de la Ville de Montréal, de Services Québec, d'Ellio et du Conseil des industries durables, vise à accompagner chaque année 20 petites et moyennes entreprises (PME) de l'île de Montréal dans la résolution de défis en développement durable et la mise en place de solutions innovantes.
- › Poursuite du programme s'Entreprendre de la **Fondation Lise Watier** destiné aux femmes dans le besoin. Propulsé par la Banque, ce programme aide les participantes à atteindre leur autonomie financière, notamment en ayant accès à du microcrédit pour soutenir leur projet d'entreprise.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Partenariats stratégiques

À la Banque, le groupe spécialisé en capital de risque corporatif NA Capital de risque^{MC} effectue des prises de participation au sein d'entreprises en démarrage ou en développement dans le but d'établir un partenariat solide qui façonnera l'institution financière du futur. Ce groupe n'est pas qu'une source de capital : la Banque est aussi aux côtés des entrepreneurs à chaque étape du processus pour assurer leur réussite.

À ce jour, le portefeuille de NA Capital de risque, qui compte 19 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 culturellement diversifiés et considère la diversité comme un facteur important dans son analyse des investissements. Sur les 19 entreprises actives dans son portefeuille, près de 50 % ont au moins un fondateur issu d'une minorité visible.

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

› KOHO

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

› Workind

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

› ClearEstate

La plateforme de ClearEstate aide les exécuteurs testamentaires en facilitant les tâches et les services professionnels liés à la planification et au règlement des successions. La plateforme offre un accès pratique à des informations et des services de haute qualité en cas de détresse.

› Borrowell

L'objectif de Borrowell est de rendre la prospérité financière possible pour tous. 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.



Soutenir les organismes sans but lucratif

La Banque compte des organismes sans but lucratif parmi ses clients. Ces derniers peuvent bénéficier de solutions financières à tarification avantageuse ainsi que de divers services d'accompagnement, comme celui visant à développer les dons planifiés.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Offrir une expérience client responsable

Informer et conseiller adéquatement la clientèle sur nos produits et services

(SASB AC-270 a.3)

Comme indiqué dans le [Code de conduite](#) 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 aux clients de prendre une décision éclairée, sans aucune pression. L'intérêt de nos clients 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 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 et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

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

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

Nos conseillers bénéficient également d'une formation continue grâce à une solution d'apprentissage technologique par le jeu, stimulante et personnalisée. 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 employés et les accompagner sur le plan des connaissances et des compétences qu'ils doivent améliorer.

En 2022, 8 200 employés ont utilisé cette solution d'apprentissage et ont répondu à plus de 3 millions de questions sur différents sujets: inflation et hausse des taux, planification successorale, engagement numérique, protection d'assurance, conseils en investissement et planification financière, etc.

Faits saillants 2022

(échantillon de plus de 3 600 utilisateurs)

93 % des employés disent que le contenu est pertinent dans leur travail



92 % des employés disent que les notions apprises augmentent leur sentiment de confiance auprès des clients

De plus, tous les employés reçoivent une formation et signent une attestation annuelle au Code de conduite de la Banque, qui contient des dispositions visant le maintien d'une relation respectueuse avec nos clients, basée sur la transparence, l'intégrité, le professionnalisme, la confiance et l'authenticité.

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

Répertoire consacré aux conseillers

Les conseillers de la Banque ont accès à un répertoire interne qui centralise plus de 600 documents 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 de fournir une approche personnalisée, qui correspond à la situation et aux besoins de chaque client. Des articles de littérature financière sont également publiés afin que les conseillers puissent les partager avec les clients pour aborder des sujets d'actualité et répondre à leurs questions.

Miser sur une approche commune et plus cohérente pour gérer la performance

La Banque poursuit l'évolution de son programme de gestion de la performance des employés au sein du réseau des succursales. Nos objectifs collectifs régionaux alignent la rémunération globale de nos employés sur notre stratégie d'affaires afin d'accroître l'engagement de la clientèle. Notre approche vise à reconnaître les comportements qui augmentent la proactivité, le conseil pertinent et la gestion des insatisfactions clients. Notre programme récompense les efforts des employés travaillant en synergie et contribuant à faire vivre notre mission commune qui est de générer un impact positif dans la vie de nos clients.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Cientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

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 2022, plus de 180 000 clients particuliers et entreprises ont été sondés par une firme externe, ce qui nous a permis d'avoir un portrait de leurs besoins et de leurs attentes. Nous avons poursuivi notre transition des sondages téléphoniques vers le mode courriel. Cela nous permet d'augmenter le nombre de clients sondés tout en offrant plus de flexibilité à nos clients pour répondre au moment de leur choix.

D'autres moyens, tels que des groupes de discussions, des entrevues, des tests utilisateurs, le suivi des réseaux sociaux et la vigie active de nos plaintes clients, sont mis en œuvre afin de placer au cœur de nos décisions la rétroaction de nos clients ainsi que leurs attentes. À titre d'exemple, au cours de la dernière année, les résultats des sondages ont permis d'améliorer l'accompagnement pour l'utilisation de nos solutions de paiement sans contact :

- › Ajout de contenu de soutien en lien avec la limite cumulative dans le [Centre d'aide](#) sur [bnc.ca](#)
- › Communication à certains clients abonnés à l'infolettre de la Banque
- › Révision de l'assistant virtuel pour mieux soutenir la clientèle
- › Résolution à la source de quelques enjeux techniques observés

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

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

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

En 2022, 230 sessions de coaching ont été réalisées auprès de la force de vente afin de valoriser la voix des clients dans l'action.

Finalement, en 2022, la Banque a mis en place des mécanismes afin d'améliorer la documentation des plaintes qui permet également d'agir sur la rétroaction de nos clients et de partager aisément ces informations à l'interne. Un sondage a également été développé afin de suivre la satisfaction des clients à la suite du règlement d'une plainte.



UN TRIPLE IMPACT POSITIF : client, employé et communauté

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

Lancé en 2021, le programme Notre impact vise, à partir d'un commentaire reçu d'un client, à reconnaître tous les employés de la Banque qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de l'expérience soulignée. Nous communiquons avec le client afin de le remercier d'avoir pris le temps de nous envoyer sa rétroaction et nous l'invitons à choisir un organisme qui lui tient à cœur pour que nous remettions un don à cet organisme. Les employés, quant à eux, reçoivent un cadeau en provenance d'un client Entreprises de la Banque. Cette année, c'est plus de 900 employés qui ont été reconnus à travers tous les secteurs de la Banque et 15 000 \$ qui ont été remis en dons à des organismes.

Réseaux sociaux

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

bnc.ca/reseauxsociaux





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

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 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 des clients.

Depuis septembre 2021, un sondage est envoyé au client 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. De l'accompagnement proactif est également offert aux directeurs de succursale afin de développer leurs habiletés de gestion de plaintes.

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

Bureau de révision des plaintes clients

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

Le comité de révision et de gouvernance du conseil d'administration :

- › surveille l'application des mécanismes et des procédures d'examen des plaintes des clients et de toute personne qui soumet une demande pour des produits et services;
- › veille à ce que des préposés (dirigeants ou autres agents) soient désignés pour appliquer ces mécanismes et ces procédures et pour traiter ces plaintes;
- › examine 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 les clients en matière de gestion de leurs activités bancaires.

| Indicateurs | 2022 | 2021 | 2020 |
|---|----------|----------|----------|
| Plaintes reçues par le Bureau de révision des plaintes clients | 2 556 | 3 086 | 2 769 |
| Plaintes traitées et résolues | 326 | 179 | 208 |
| Taux de résolution ¹ | 29% | 44% | 57% |
| Nombre de jours en moyenne pour résoudre une plainte ² | 60 jours | 67 jours | 58 jours |

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

² 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 60 jours affiché est basé sur les 12 mois de l'année financière de la Banque Nationale.



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](https://www.bnc.ca).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Offrir des services accessibles

La Banque s'engage à offrir une expérience simple et humaine à tous ses clients. Pour y arriver, nous améliorons de façon continue l'accessibilité à nos produits et services. Tous nos employés doivent respecter, en tout temps, les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'équité. Ils ont accès à une formation 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.

Succursales et points de service

Depuis 1992, la Banque s'est engagée auprès de la Commission canadienne des droits de la personne à rendre ses succursales et autres édifices conformes en matière d'accessibilité universelle. Lors de projets d'aménagement, nous nous assurons de respecter les normes les plus strictes en vigueur. Aujourd'hui, c'est plus de 95% de nos édifices qui sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

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

- › Ouverture, réaménagement et relocalisation d'une vingtaine de succursales pour offrir des espaces modernes et technologiques. La réalisation des travaux est faite selon les normes en matière de développement durable et d'accessibilité universelle pour les personnes à mobilité réduite.
- › Modifications graduellement apportées aux succursales bancaires pour répondre aux nouvelles normes en matière d'inclusion et d'accessibilité universelle en ce qui a trait aux limitations physiques et cognitives, ainsi que pour se conformer au Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés.



Guichets automatiques

Trois nouvelles langues d'affichage ont été déployées aux guichets automatiques de l'ensemble du réseau de la Banque afin d'augmenter l'accessibilité à nos solutions de libre-service. Au français, à l'anglais et au chinois traditionnel s'ajoutent l'arabe, le pendjabi et l'espagnol. En intégrant de nouvelles 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 en savoir plus sur les mesures mises en place par la Banque pour offrir des services accessibles, consulter la section [Une expérience accessible à tous](#) sur [bnc.ca](#).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

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 :

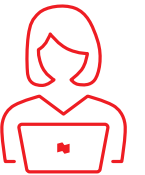
- › Compte bancaire offert sans frais mensuels fixes à certains segments de clients identifiés par le gouvernement du Canada comme étant financièrement vulnérables (aînés¹, personnes déclarées invalides², personnes âgées de 24 ans et moins), s'il est lié à un forfait précis.
- › Rabais mensuel, applicable 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. Les clients admissibles qui adhèrent à cette offre ont aussi accès à une carte de crédit sans historique de crédit au Canada³ ainsi qu'à un service d'accompagnement sans frais⁴ pour faciliter leur arrivée au Canada lors de leur première année.
- › Accès sans frais à des services privilégiés dans certaines offres et forfaits bancaires :
 - Accès à une clinique virtuelle : la Banque soutient activement la santé et le bien-être de sa clientèle. Par l'entremise de notre partenaire Dialogue, nous offrons l'accès à une plateforme de consultation médicale virtuelle accessible de partout au Canada, et ce, en tout temps.
 - Accès à de l'assistance juridique : en partenariat avec FBA Solutions, nous offrons l'accès à des avocats par téléphone afin d'obtenir des renseignements dans de nombreux domaines du droit.
 - Les personnes ayant adhéré au forfait Le Total^{MD} peuvent profiter d'une assistance successorale, qui inclut, entre autres, l'accès à des notaires et des avocats pour des questions en matière de succession.



226 866

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

Communiquer proactivement avec la clientèle vulnérable



Afin de soutenir adéquatement nos clients 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 experts ont été mis à la disposition de nos clients 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.

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.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Protéger les intérêts de la clientèle

La confiance et la transparence sont au cœur de la relation que la Banque entretient avec toutes ses parties prenantes. Lorsqu'il est question des services offerts par nos employés à la clientèle, la Banque s'assure que les mesures adéquates sont en place pour adapter ses services aux besoins et intérêts de chaque client, dans un environnement respectueux et sécuritaire. Nos employés sont formés et sensibilisés en conséquence. 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.

Protéger les aînés et les accompagner au quotidien

En 2022, la proportion de la population canadienne âgée de 60 ans ou plus était supérieure à 26%¹. Ce chiffre s'élevait à 16%¹ en 2000, ce qui illustre le vieillissement constant de la démographie nationale. Face à cette 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.

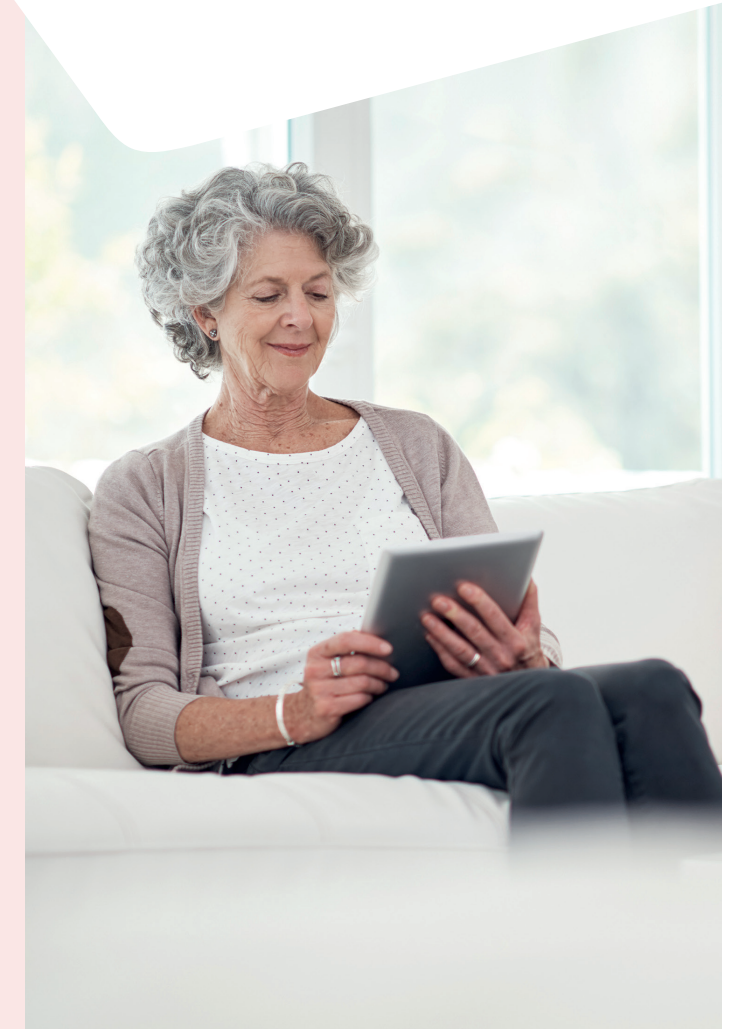
Afin d'assurer l'adhésion de tous les secteurs de la Banque au code, nous formons, en continu, l'ensemble de nos employés sur le sujet et rendons accessibles des ressources permettant d'assurer une prise en charge efficace, avec un contenu adapté à la réalité de chaque secteur.

Par ailleurs, nous avons mis en place une structure interne afin de suivre nos engagements en améliorant de manière constante nos processus et moyens de protéger nos clients.

19 555 appels sur la ligne dédiée aux aînés



Enfin, pour accompagner et soutenir nos clients, 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 2022, ce sont ainsi 19 555 appels qui ont été reçus.



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

¹ Source: Statistique Canada. Tableau 17-10-0005-01 – Estimations de la population au 1^{er} juillet, par âge et sexe



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

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 l'Office de la protection du consommateur du Québec (OPC) pour échanger sur des dossiers spécifiques et enjeux d'industrie. Nous nous efforçons de porter à leur attention des propositions pour améliorer les services financiers auprès de la population.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Accompagner la clientèle dans la transition énergétique et sociale

Investissement responsable

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

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

Intégration de critères ESG

Depuis 2018, BNI évalue l'intégration des critères ESG à travers son processus de sélection de gestionnaires externes appelé OP4+. Ce processus évalue l'organisation, le personnel, le processus, le portefeuille, la performance ainsi que l'ensemble des pratiques liées à l'investissement responsable des gestionnaires externes, notamment leur méthode d'intégration des critères ESG. Nous considérons que la prise en compte des critères ESG, en complément de l'analyse financière traditionnelle, permet une meilleure évaluation des risques et occasions de placement à long terme.

Puisque chaque gestionnaire externe intègre les critères ESG dans son processus d'investissement en fonction de son expertise, les méthodes d'intégration ne sont pas standardisées pour l'ensemble de la plateforme de BNI. Cela constitue l'une des forces de BNI, qui peut ainsi choisir parmi les meilleurs gestionnaires, y compris sur le plan ESG, pour chacune des catégories d'actifs constituant ses fonds et ses solutions.

En 2022, BNI a mis à jour sa politique en investissement responsable, établissant ses attentes en ce qui a trait aux exclusions, votes par procuration, activités d'intendance et objectifs de durabilité des portefeuilles.

BNI échange régulièrement avec ses gestionnaires de portefeuille externes sur diverses questions spécifiques en lien avec les critères ESG afin de comprendre comment ceux-ci sont intégrés dans leurs analyses d'investissement et leur processus de prise de décision. BNI encourage les gestionnaires de portefeuille à bonifier leurs processus d'investissement en améliorant leur intégration ESG.

BNI privilégie les gestionnaires de portefeuilles externes qui sont des signataires des Principes pour l'investissement responsable (PRI), une organisation indépendante appuyée par les Nations Unies et les principaux promoteurs de l'investissement responsable dans le monde, et qui s'engagent par le fait même à respecter les [six principes d'investissement responsable](#). À cet égard, 98,2% des actifs sous gestion de Banque Nationale Investissements sont gérés par des signataires des PRI.





Proportion des actifs sous gestion gérés par des signataires des PRI au 31 octobre 2022

| Catégories d'actifs | Total des actifs sous gestion ¹ (M \$) | Total des actifs sous gestion gérés par des signataires des PRI (M \$) | Total des actifs sous gestion gérés par des signataires des PRI (%) |
|--|---|--|---|
| Actions gérées activement ² | 27 138 | 27 138 | 100 % |
| Actions gérées passivement ³ | 3 793 | 3 741 | 98,6 % |
| Revenu fixe géré activement | 17 711 | 16 940 | 95,6 % |
| Revenu fixe géré passivement | 3 056 | 3 056 | 100 % |
| Autres (placements privés, immobilier, terres forestières et agricoles, infrastructures) | 2 131 | 1 962 | 92,1 % |
| Encaisse ⁴ et produits dérivés ⁵ | 14 796 | 14 796 | 100 % |
| Total excluant l'encaisse | 53 829 | 52 837 | 98,2 % |

Soucieuse de se doter des ressources nécessaires à l'avancement de ses projets liés à l'investissement responsable, BNI a poursuivi le développement de l'équipe avec l'ajout de capital humain dédié aux initiatives stratégiques et à la communication. BNI a également conclu une entente avec un nouveau fournisseur de données ESG, rehaussant ainsi ses capacités futures en matière de suivi et de reddition de comptes.

Enfin, comme BNI est signataire des PRI, l'ensemble de ses pratiques responsables sont évaluées chaque année. Nos plus récents résultats ont confirmé que BNI exerce ses activités selon des normes rigoureuses. Le tableau ci-dessous présente les notes⁶ obtenues aux différents modules. Le rapport complet peut être consulté sur [le site des PRI](#).

| Module | Note ⁶ (%) |
|--|--|
| Investissement et politique d'intendance | 89 |
| Actions (marchés publics) | Indiciel 88 , Gestion active 87 |
| Revenu fixe | Indiciel 89 , Gestion active 89 |
| Immobilier | 100 |
| Infrastructure | 100 |

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

2 La gestion active a pour objectif de surperformer le marché de référence (appelé « indice de référence ») du portefeuille géré. Le gestionnaire, à l'aide de divers outils d'analyse, va sélectionner de manière discrétionnaire les produits, titres ou secteurs les plus susceptibles de croître plus vite que le marché.

3 La gestion passive est un mode de gestion qui consiste à essayer de répliquer le plus fidèlement possible les performances d'un indice boursier.

4 L'encaisse est la portion du portefeuille qui n'est pas investi et qui sert de liquidité pour la gestion des flux (entrées ou sorties de fonds).

5 Les produits dérivés sont des instruments financiers dont la valeur varie en fonction de l'évolution d'un actif appelé sous-jacent.

6 Pourcentage obtenu à partir des indicateurs évalués applicables, calculé comme le total des points obtenus/total des points disponibles (en ne considérant que les indicateurs pertinents pour le signataire) dans le module. Pour en savoir plus sur la méthodologie employée par les PRI relativement à l'évaluation, consulter la page décrivant le cadre général et, plus spécifiquement, sa méthodologie d'évaluation.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

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

En 2022, BNI a bonifié sa gamme de FNB durables avec le lancement du FNB Développement durable d'obligations canadiennes à court terme BNI (NSSB), géré par AlphaFixe Capital Inc. Les FNB Développement durable de BNI sont les premiers FNB à gestion active au Canada alignés sur les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

Afin de faire évoluer la gamme de produits de développement durable, BNI permet à ses clients d'avoir un accès élargi à certaines de ces stratégies en les offrant dans une structure de fonds commun de placement.

Depuis 2021, BNI a commencé à intégrer ces FNB et fonds à certaines de ses solutions d'investissement, comme les Portefeuilles BNI et la Gestion privée de patrimoine BNI. L'exposition aux stratégies axées sur le développement durable dans ces solutions a crû au cours de la dernière année, notamment car elles permettent une offre plus diversifiée et représentent des occasions d'investissement intéressantes.

En plus de l'alignement avec les ODD, certains de ces produits font appel à d'autres stratégies ESG, notamment l'exclusion des entreprises dérivant une portion importante de leurs revenus du tabac, des prisons, de l'alcool, du secteur militaire, des armes et du charbon. De plus, l'empreinte carbone de ces produits est calculée par les gestionnaires de portefeuille et se retrouve nettement en deçà de celle de leur indice de référence.

Collaboration avec le CFA Institute

Notre engagement à promouvoir les meilleures pratiques en matière de divulgation nous a amenés à collaborer avec le CFA Institute, organisme mondialement reconnu chapeautant les normes d'analyse financière. Ainsi, BNI est devenue le tout premier fournisseur de produits d'investissement opérant sous une architecture ouverte à s'engager à utiliser les nouvelles normes de divulgation ESG développées par le CFA Institute.



Pour en savoir plus sur l'approche de BNI en matière d'investissement responsable, consulter la Politique d'investissement responsable de BNI et le Rapport 2022, disponibles sur [bninvestissements.ca](https://www.bninvestissements.ca).





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clièntèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

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 décembre 2022, le produit provenant de l'émission des obligations durables a servi au financement, par la Banque, de plus de 3,2 G\$ 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 et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Prêts verts, durables, de transition et liés à des critères de durabilité

La Banque s'est engagée à soutenir les clients dans la réalisation d'une transition juste, inclusive et équitable. Au 31 octobre 2022, le montant de financement autorisé ayant des critères de durabilité était de 5,8 milliards de dollars.

La Banque offre une gamme complète de produits de financement durable par ses activités de prêt et de souscription, avec le soutien d'une équipe dédiée de professionnels qui ont pour mission de concevoir des solutions adaptées aux caractéristiques des clients et des secteurs. Cela permet aux clients de financer des stratégies et des projets liés au développement durable, allant de l'énergie renouvelable aux immeubles carboneutres, en passant par le transport propre, en respectant des normes de pointe dans le secteur, établies par l'*International Capital Markets Association* (ICMA), les *Loan Syndications and Trading Associations* (LSTA) et les taxonomies reconnues mondialement.

Le financement durable est composé de deux familles de produits. La catégorie plus établie d'« usage du prêt » est offerte pour financer des projets de développement durable prédéterminés par des normes d'admissibilité, comme le financement vert ou bleu, le financement social et le financement de la transition. La deuxième, qui fait partie des instruments liés au développement durable, qui sont en expansion rapide, et qui est aussi appelée financement « basé sur le comportement » ou « basé sur les résultats », s'obtient par l'intégration d'objectifs ESG importants dans les modalités et conditions du financement. Une fois que les objectifs ESG préétablis ont bien été atteints, les clients peuvent profiter de conditions avantageuses pour le financement.

Secteur Immobilier

La Banque figure parmi les plus grands prêteurs au Canada pour les projets immobiliers dans le domaine des logements abordables, de l'efficacité énergétique et de l'accessibilité. En 2022, les équipes du secteur Immobilier ont poursuivi le déploiement de la stratégie ESG par la mise en place de processus et d'outils pour intégrer les critères ESG dans les opérations immobilières de la Banque. L'objectif est d'accélérer cette intégration dans les prochaines années afin de réduire progressivement l'empreinte carbone des émissions financées. Des formations ont aussi été élaborées pour familiariser les directeurs de comptes avec les risques, les occasions et les tendances liés à la transition énergétique et sociale.

Afin de soutenir la clientèle du secteur Immobilier dans la transition, la Banque s'est donné des objectifs d'émissions de prêts verts et d'obligations vertes. En 2022, elle a d'ailleurs accordé un prêt de transition à la carboneutralité à Quo Vadis Capital, pour la revitalisation complète du Complexe du canal de Lachine à Montréal. Le produit du prêt est destiné à des investissements technologiques pour rénover ce Complexe afin de parvenir à un profil à zéro émission nette de gaz à effet de serre. Les projets comprendront un système de chauffage, ventilation et climatisation (CVC) à haut rendement énergétique et des systèmes innovateurs d'énergie renouvelable. Ce prêt contient également un critère social, Quo Vadis Capital s'étant engagée à dépasser un seuil prédéfini de location à des groupes minoritaires choisis comme des artistes, des PME vertes, des travailleurs autonomes et des entreprises certifiées B-Corp, en échange de modalités et conditions de financement avantageuses.

Compte géré unifié pour des portefeuilles en investissement durable

Les portefeuilles en investissement durable MonPATRIMOINE unifié ont été créés afin de fournir aux conseillers en gestion de patrimoine de la Financière Banque Nationale des solutions d'investissement clés en main, qui reflètent les valeurs de leurs clients ayant à cœur le développement durable. Pour ce faire, nous avons sélectionné des gestionnaires ayant une expertise reconnue pour intégrer les objectifs de développement durable de l'ONU dans leurs sélections de titres et processus d'investissement. Ces portefeuilles sont conçus pour être performants et pour atteindre de hauts niveaux en matière d'investissement durable. Ils servent maintenant 1 525 clients uniques pour un total de 78 millions de dollars en actifs investis depuis le 1^{er} décembre 2020.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Entreprises de technologies propres (*cleantech*)

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

En 2022, le Groupe a soutenu plusieurs entreprises de technologies propres, notamment :

› FLO

Un important réseau de recharge pour véhicules électriques et fournisseur de logiciels et d'équipements de recharge intelligents de premier plan en Amérique du Nord.



› GreenMantra Technologies

Un chef de file mondial dans le domaine du recyclage avancé. L'entreprise a recours à sa technologie pour transformer les déchets de plastique en nouveaux matériaux afin d'améliorer leur utilisation dans le domaine de la construction et des infrastructures.

› dcbel

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

› Sollum Technologies

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





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Cientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

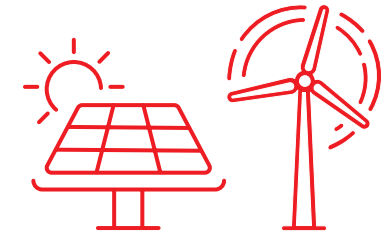
Énergies renouvelables

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.

Au cours de l'année 2022, le Groupe Impact sur la durabilité en matière d'énergie et d'infrastructures (EiSiG) a poursuivi son travail afin de permettre à BNMF de maintenir sa position de chef de file dans l'offre de solutions de financement, fusions et acquisitions, et de gestion des risques pour les domaines des technologies propres, de l'électrification des transports, de l'énergie renouvelable et du captage du carbone dans toute l'Amérique du Nord. L'objectif de l'EiSiG est de mettre à profit l'expérience acquise pour prioriser la transition énergétique.

En date du 31 octobre 2022, la Banque a déployé 10 milliards de dollars de capital pour des projets d'énergie renouvelable en Amérique du Nord, depuis 2019.

Toujours au 31 octobre 2022, nos projets financés dans les domaines de l'éolien, du solaire, des batteries et de l'hydroélectricité représentaient plus de 7,2 milliards¹ de dollars de financement autorisé et 78,6% de notre portefeuille total de financement de projets liés au secteur de l'énergie (*Project Finance*).



Finance durable

| | | |
|--|----------------------|--|
| Obligations durables | 3,2 G\$ | Émission d'obligations durables ayant servi au financement de projets dans le domaine du développement durable, au 31 décembre 2022. |
| Prêts verts, durables, de transition et liés à des critères de durabilité | 5,8 G\$ | Montant de financement autorisé ayant des critères de durabilité, au 31 octobre 2022. |
| Énergies renouvelables | 10 G\$ | Capital déployé pour des projets d'énergie renouvelable en Amérique du Nord, depuis 2019, au 31 octobre 2022. |
| | 7,2 G\$ ¹ | Projets financés dans les domaines de l'éolien, du solaire, des batteries et de l'hydroélectricité, au 31 octobre 2022. |

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.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Un programme de récompenses qui encourage l'écoresponsabilité

Dans le cadre du programme de récompenses pour les cartes de crédit de la Banque, les détenteurs de certaines cartes sont maintenant récompensés encore plus pour leurs habitudes *écoresponsables*. En effet, depuis septembre 2022, ils peuvent accumuler deux fois plus de points pour les recharges de véhicule aux bornes électriques.

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.

Dans la même section du site de récompenses, les détenteurs peuvent se procurer des produits durables auprès d'entreprises locales. En 2022, 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 39 millions de points échangés en 2022.

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 et de l'autonomie financière des femmes, entre autres. Depuis 2022, il est également possible de faire un don au réseau des Banques alimentaires du Québec. Cet organisme est rapidement devenu le deuxième ayant récolté le plus de dons au cours de l'année. En 2022, 4,7 millions de points ont été échangés pour faire des dons à ces organismes.



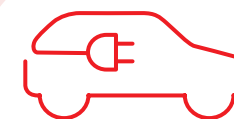
Pour en savoir plus sur ces initiatives, consulter les sections [Écoresponsable](#) et [Dons](#) du programme de récompenses des détenteurs de cartes de crédit de la Banque Nationale sur recompenses.bnc.ca.

Prêts pour véhicules électriques et hybrides

Toujours dans l'optique d'aider les clients à réduire leur empreinte carbone et aussi d'encourager l'électrification, la Banque offre un rabais additionnel sur le financement des véhicules électriques et hybrides.

Préparer nos clients à la transition vers l'électrification des véhicules

En janvier 2022, la Banque présentait un webinaire sur l'installation et la gestion de bornes de recharge en copropriété. S'adressant aux syndicats de copropriétés, aux gestionnaires de copropriétés ainsi qu'aux copropriétaires, la présentation visait à sensibiliser les participants à la transition vers l'électrification des véhicules et aux besoins à venir au niveau des bornes de recharge.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

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 en continu avec nos collègues pour améliorer leur expérience et les engager dans les réflexions et les décisions d'entreprise. Finalement, notre offre d'avantages est évolutive et axée sur des priorités actuelles pour offrir un maximum de flexibilité et de bien-être financier, physique et mental.

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 centrée sur l'humain vise à offrir des défis professionnels stimulants, ainsi que les conditions et la flexibilité nécessaires afin de se réaliser dans ses passions personnelles. Dans cet esprit d'équilibre, notre équipe d'acquisition de talents déploie des stratégies pour attirer des talents provenant de différents horizons et partageant nos valeurs. Chaque personne étant 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 nos employés, favoriser leur épanouissement et construire un avenir meilleur.

Entreprendre tes ambitions



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



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Planifier notre relève

Chaque année, les gestionnaires des différents secteurs échangent sur la composition de leurs équipes et leurs besoins actuels et futurs. Dans le cadre d'un processus rigoureux les gestionnaires identifient les risques de départ, les postes et les expertises critiques, ainsi que les relèves possibles pour chacun de leurs employés. Lorsque ces discussions sont terminées, les informations sont compilées et agrégées afin de bâtir des plans de développement appropriés.

De plus, dans sa gestion de la relève, la Banque s'assure d'avoir un bassin de candidats potentiels qui répond à ses normes en matière d'inclusion et de diversité. Lorsqu'un poste avec successeur se libère, ce bassin est utilisé afin de faire vivre le plan de relève.

Cela nous permet d'agir de façon proactive dans la préparation et le développement de nos leaders et de mettre à contribution les compétences requises auprès de nos clients.

En 2022, les femmes et les employés issus de minorités visibles étaient proportionnellement plus nombreux à être désignés successeurs par rapport à leur représentation relative au sein de la Banque.

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

| Initiatives | Description |
|--|---|
| Programme de stages Financière Banque Nationale – Gestion de patrimoine | Afin de créer un bassin de relève en gestion de patrimoine, chaque année, trois cohortes de 6 à 14 étudiants sont sélectionnées. Ces étudiants sont initiés à la réalité de notre firme de courtage de plein exercice et exposés à différentes réalités d'autres secteurs d'affaires. Ces étudiants de 2 ^e ou 3 ^e année d'université ont l'occasion, notamment, 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 candidats de qualité 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 d'été Marchés financiers | Ce programme permet à des étudiants universitaires de travailler pendant quelques mois au sein d'une unité des Marchés financiers et d'interagir avec les spécialistes et les professionnels de la finance de la Banque. Cela peut conduire à une participation à notre programme de rotation, qui offre à des diplômés universitaires une formation suivie d'une expérience de travail s'échelonnant sur plusieurs mois dans nos groupes Financement bancaire et corporatif ainsi que Ventes et négociations, à Montréal et à Toronto. Le programme permet aux participants d'approfondir leurs connaissances des marchés financiers et de se voir éventuellement offrir un poste permanent répondant à leur champ d'intérêt et à leurs forces. |
| Programmes de rotation – Science et ingénierie de données | <p>Le programme de rotation de la Banque vise à recruter et à intégrer des scientifiques et des analystes en ingénierie de données afin qu'ils acquièrent de l'expérience professionnelle et qu'ils mettent leurs connaissances à profit pour résoudre des défis au sein des différents secteurs de la Banque. Ainsi, les participants du programme de rotation ont la possibilité de se familiariser avec des réalités variées à travers un cycle de deux ans et des rotations aux six mois. À la fin de ce cycle, les participants ont l'occasion de rejoindre un secteur de la Banque.</p> <p>Cette année, nous avons ouvert une cohorte spécifiquement pensée pour des candidats neuroatypiques, avec l'accompagnement du Centre d'excellence en neurodiversité d'Ernst & Young. À la suite de ce projet pilote, nous avons intégré nos apprentissages à toutes les étapes de recrutement et d'intégration pour nous assurer de l'inclusion de toutes les candidatures.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> › attirant des talents issus de métiers émergents tels que des scientifiques et des analystes en ingénierie de données ou en intelligence artificielle, et en les intégrant dans l'ensemble de la Banque; › augmentant les compétences des équipes en place et en développant leur expertise entourant la donnée; › facilitant des projets ayant un impact positif pour nos clients et nos employés. <p>Depuis la création des programmes en 2018 :</p> <ul style="list-style-type: none"> › 210 rotations ont eu lieu au sein des secteurs de la Banque; › 83 employés ont participé aux programmes, dont 60 scientifiques et 23 analystes en ingénierie de données; › près de 80% des participants ont été placés à l'interne par le biais des programmes. |



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Contribuer au développement et à la progression de carrière

Dans le contexte de course aux talents, notre engagement est clair. Nous visons à faire de la Banque une destination carrière de choix en offrant des moyens de mieux performer et des occasions de progresser dans l'organisation. À cet effet, la Banque fait évoluer en continu l'expérience et l'offre de développement en écoutant la voix des employés, 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 2022,
83% des employés
considèrent que la
Banque investit dans
le **développement**
de ses employés¹.

Organisation apprenante

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, les employés sont appelés à apprendre les uns des autres. Les employés ont des occasions d'apprentissage pour développer en continu leurs connaissances et leurs compétences, en lien avec les objectifs d'affaires de la Banque.

Évolution de l'expérience de développement

Plaçant les employés 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 leur plein développement. En effet, différentes initiatives ont été mises de l'avant afin d'accompagner les employés dans leur cheminement de carrière et de mieux les guider vers les ressources et les occasions de développement pertinentes.

En plus des formations réglementaires et des formations initiales spécifiques au poste occupé, la Banque offre une expérience de développement modulable en fonction des intérêts et des ambitions de chaque employé et des outils de développement accessibles à tous.

Aux activités d'apprentissage formelles s'ajoutent aussi des occasions informelles ou sociales d'apprentissage, grâce à l'instauration de pratiques qui facilitent l'acquisition et le développement de compétences dans l'action. L'apprentissage informel peut prendre la forme de dîners-conférences, de lectures personnelles, de recherches sur le Web, de coaching par les pairs, etc. Un sondage réalisé auprès des employés au printemps 2022 nous a appris que les employés estiment consacrer environ 126 heures au développement informel par année, soit 7% de leur temps travaillé.

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



En 2022, **44 millions de dollars ont été investis** dans le développement des compétences de nos employés et chaque employé a suivi en moyenne **19 heures de formations formelles**.

1 Résultat du sondage du deuxième trimestre de 2022 sur la satisfaction des employés. Plus de 15 000 employés à travers la Banque ont répondu au sondage.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Évolution de l'offre de développement

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

Compétences clés

Pour soutenir notre rôle d'organisation apprenante, nous avons élaboré une stratégie évolutive s'appuyant sur des compétences clés à développer. Cela permet aux employés de développer des compétences autres que celles liées à leur fonction.

En 2022, nous avons fait évoluer nos compétences clés afin de les aligner sur nos priorités stratégiques et les tendances du marché. Un portail a été déployé pour donner aux employés accès à des occasions pertinentes de développement sur les 13 compétences clés. Les contenus propres à ces compétences, jumelés à la rétroaction multi-sources en continu, servent à alimenter le plan de développement individuel de chaque employé.

Rétroaction et reconnaissance en continu

Notre culture organisationnelle promeut la rétroaction entre pairs comme une importante source de développement. À l'aide de la plateforme simple et dynamique Mon Impact, les employés sollicitent de la rétroaction auprès de leurs collègues. Ils peuvent également utiliser cette même plateforme pour donner de la reconnaissance, souligner les forces de leurs collègues et découvrir des pistes de développement.



Voici les 13 compétences clés mises de l'avant. Nous avons priorisé cinq d'entre elles (*), qui sont au cœur de notre évolution culturelle :

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



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Exemples d'offres de développement à la Banque

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

Voici quelques initiatives mises en place pour le développement des employés et des leaders:

| Initiatives | Employés ciblés | Description et quelques données |
|--|--|--|
| Université TI | Employés TI et quiconque souhaitant cheminer vers une fonction en technologie de l'information | Mon université TI offre des parcours de développement par spécialité pour les employés en technologie de l'information avec un auto-positionnement des compétences et des milliers de formations en ligne via une plateforme technologique. En 2022, plus de 800 000 \$ ont été investis à travers cette initiative dans le développement des employés du secteur des Technologies de l'information et plus de 200 employés ont été certifiés SAFe ^{MD} . |
| Académie de données | Tous les employés de la Banque | Initiative visant le développement des compétences analytiques et de gestion de la donnée prenant la forme de dîners-conférences, s'adressant autant aux curieux qu'aux initiés et aux experts en données. En 2022, plus d'une trentaine de ces dîners-conférences ont eu lieu sur divers sujets, comme Python 2.0 et la littératie de la donnée. |
| Centre d'apprentissage de Harvard | Tous les employés de la Banque | Les employés ont accès à une bibliothèque renouvelée de contenus et de formations de haut niveau leur permettant de développer leurs compétences en gestion, et d'autres thématiques d'actualité. Depuis janvier 2022, plus de 540 modules de formation ont été complétés par les employés qui ont passé plus de 3 400 heures sur la plateforme. |
| Trousse Fleximode | Gestionnaires Tous les employés de la Banque | Livrée sur une plateforme d'apprentissage accessible en mode asynchrone, la trousse Fleximode offre une panoplie de contenus afin d'aider les gestionnaires à se développer en continu dans l'univers du travail hybride et flexible. |
| Parcours de développement en leadership | Leaders identifiés | Nos gestionnaires et leaders sont un levier important pour notre évolution culturelle. Les leaders identifiés par la Banque suivent le parcours de développement en leadership qui s'échelonne sur une période de 10 mois. Les participants ont investi près de 70 heures dans leur développement à travers des activités d'introspection, de coaching de groupe, de défis d'affaires, de développement personnel et de coaching individuel. En 2022: <ul style="list-style-type: none"> › Plus de 420 leaders ont pris part au parcours, parmi lesquels des directeurs de succursale, des dirigeants, des leaders seniors et des leaders faisant partie de la relève. › Plus de 40 dirigeants, gestionnaires, employés qui sont des coachs certifiés et partenaires d'affaires se sont investis dans l'animation des six ateliers d'un parcours de développement dans une approche de formation de formateurs (<i>Train the Trainer</i>). |
| Programme de formation en coaching | Tous les gestionnaires et employés 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 2022, 29 ateliers ont été suivis par 284 participants. |





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

| Initiatives | Employés ciblés | Description et quelques données |
|--|--------------------------------|---|
| Leadership au féminin | Femmes leaders à la Banque | <p>Au cours de ce programme, les femmes leaders sont accompagnées dans leur développement afin de mettre en lumière leurs talents, leur donner confiance et propulser leur carrière.</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2022, 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. L'Association des femmes en Finance du Québec s'adresse à des femmes leaders pour les soutenir dans le déploiement de leur plein potentiel à travers de nombreuses occasions de réseautage, de formations et de conférences.</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2022, près de 30 femmes provenant de différents secteurs de la Banque ont participé aux différentes initiatives. |
| Coaching, mentorat et sponsorship | Tous les employés 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 employés 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2022, 19 démarches de <i>sponsorship</i>, 46 démarches de coaching à l'externe et 22 démarches de coaching à l'interne ont débuté. |
| Conseiller bancaire | Tous les conseillers bancaires | <p>En 2022, les plans d'entraînement des conseillers bancaires en succursale ont été optimisés afin de faciliter la formation du rôle évolutif de conseiller bancaire et ce, autant pour des employés qui débutent dans la fonction que pour ceux qui évoluent dans le rôle.</p> <p>Les gestionnaires évaluent les compétences des conseillers; ceux-ci reçoivent un parcours de développement personnalisé en fonction des compétences priorisées par la ligne d'affaires pour cheminer dans les différents niveaux de conseiller bancaire.</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.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Favoriser le bien-être des employés

Rémunération

La Banque se démarque par son audace, sa culture entrepreneuriale et sa passion pour les gens. Ainsi, nous sommes une banque à grandeur humaine qui offre une rémunération globale visant à soutenir les stratégies d'attraction, de mobilisation et de rétention d'employés performants et compétents, essentiels pour l'atteinte de nos objectifs d'affaires. La Banque s'assure de faire une vigie de marché pour offrir une rémunération globale concurrentielle dans l'ensemble de l'organisation. Elle s'assure également d'être conforme à la réglementation et aux normes en vigueur, notamment en matière d'équité salariale 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 :

- › La rémunération est concurrentielle afin d'attirer le talent, de le mobiliser et de le fidéliser.
- › Les avantages sociaux sont novateurs, flexibles et misent sur la santé, la sécurité et le bien-être au travail ainsi que le bien-être financier, physique et mental des employés.
- › L'évolution de notre culture favorise une organisation hautement collaborative et agile.
- › La mobilisation des employés soutient l'engagement envers la création de valeur et l'amélioration de l'expérience client et employé.
- › Les pratiques et les environnements technologiques favorisent le développement et encouragent l'équilibre travail-vie personnelle, tel que le télétravail et le travail hybride, l'horaire de travail flexible, le temps partiel volontaire, etc.
- › Les nouveaux espaces de travail sont collaboratifs, accueillants et innovateurs.
- › La Banque s'engage à offrir un salaire permettant un niveau de vie convenable dans le pays où travaillent les employés.

La gestion de la performance

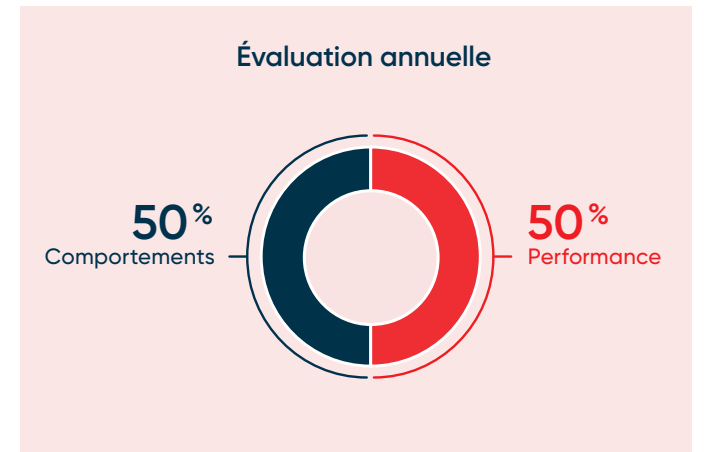
Les employés de la Banque travaillent tous pour un but commun. En effet, la Banque se dote chaque année d'objectifs communs pour l'ensemble de ses employés. De plus, les dirigeants et les membres de l'équipe de direction partagent une carte de pointage unique et sont évalués selon ces mêmes objectifs.

Nos employés évoluent 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. En effet, les comportements de l'employé sont aussi importants que le travail qu'il accomplit, puisque les objectifs comportementaux et les objectifs d'affaires comptent chacun pour 50%. Pour aider l'employé à comprendre les comportements souhaités, nous utilisons des exemples concrets qui illustrent la réalité d'affaires des secteurs corporatifs et des secteurs de ventes.

Des rencontres individuelles avec le gestionnaire ont lieu en continu durant l'année. Ces rencontres permettent à l'employé 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 pour l'employé de s'ajuster si nécessaire.

Les employés utilisent la rétroaction tout au long de l'année pour prendre conscience de leurs forces et explorer des pistes de développement. Ainsi, l'employé 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 2022, près de 9 000 rétroactions ont été données.





Avantages sociaux et bien-être

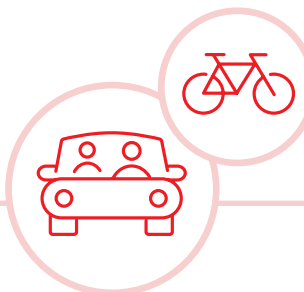
Toujours en lien avec sa mission commune, la Banque offre un éventail d'avantages et de conditions de travail afin de favoriser le bien-être physique et financier de ses employés et la conciliation travail-vie personnelle. L'équipe Expérience employé s'assure de faire évoluer l'offre de services par une vigie des avantages offerts sur le marché et 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.

La gamme d'avantages flexibles et novateurs pour les employés inclut :

- › une assurance collective comprenant assurance médicale, dentaire, invalidité à court et long terme, congés pour maladies occasionnelles, etc.;
- › un régime de retraite généreux et flexible;
- › un régime d'achat d'actions attrayant grâce à une contribution de la Banque;
- › une politique de congés et de vacances concurrentielle, qui inclut des congés pour événements de vie tels que la maladie d'un proche ou un événement personnel¹
- › une prestation supplémentaire de maternité qui permet de compléter les prestations fédérales ou provinciales à 100 % du salaire de base pour une durée de six semaines². Depuis le 1^{er} janvier 2023, la durée de cette prestation est de douze semaines et s'applique à tout parent, incluant les adoptions;
- › 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 employés à prendre soin d'eux. Grâce au compte mieux-être, les employés ont la possibilité de réclamer différents frais admissibles reliés à des activités et services de mieux-être et adaptés à leur situation;

Les employés 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.



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

² Certaines exclusions s'appliquent.



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 ses employés 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 à la famille (PAEF) qui offre du soutien professionnel lorsque des périodes plus difficiles surviennent dans la vie de nos employés ou de leurs proches. Ainsi, ils peuvent obtenir de l'aide en toute confidentialité. En complément à ce service, le PAEF met des services spécialisés à la disposition des gestionnaires afin de les accompagner dans les situations émotionnellement difficiles et délicates liées à leur rôle de gestion;
- › un service de télémédecine qui permet à tous les employés d'avoir accès à des professionnels de la santé rapidement et de façon virtuelle, incluant une offre bonifiée pour inclure un tout nouveau service de gestion du stress et de promotion du bien-être;
- › un accès gratuit et illimité à une clinique du sommeil au moyen d'une application mobile, et ce, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- › un programme de pairs aidants en santé mentale qui offre aux employés un soutien additionnel et une orientation vers les ressources offertes, ainsi qu'un accompagnement dès les premiers signes de détresse. Chacun des pairs aidants a été évalué et a participé à une formation par un psychologue afin de se qualifier;
- › un accès à une garderie, située près du siège social, pour les enfants des employés;
- › le développement de carrière et la formation en continu;
- › des rabais additionnels pour des produits et services offerts aux employés découlant d'ententes de la Banque avec différents fournisseurs et partenaires.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

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 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, travaillent 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. 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 la disposition des employés pour assurer leur santé, sécurité et bien-être précédemment énumérés, la Banque a mis en place diverses initiatives, telles que :

- › des cliniques de vaccination contre la COVID-19 pour les employés et leur famille;
- › une série de formations obligatoires pour sensibiliser les employés à leurs rôles et responsabilités en santé et sécurité au travail. Les sujets principaux de ces formations incluent la santé mentale, les gestes de premiers secours et une formation pour les membres des comités en santé et sécurité au travail;
- › des chroniques bien-être pour soutenir les employés en proposant des articles sur des sujets variés tels que la santé mentale, les activités physiques, le sommeil 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 les employés travaillent dans un environnement qui favorise leur santé musculosquelettique, que ce soit au bureau ou à la maison. Le matériel ergonomique et les consultations professionnelles sont également mis à la disposition des employés.

Accidents en milieu de travail

au 31 décembre

| | 2022 | 2021 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Blessures légères au Canada | 30 | 18 | 25 |
| Blessures invalidantes au Canada | 14 | 15 | 16 |
| 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.





Dialoguer en continu avec les employés

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

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

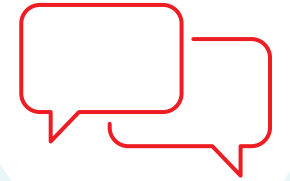
Être à l'écoute des besoins de l'ensemble des employés et répondre à leurs préoccupations en agissant sur ce qui compte réellement est une pratique clé à la Banque pour soutenir notre ambition d'être le milieu de travail le plus stimulant au pays. L'écoute et la rétroaction font partie du développement 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 la rétroaction des employés 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, la Banque s'est dotée d'un cadre de mesure de l'expérience employé en créant l'indice Expérience qui est pondéré en fonction de l'importance accordée par les employés aux 11 piliers évalués. Les résultats représentent donc mieux la satisfaction globale des employés pour chacun de ces piliers.

Plusieurs canaux permettent d'assurer un dialogue en continu :

- › La plateforme La voix des employés permet aux employés de soumettre des solutions aux différents irritants vécus dans le cadre de leur travail. Ils peuvent voter sur les solutions proposées par leurs collègues et ces solutions sont transmises aux responsables de processus pour leur mise en place, ce qui permet d'intégrer l'employé au cœur de la prise de décision.
- › Nos principaux sondages corporatifs ont été remaniés afin de les intégrer dans un seul questionnaire, et la fréquence de celui-ci a été accrue afin de capter en continu les perceptions des employés. Ceci nous permet de mesurer de façon plus assidue les éléments qui fluctuent rapidement, ainsi que d'agir concrètement et en temps opportun pour répondre à leurs préoccupations.
- › Les résultats des sondages sont communiqués à l'interne lors de différents appels de la haute direction et des rapports sont mis à la disposition de l'ensemble des employés.
- › Les moments de transition sont des moments uniques et sur lesquels il faut agir rapidement. C'est pourquoi les employés 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 employés pour leur permettre d'échanger en continu avec leur gestionnaire sur leur réalité au travail, le climat et leurs préoccupations.
- › Tous les employés peuvent reconnaître des collègues et leur donner de la rétroaction via l'application Mon Impact. En 2022, plus de 50 000 badges de reconnaissance ont été remis et tout près de 9 000 rétroactions ont été données.
- › L'utilisation d'un réseau social d'entreprise favorise une culture de transparence et engage directement les employés dans les réflexions et les décisions d'entreprise.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Cientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES



Un employeur de choix

(Sondage Ma voix, notre expérience)

- › **91% des employés** recommandent la Banque comme un endroit où il fait bon travailler.
- › **93% des employés** sont fiers de travailler à la Banque.
- › **92% des employés** sont extrêmement satisfaits 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 des employés vis-à-vis ses principes ESG.
- › **89% des employés** se disent fiers de la réputation qu'a la Banque dans la communauté.
- › **85% des employés** estiment que la Banque prend des mesures concrètes pour être socialement responsable.
- › **80% des employés** disent 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 les employés peuvent avoir dans le cadre de leur travail et de traiter les signalements faits dans le respect de l'anonymat, lorsque requis. L'équipe du BOE relève du président et chef de la direction. Dans le cadre de leur mandat, les membres du BOE :

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

Conformément au [Code de conduite](#) de la Banque, les employés doivent signaler sans délai tout comportement dérogeant aux règles du Code ou à d'autres politiques, instructions permanentes, procédures et normes de la Banque ou encore à une loi applicable à la Banque, et être à l'affût de toute infraction possible au Code. Ils signalent tout manquement potentiel à leur gestionnaire, au gestionnaire de celui-ci, ou encore à une des personnes responsables de l'application du Code, selon la ressource qu'ils jugent la plus apte à intervenir dans les circonstances. Les employés qui veulent garder l'anonymat peuvent le faire en contactant le BOE par le biais d'un formulaire disponible sur le site interne et externe de la Banque, par téléphone ou par courriel. La confidentialité et la conservation de l'anonymat sont assurées en tout temps et aucune mesure de représailles n'est exercée contre un employé qui, de bonne foi, fait un signalement, même s'il s'avère non fondé.

Pour traiter un signalement, le BOE applique une approche adaptée aux circonstances du dossier, en tenant compte des lois et règlements pertinents, ainsi que des normes et procédures en place à la Banque. L'équipe du BOE analyse 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.



Communauté

INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

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 2022, les montants versés à la communauté totalisent plusieurs dizaines de millions de dollars. Plus de 15 millions de dollars ont été octroyés en dons à des organismes à travers le pays pour appuyer l'essor des communautés. Voici des exemples de dons faits par la Banque :



› **250 000 \$**

Sinai Health Foundation

(Toronto, Ontario; 2022-2023)

Appuyer la Chaire de recherche en médecine d'urgence gériatrique du *Schwartz/Reisman Emergency Medicine Institute*.

› **20 000 \$**

Camp Portneuf

(Saint-Raymond, Québec; 2022)

Soutenir la rénovation du camp ainsi que son accessibilité.

› **15 000 \$**

Festival de musique de chambre de Montréal

(Montréal, Québec; 2022)

Faire rayonner le talent des chambristes d'ici et d'ailleurs.

› **300 000 \$**

Fusion Jeunesse

(Province de Québec; 2022-2024)

Éveiller les passions des jeunes grâce à l'éducation par l'apprentissage expérientiel.

› **3,8 M\$**

Campagne Centraide United Way

(Canada; 2022)

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.



Pour d'autres exemples de dons et de commandites, consulter la Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2022, disponible dans la section [Responsabilité d'entreprise](#) sur [bnc.ca](#).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Des personnes employées et retraitées dévouées pour leur communauté

Les milliers d'employés et de retraités de la Banque démontrent une volonté sans cesse renouvelée de créer un impact positif dans la communauté. Que ce soit en donnant un coup de main aux nouveaux arrivants, en prenant part à un marchathon pour recueillir des fonds ou en organisant des conférences pour parler de finances personnelles dans des écoles secondaires, les personnes employées et retraitées se sont impliquées de nombreuses façons au sein de la communauté dans la dernière année.

Le dévouement et le bénévolat des employés permettent de contribuer à l'impact positif de la Banque au sein de la communauté.

Voici quelques exemples d'initiatives mises en place par des employés.

Opération Père Noël

De novembre à décembre 2021, une quinzaine d'employés ont travaillé à titre de lutins-bénévoles pour l'organisation de l'Opération Père Noël au sein de la Banque. Cette initiative permet à des jeunes issus de milieu défavorisés de recevoir un cadeau personnalisé selon la lettre qu'ils auront transmise au Père Noël. Ainsi, les bénévoles ont recruté des collègues employés qui, ensemble, ont contribué à l'achat de cadeaux pour plus de 1 200 jeunes.

Projets Autochtones du Québec

En décembre 2021, les employés du secteur Gestion de risque ont lancé une initiative de collecte de fonds pour avoir un impact positif auprès de l'organisme Projets Autochtones du Québec. En tout, 4 320 \$ ont été récoltés; ces fonds ont été utilisés pour remplir des sacs-cadeaux incluant des produits de première nécessité, offerts à 90 personnes de la communauté autochtone en situation d'itinérance.

Organisme Collectif Bienvenue

En décembre 2021, les équipes des succursales situées au centre-ville de Montréal ont organisé une collecte d'articles au sein de leurs locaux. Les manteaux, bottes et accessoires d'hiver recueillis ont été remis à l'organisme Collectif Bienvenue, qui accueille les familles demandeuses d'asile.

Tablée des Chefs

En mars 2022, près de 40 employés de la Banque ont prêté main-forte aux employés d'Aramark, afin de cuisiner des plats pour la Tablee des Chefs et ainsi nourrir des personnes dans le besoin. En tout, 6 000 portions ont été préparées dans la cuisine de la cafétéria du siège social de la Banque, à Montréal.



Les employés de NBC Global Finance, en Irlande, ont également mis sur pied diverses initiatives dans leur communauté.

En février 2022, le défi *February Fitness Challenge* a permis de remettre 1 000 € au *Children's Health Foundation Crumlin*, à Dublin. En mai, plusieurs employés ont participé à la marche *Darkness into Light* et ont remis un don de plus de 1 000 € à *Pieta House*, une organisation irlandaise qui vise à prévenir le suicide et l'automutilation. Enfin, en septembre, c'est la participation à la course *Terry Fox*, toujours à Dublin, qui a permis d'amasser 1 515 € pour l'*Irish Cancer Society*.

Marchathon de la dignité

Depuis 2018, les employés de Rimouski participent au Marchathon de la dignité, qui vise à recueillir des dons pour maintenir le niveau de qualité des services offerts à la Maison Marie-Élisabeth – maison de soins palliatifs. Lors de l'édition 2022, c'est plus de 100 000 \$ qui ont été amassés grâce à 11 employés de la Banque!

The Ride to Conquer Cancer

En juin 2022, une équipe de cyclistes composées d'employés et amis de la Banque a réussi à amasser, grâce à la générosité de nombreux donateurs, 44 470 \$ qui serviront à la recherche au Centre de cancérologie Princess Margaret, à Toronto.

Grand Chelem BN

Lors du tournoi de balle-molle du Grand Chelem, en septembre 2022, les employés ont remis 40 repas à la Mission Old Brewery de Montréal.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

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 carrières dans le domaine des technologies de l'information, la Banque a poursuivi en 2022 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.

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

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

Dans le cadre de ces partenariats, le secteur des Technologies de l'information de la Banque organise et participe à des activités tout au long de l'année afin d'encourager la proximité avec les étudiants ainsi que le partage d'expériences et d'expertises : journées carrières, conférences, ateliers, réseautage, mentorat, etc.

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

L'objectif du partenariat entre la Banque et l'Institut de valorisation des données (IVADO) est d'accélérer l'innovation dans les domaines des données et de l'intelligence numérique en soutenant le développement du savoir-faire du milieu universitaire. Ce savoir-faire est essentiel pour le développement d'une main-d'œuvre qualifiée qui puisse trouver des solutions aux enjeux sociaux et économiques futurs, et il constitue donc un prérequis pour assurer la prospérité de notre société. Le partenariat, qui en est à sa sixième année, représente un investissement de 740 000 \$ jusqu'à présent.

En 2022, 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'inclusion au travail 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 Banque Nationale Investissements inc. (BNI), le Fonds BNI-HEC Montréal offre aux étudiants la possibilité de relever un défi unique en son genre : gérer un portefeuille multi-actifs en fonction des conditions de marché actuelles, plus complexes que jamais. Allant bien au-delà de la traditionnelle sélection de titres, la gestion du fonds comprend la construction du portefeuille (incluant les critères ESG), la budgétisation du risque, la sélection de véhicules d'investissement et la traduction du contexte économique en stratégie d'allocation d'actifs stratégique (trois à cinq ans) et tactique (mensuel). L'équipe de BNI procure un encadrement en continu à plus d'une vingtaine d'analystes-étudiants dans le cadre de cette initiative.

Après avoir élaboré une politique d'investissement responsable l'an dernier, l'équipe d'étudiants a pu appliquer ce cadre de référence en 2022. Par exemple, les étudiants ont dû tenir compte des critères ESG lors de leur recherche en gestion active au sein des marchés émergents. De plus, ils ont conçu une base de données leur permettant de quantifier le degré total d'engagement ESG du portefeuille. L'ensemble de ces initiatives en font l'un des premiers fonds étudiants au Canada à adopter et mettre en pratique une politique d'investissement responsable touchant plusieurs catégories d'actifs.

Avec plus de 5 millions de dollars d'actifs sous gestion, le Fonds BNI-HEC est aussi l'un des plus importants fonds étudiants au pays en termes de valeur.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Inclusion et diversité

NOTRE APPROCHE

À la Banque, il ne fait aucun doute qu'une organisation inclusive et diversifiée est une organisation plus forte, plus créative et plus pertinente pour ses employés, ses clients et la communauté. La diversité des points de vue, des expériences et des talents nous permet de résoudre plus rapidement des problèmes complexes, de générer de meilleures idées, d'innover et d'offrir des solutions mieux adaptées aux enjeux que vivent nos différentes parties prenantes.

Favoriser la réussite de chaque personne grâce à un plan triennal

Fermement engagés dans la promotion de l'inclusion et de la diversité, nous avons franchi des étapes importantes 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. Appuyés sur le dialogue, l'engagement et les actions au quotidien, les éléments clés de ce plan triennal sont :

- › une gouvernance renforcée qui favorise l'imputabilité des leaders dans l'exécution et l'atteinte des objectifs via le conseil Inclusion et Diversité et les ambassadeurs sectoriels;
- › l'intégration de l'inclusion et de la diversité dans nos pratiques de ressources humaines et nos pratiques d'affaires en lien avec notre culture inclusive;
- › la valorisation de l'engagement, en mettant l'employé au cœur de notre stratégie;
- › le développement de partenariats avec divers organismes.

Poursuivant ses efforts de divulgation, la Banque a fait une mise à jour de son cahier en 2022 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 et Diversité 2022 disponible sur la page [Inclusion et Diversité](#) 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 et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

ANNEXES

Promouvoir l'inclusion au sein de la communauté

Pour permettre à la communauté de bénéficier du plein apport de tous ses membres, la Banque appuie de nombreux organismes veillant à l'inclusion. En 2022, plusieurs initiatives ont été soutenues pour favoriser le développement et l'essor des femmes, des minorités visibles, des personnes en situation de handicap, des Autochtones et des membres des communautés LGBTQ+.



Segment

Organismes

Femmes

- › **Fondation Lise Watier**: offrir un nouveau départ professionnel aux femmes en quête d'autonomie financière par l'entremise du programme S'Entreprendre.
- › **Y des Femmes**: bâtir un avenir meilleur pour les femmes, les filles et leurs familles.
- › **ESPACE GO**: faire rayonner les 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 Noir.e au Canada pour amener davantage de gens des communautés noires devant et derrière la caméra au Canada.
- › **Initiative BlackNorth**: favoriser l'accès à l'égalité dans la société et mettre fin au racisme systémique 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.
- › **100 Strong Foundation**: offrir du mentorat aux garçons noirs et favoriser l'excellence.

Personnes en situation de handicap

- › **Fondation paralympique canadienne**: offrir davantage d'occasions de participation sportive aux personnes en situation de handicap.
- › **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 présentant un retard global de développement et aux jeunes 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 LGBTQ+

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

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Littératie financière

(SASB CB-240a.4)

NOTRE APPROCHE

La Banque met à la disposition de ses clients une vaste gamme de ressources et d'outils pour leur permettre de bien planifier leurs besoins financiers en fonction de leurs projets et des différentes étapes de leur vie, ainsi que de nombreux experts qui peuvent répondre à leurs questions et les conseiller.

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 la communauté étudiante et aux nouveaux arrivants afin de leur permettre de faire des choix éclairés, de diminuer leur stress financier et d'atteindre leurs objectifs. Une santé financière améliorée permet d'avoir des retombées positives sur le bien-être et de bâtir un avenir financier plus prospère.

Mieux répondre aux besoins de la communauté étudiante

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

Programmes dans le cadre du partenariat

| Programme | Objectif | Faits saillants 2022 |
|--|---|---|
| À l'aide! Comment gérer votre argent sur le campus | Ateliers et webinaires gratuits à travers le Canada dont l'objectif est d'améliorer les connaissances de la communauté étudiante postsecondaire en matière de finances. | Plus de 200 ateliers et webinaires ont été donnés à près de 6 000 étudiants. |
| Gérer votre argent au Canada | Ateliers gratuits de littératie financière avec plusieurs niveaux qui permettent aux nouveaux arrivants et immigrants au Canada de garder le contrôle de leurs finances et d'élaborer des plans pour l'atteinte de leurs objectifs. | 50 ateliers ont été présentés en mode virtuel et présentiel à plus de 1 500 nouveaux arrivants. |
| Littératie financière 101 (nouveau programme lancé en 2022) | Programme complet d'apprentissage en littératie financière interactif, en ligne et gratuit. Les étudiants peuvent utiliser le programme indépendamment ou en classe. | Plus de 10 000 utilisateurs au cours des six premiers mois. |



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



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

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 comment surmonter le tabou de l'argent, sont disponibles dans la section [Conseils](#) sur [bnc.ca](#).

Partenariat avec Quatre95

En 2022, la Banque a poursuivi son partenariat avec Quatre95, un blogue numérique axé sur la finance, présenté par Urbania. Grâce à une série de contenus vidéos et d'articles destinés aux millénariaux du Québec, le site permet de démystifier les finances personnelles, d'aider les jeunes adultes à avoir un meilleur rapport avec l'argent et de les outiller dans la gestion de leurs projets de vie.

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

- › 55 articles réguliers, 6 articles interactifs et 34 vidéos
- › 2,8 millions d'utilisateurs uniques
- › 4,8 millions de visites
- › Plus de 23 400 abonnés sur les médias sociaux

Les dossiers thématiques produits durant l'année 2022 couvraient des sujets importants qui touchent les millénariaux à l'heure actuelle, soit : l'investissement, le stress financier et la santé mentale, la consommation responsable et le coût de la vie, et l'accomplissement de grands projets de vie.

Programme de l'Association des banquiers canadiens

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



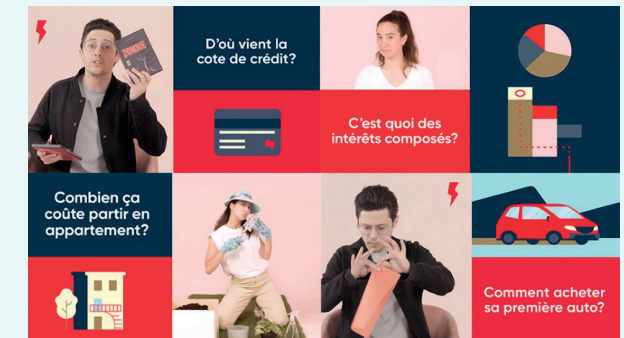
« L'une des raisons pour lesquelles j'aime autant mon travail est de savoir que j'ai fait une différence dans la vie d'un jeune étudiant qui discute désormais d'économie et de finances avec sa mère. »


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

Chaîne YouTube Réponses éclair

La Banque a désormais 18 capsules sur sa chaîne YouTube, dont 6 nouvelles lancées en 2022. Sous le concept de « réponses éclair », ces vidéos, destinées principalement à la génération Z et aux nouveaux arrivants, vulgarisent des sujets liés aux finances personnelles comme les paliers d'imposition, l'investissement et l'achat d'une première maison.

C'est près de 600 000 vues de la nouvelle saison en moins de 3 mois et plus de 2 millions de vues pour toutes les capsules depuis leur lancement!



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



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES



Une Banque de réponses

La section *Conseils* de notre site bnc.ca renferme environ 350 contenus, dont des articles, vidéos et baladodiffusions qui font la lumière sur une foule de sujets liés à la gestion des finances personnelles pour le particulier et l'entrepreneur.

La section comprend également une catégorie consacrée à l'immigration qui présente de nombreuses informations pratiques pour les nouveaux arrivants qui s'installent au Canada. En 2022, cette section a été consultée plus de 2,4 millions de fois.

Pour en savoir plus, consulter la section [Conseils](https://bnc.ca) sur bnc.ca.

Finances pour elles

La Banque a développé une série de contenus dédiés aux femmes afin de les inciter à gérer activement leurs finances. En 2022, 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 39 millions de fois au Canada, avait pour but de promouvoir l'ensemble des outils à la disposition des femmes pour accroître leur confiance financière.

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 13 000 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](https://bnc.ca) 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 :

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



JA Québec rejoint annuellement plus de **8 000 jeunes** et offre près de **400 ateliers** au Québec. En 2022, les bénévoles de la Banque ont formé **650 élèves**.



ABA Bank

INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOVERNANCE

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 41%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 2022

- › ABA Bank est maintenant la plus grande banque au Cambodge.
- › Ouverture de 2 nouvelles succursales, pour un total de 81 à travers le pays.
- › ABA Bank a maintenant près de 2 millions de clients, principalement des particuliers et des micros, petites et moyennes entreprises.
- › Près de 20% des prêts d'ABA Bank sont 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 huitième année consécutive par Global Finance Magazine et pour une neuvième année consécutive par Euromoney. Elle a également été désignée banque de l'année par The Banker en 2021 et 2022.



¹ Période du 31 octobre 2017 au 31 octobre 2022 et en dollars américains.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES



Contribution d'ABA Bank à l'économie cambodgienne

- › ABA Bank emploie plus de 7 600 personnes dans la capitale, Phnom Penh, ainsi que dans les différentes zones rurales à travers le Cambodge.
- › ABA Bank est le troisième plus grand payeur d'impôts au Cambodge, ayant versé 57 millions de dollars américains en impôts durant l'année 2022.
- › Son portefeuille de prêts totalise près de 6,3 milliards de dollars américains.
- › ABA Bank soutient le développement d'infrastructures stratégiques pour l'économie du pays. Un financement de 30 millions de dollars américains pour la construction du nouvel aéroport de Phnom Penh a été octroyé en 2022.

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 81 succursales et ses 30 points de services bancaires en libre-service, elle dessert maintenant près de 2 millions de clients.

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. 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 | 100 706 |
| Croissance annuelle des volumes moyens¹ de prêts chez ABA Bank | 39% |
| Croissance annuelle des volumes moyens de dépôts chez ABA Bank | 28% |
| Nombre de transactions et croissance annuelle des solutions numériques de paiement | 71 M (307%) |
| Volume de transactions et croissance annuelle des solutions numériques de paiement | 4,5 G\$ US (266%) |

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 investisseurs](#) du quatrième trimestre 2022 sur bnc.ca.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

Clientèle

Employés

Communauté

Inclusion et diversité

Littératie financière

ABA Bank

GOUVERNANCE

ANNEXES

Implication communautaire

En tant que citoyen corporatif ayant à cœur de redonner à la communauté, la Banque incite ses filiales à s'impliquer également dans leur communauté. C'est ce que la filiale 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 2022, ABA Bank a donné environ 1 million 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: 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 2022:

- › Vaccination et soins contre la Covid-19
- › 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
- › Modernisation d'un hôpital régional (région de 500 000 habitants) en augmentant sa capacité technique

Éducation

Dans le but d'encourager le niveau général d'éducation et en particulier celui des Cambodgiens 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 à y participer activement. En 2022, ABA Bank a notamment participé à deux initiatives sous l'égide de la Banque nationale du Cambodge:

- › *Let's Talk about Money*: le don d'ABA Bank a permis de distribuer 5 000 livrets sous forme de bande dessinée et de tenir des ateliers de formation dans les écoles primaires.
- › *Little saving is better than none*: initiative grand public ayant pour objectif de promouvoir l'importance d'économiser et de l'inclusion financière.

En partenariat avec Angkor Resources, une société canadienne présente au Cambodge, ABA Bank a mis en place un programme de littératie financière adapté aux besoins des communautés autochtones de la région rurale de Ratanakiri:

- › 8 villages couverts
- › Ateliers dans 4 langues autochtones locales pour favoriser la participation et la compréhension
- › 204 participants pour la première année du programme, dont plus de 50% étaient des femmes



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





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

**Gouvernance
d'entreprise**

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES

Gouvernance d'entreprise

NOTRE APPROCHE

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

Nous pensons qu'il est essentiel et dans le meilleur intérêt de la Banque et de nos parties prenantes de créer une culture de gouvernance qui vise non seulement la conformité aux meilleures pratiques et règles applicables, mais aussi de créer un impact positif dans la vie des gens. L'intégrité, la confiance et l'honnêteté guident nos relations, et c'est la raison pour laquelle nous appliquons les normes d'éthique les plus élevées dans la façon dont nous exerçons nos activités.

Entretenir un dialogue en continu avec les 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 2022.

| Groupes de parties prenantes | Principales activités | Principales thématiques ESG abordées en 2022 |
|------------------------------|--|---|
| Clients | <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 clients › Échanges et rencontres entre la direction ou le Conseil et des associations de consommateurs › Rencontres lors d'événements clients | <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 › Littératie financière › Tendances du marché et analyses économiques › Stress financier et santé mentale › Protection des renseignements personnels › 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 et diversité › Gestion des données › Environnement de travail sécuritaire (COVID-19) › Mobilisation des employés › Développement de carrière et perfectionnement professionnel › Conciliation travail-famille-vie personnelle › Régime de retraite › Avantages sociaux › Implication au sein des communautés › Protection des renseignements personnels › Mobilité durable › Matrice d'importance relative |



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

**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 2022

**Communautés
(et pairs, groupes
d'intérêts et d'industrie,
autorités réglementaires
et gouvernementales, etc.)**

- › 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

**Actionnaires et investisseurs
(et analystes, courtiers, etc.)**

- › Présentations sans transaction, rencontres, appels et discussions avec la direction
- › Présentations sans transaction, rencontres, appels et discussions avec le président du Conseil et des membres du Conseil
- › Appels conférences et webdiffusions trimestriels 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, incluant le vote consultatif sur la rémunération, et période de questions)

- › Dons et partenariats dans les 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
- › Consultations quant à des 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 (COVID-19)
- › Endettement des Canadiens et inclusion socioéconomique
- › Logement abordable
- › Relations avec les Autochtones
- › Normes et cadres de référence climatiques

- › Résultats financiers et finance durable
- › Priorités stratégiques et gestion des risques non financiers
- › Stratégie climatique
- › Programme de rémunération de la haute direction
- › Inclusion et diversité
- › 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 2023](#), disponible dans la section [Relations avec les investisseurs](#), sur [bnc.ca](#).





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

Gouvernance d'entreprise

Éthique d'entreprise

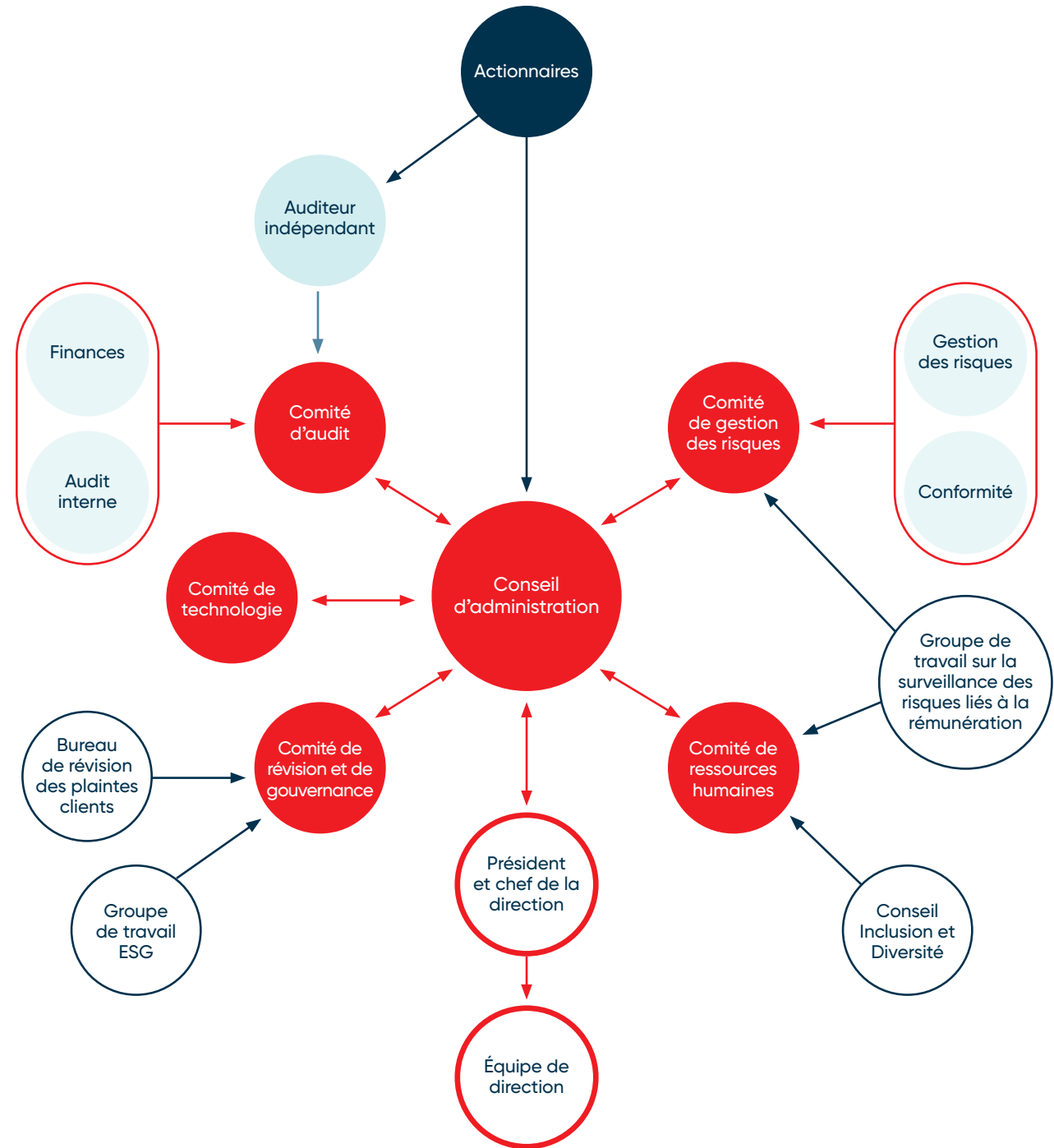
Citoyen corporatif responsable

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-dessous illustre l'interaction entre les comités, les fonctions de supervision et le Conseil.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

**Gouvernance
d'entreprise**

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES

Sélection des membres du Conseil

Le Conseil est composé d'administrateurs possédant un vaste éventail de compétences et de connaissances complémentaires, et dont l'expertise leur permet une contribution active, éclairée et positive. Le Conseil exige de ses membres une combinaison de connaissances et de compétences afin qu'il soit en mesure de remplir son rôle à tous égards, de manière efficace et efficiente. Dans l'ensemble, les connaissances et compétences de nos membres 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 démontrent 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 au poste d'administrateur qui ont à cœur les valeurs de la Banque. Le comité de révision et de gouvernance est chargé annuellement de réviser la composition du Conseil et de ses comités, assurant ainsi le maintien d'expertises complémentaires, en plus de compiler une liste de candidats potentiels.

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

Nos pratiques clés (données au 31 octobre 2022)

| Conseil | |
|---|---------|
| Nombre d'administrateurs | 15 |
| Âge moyen des administrateurs | 61 |
| Nombre d'administrateurs indépendants | 14 / 15 |
| Nombre de rencontres du Conseil pour l'année financière 2022 | 17 |
| Nombre de rencontres des comités du Conseil pour l'année financière 2022 | 39 |
| Représentation des femmes au Conseil | 40% |
| Représentation des femmes à la direction ¹ | 32% |
| Tous les membres de comités sont indépendants | ✓ |
| Les administrateurs sont élus individuellement et annuellement | ✓ |
| Nombre maximal d'années de service comme administrateur | ✓ |
| Tous les administrateurs ont des compétences financières | ✓ |
| Les exigences en matière de présence aux réunions sont atteintes | 14 / 15 |
| Les rôles de président du Conseil et de président de la Banque sont distincts | ✓ |

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 administrateurs | ✓ |
| Code de conduite signé et respecté par tous les administrateurs | ✓ |
| Vote consultatif annuel sur la rémunération de la haute direction | ✓ |
| Processus officiel d'évaluation du Conseil | ✓ |
| Programme d'orientation pour les nouveaux administrateurs | ✓ |
| Programme de formation continue pour les administrateurs | ✓ |
| Politique relative à la diversité | ✓ |
| Cadre de gouvernance des filiales | ✓ |



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



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

Gouvernance d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif responsable

Sécurité de l'information

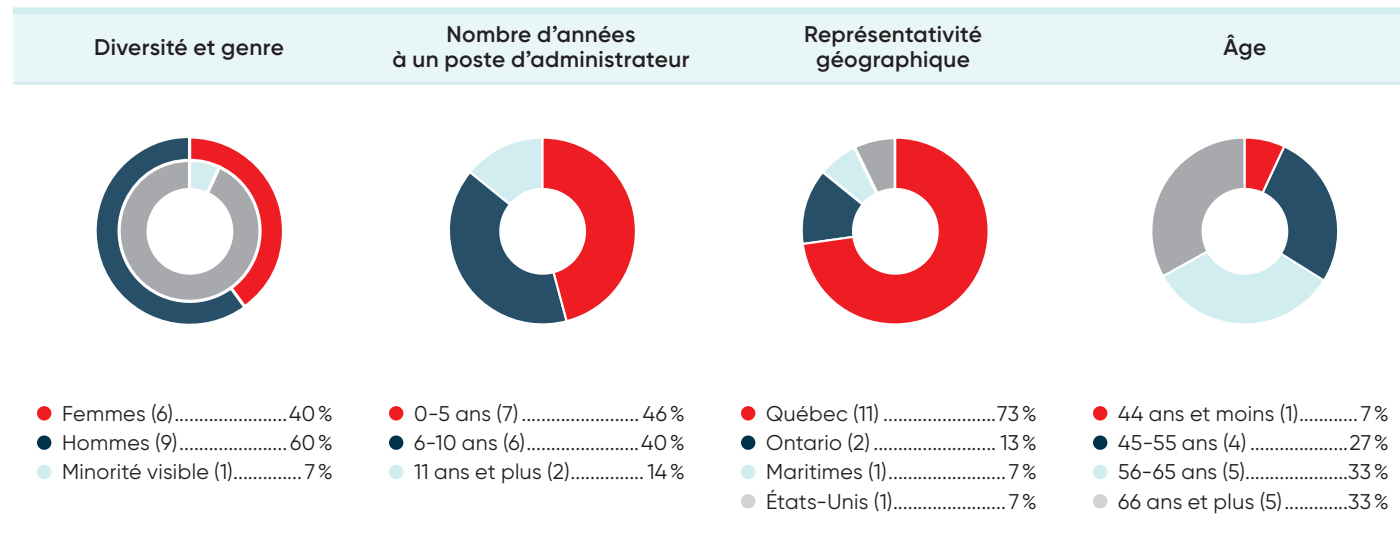
ANNEXES

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 reflétant la diversité de ses parties prenantes. La Banque appuie l'Accord Catalyst, dont elle a renouvelé son engagement en 2022, et lequel unit plusieurs grandes entreprises vers l'objectif d'augmenter le nombre de femmes qui siègent à des conseils d'administration au Canada. Notre engagement est de tendre vers la parité au Conseil et qu'au moins un tiers des membres soient des femmes. En date du 31 octobre 2022, les femmes représentaient 40 % des membres de notre Conseil.

Notre politique relative à la diversité vise à réunir des administrateurs représentatifs des caractéristiques propres aux communautés au sein desquelles la Banque est présente et fait affaire, telles que le genre, l'âge, les groupes désignés, l'orientation sexuelle, les groupes ethnoculturels et la géographie.

Les membres du Conseil en quelques données (au 31 octobre 2022)



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, 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 la révision du mandat du Conseil et de ses comités pour y intégrer les critères ESG, et par le déploiement d'une stratégie environnementale, sociale et de gouvernance articulée autour des principes ESG adoptés par le Conseil.

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

Le Conseil et les comités sont appuyés par la direction dans l'exercice de leurs fonctions, entre autres par le groupe de travail ESG et d'autres instances mises sur pied afin de gouverner adéquatement certains sujets précis en matière d'ESG, comme la protection des renseignements personnels ou encore l'inclusion et la diversité.



Pour en savoir plus sur nos pratiques de gouvernance ainsi que sur les principales responsabilités et réalisations ESG 2022 du Conseil et de ses comités, de même que pour obtenir la liste complète des formations dispensées par la Banque, consulter la [Circulaire 2023](#), disponible dans la section [Relations avec les investisseurs](#) sur [bnc.ca](#).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

**Gouvernance
d'entreprise**

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES

Groupe de travail ESG

Sous le leadership de la cheffe des Finances et première vice-présidente à la direction, Finances, le groupe de travail ESG, qui est composé de plusieurs dirigeants issus de différents secteurs de la Banque, est une équipe multidisciplinaire dont la principale fonction est d'élaborer et de soutenir la stratégie et les initiatives environnementales, sociales et de gouvernance de la Banque. Le groupe de travail est responsable de la mise en œuvre des recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC), des Principes bancaires responsables des Nations Unies, et des engagements de la Banque en matière de changements climatiques. Ses membres se réunissent mensuellement et le groupe de travail fait rapport au comité de révision et de gouvernance sur ses avancées et les projets ESG en cours ou à venir au minimum deux fois par année. De plus, des présentations sont également faites ponctuellement aux autres comités sur des sujets d'intérêt particulier, tel que le rapport GIFCC.

Équipe entièrement consacrée à l'ESG

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

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





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

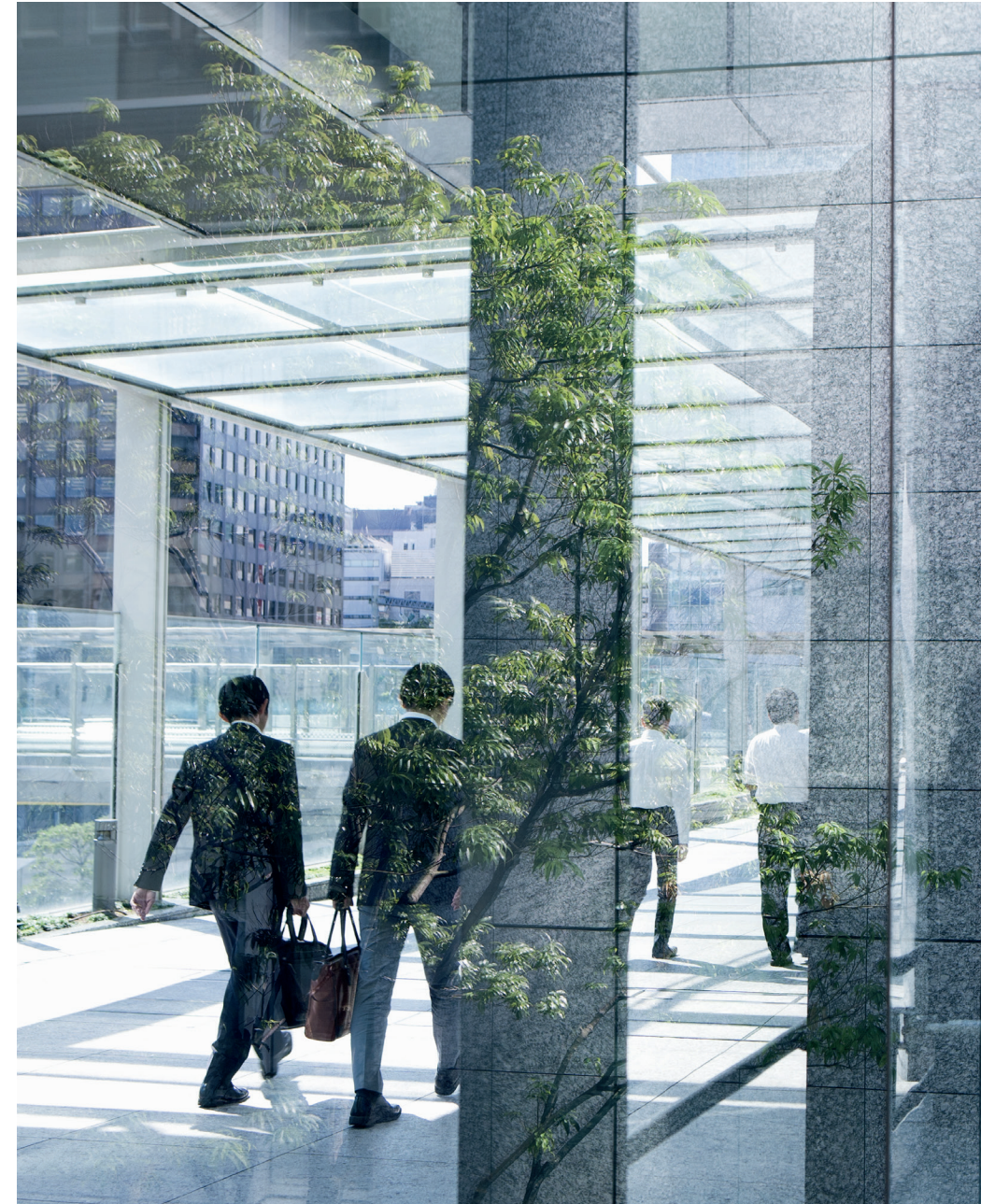


Pour en savoir plus, consulter la section *Gestion des risques* du [Rapport annuel 2022](#) sur [bnc.ca](#).

Gestion du risque environnemental et social

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

L'évaluation et l'atténuation du risque environnemental et social font partie intégrante du cadre de la gestion des risques de la Banque. Les enjeux environnementaux et sociaux sont désormais au cœur du processus décisionnel et ils deviennent de plus en plus stratégiques pour la Banque. La prise en compte de ces risques peut même constituer un atout non négligeable dans certaines transactions de financement ou d'investissement, et elle contribue à promouvoir des pratiques exemplaires auprès des parties prenantes de la Banque.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

**Gouvernance
d'entreprise**

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

Sécurité de
l'information

ANNEXES

Dans cette optique, la Banque s'est dotée de principes ESG démontrant l'importance qu'elle accorde au développement durable et au maintien du meilleur équilibre des intérêts entre les parties prenantes dans la société. Les principes ESG sont intégrés dans les priorités de l'organisation. Des indicateurs ESG ont été ajoutés dans divers tableaux de bord et sont intégrés progressivement au cadre d'appétit pour le risque. Des rapports sur ces indicateurs et les engagements de la Banque sont présentés périodiquement à divers comités internes et aux comités du Conseil. De plus, le Code de conduite de la Banque précise ce qui est attendu de chacun des employés dans leurs interactions professionnelles, d'affaires et communautaires. Il balise également le cadre pour le respect des valeurs de la Banque et guide les actions au quotidien dans la conduite de ses affaires et la relation tant avec les tiers que les employés et clients pour créer un environnement propice à la réalisation de la mission commune.

Autrement, l'intégration des critères ESG aux processus de la Banque continue de progresser conformément à la mise en œuvre de sa stratégie et des principes directeurs adoptés par le Conseil. Cette intégration se fait sous forme de vérification diligente, notamment dans le cadre du processus d'octroi de crédit, en commençant par le portefeuille de crédit aux grandes entreprises. Pour cette clientèle, le cadre d'analyse du risque ESG prévoit, entre autres, la collecte d'informations sur l'empreinte carbone, une classification face aux risques climatiques (de transition et physiques) selon le secteur d'activité et les notes des agences de notation ESG. Plusieurs autres critères sont pris en considération, dont la gestion des déchets, les normes du travail, la gouvernance d'entreprise, la responsabilité associée aux produits et les politiques en matière de droits de la personne. La Banque prévoit élargir la collecte de ces informations progressivement aux clients des autres types de portefeuilles, et ce, en adaptant le processus existant et en priorisant les secteurs d'activité à hautes émissions de gaz à effet de serre.

Au cours de la dernière année, la Banque a continué de quantifier les émissions de gaz à effet de serre financées et elle prévoit établir des objectifs de réduction pour d'autres secteurs conformément à son engagement auprès de la NZBA. Elle a également poursuivi les analyses de scénarios de simulations de crises pour quantifier les pertes anticipées du portefeuille de prêts et participé à un exercice de risque de catastrophe simulé par l'équipe de risque opérationnel. Plus de détails seront présentés dans le rapport GIFCC 2022.



Biodiversité

La Banque est consciente du rôle que le secteur financier peut jouer dans la préservation des écosystèmes naturels, dans l'atténuation du risque financier pouvant engendrer des risques physiques, des risques de transition et certaines obligations légales et être le relais pour orienter les capitaux vers des activités protectrices et régénératrices de la nature.

Notre politique de gestion du risque 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 à des entreprises œuvrant dans ces secteurs, la Banque exerce 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. La Banque fait également partie de 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.



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



Évaluation et rémunération des dirigeants

SYNERGIE – Dirigeants est le nouveau programme de rémunération à l'intention du président et chef de la direction, des membres de la haute direction et des dirigeants, 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.
- › 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 et un second paramètre associé à nos priorités ESG.



Pour en savoir plus, consulter la [Circulaire 2023](#), disponible dans la section [Relations avec les investisseurs](#) sur [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 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 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 à tous les employés. Depuis son déploiement en 2021, près de 18 000 employés 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 employé peut contribuer aux objectifs de la Banque, quelle que soit sa fonction.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

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 nos clients, 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



Pour en savoir, 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](#).

En 2022, notre Code a été entièrement révisé afin de favoriser une meilleure compréhension des comportements attendus de tous et refléter notre culture et nos ambitions.

- › L'approche positive et bienveillante dépeint notre milieu de travail sain et stimulant.
- › Le design d'information offre une lecture conviviale et met en valeur les messages clés.
- › Les exemples de gestes à poser réconcilient les principes théoriques avec des moments de vie qui collent à notre réalité.

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.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

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 ses clients, ses actionnaires, le marché et le public en général.

Le programme de lutte contre le RPCFAT de la Banque constitue le principal véhicule pour instaurer et maintenir un contrôle efficace des risques d'exposition à des activités de RPCFAT à l'échelle de l'organisation.



Pour 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 ses clients, employés et 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 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 a des activités. Entre autres, elle divulgue, 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 de participer à toute forme d'acte de corruption, que ce soit le versement de pot-de-vin ou encore le fait de se placer en conflits d'intérêts. La Banque ne permet pas non plus les contributions aux partis politiques fédéraux et provinciaux, de même qu'aux candidats 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 de déontologie 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);
- › veiller à ce que les fonctions de Gouvernance financière et d'Audit interne de la Banque effectuent un examen périodique des processus et méthodes de la fonction fiscale afin de s'assurer que ces processus et méthodes sont efficaces pour garantir l'intégrité des données fiscales et l'exhaustivité des déclarations fiscales.

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

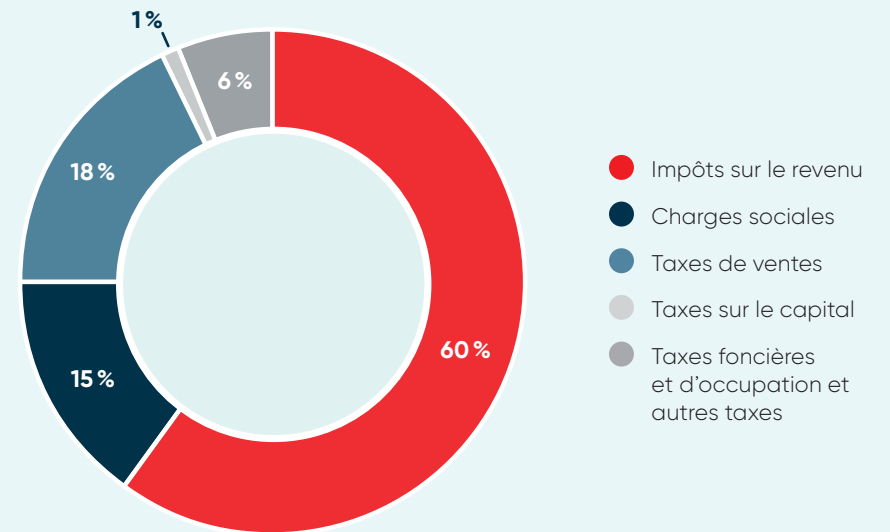
En tant que citoyenne corporative, la Banque Nationale a payé 1,37 milliard de dollars d'impôt sur le revenu et taxes au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2022. Comme la Banque réalise la plupart de ses activités au Canada, c'est dans ce pays qu'elle paye la majorité de ses impôts sur le revenu et de ses taxes. Et comme la Banque veille également à respecter les lois fiscales de chaque pays dans lequel elle exerce des activités, elle a également payé 162 millions de dollars d'impôt sur le revenu ailleurs qu'au Canada pour l'exercice terminé le 31 octobre 2022. Pour des informations supplémentaires concernant les impôts sur le résultat, consulter le [Rapport annuel 2022](#).

Impôts et taxes payés ou payables

(en milliers de dollars canadiens)

| | 2022 | 2021 |
|--|--------------|--------------------|
| Impôts sur le revenu et taxes au Canada ¹ | 1 371 248 \$ | 1 299 186 \$ |
| Impôts sur le revenu ailleurs qu'au Canada | 162 068 \$ | 123 828 \$ |
| Taux d'impôt total effectif ² | 31,8% | 31,5% ³ |

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 9 de la Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2022.

2 Pourcentage déterminé par le rapport entre le total des impôts sur le revenu et autres taxes et le revenu avant impôts et autres taxes. Le taux d'impôt prévu par la loi est de 26,5% en 2022 (pour en savoir plus sur les impôts sur le résultat de la Banque, consulter la note 24 du [Rapport annuel 2022](#)).

3 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 2022](#).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

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 2022, nous avons déployé un plan d'action, lequel s'est concrétisé par les réalisations suivantes :

- › Création d'un réseau d'ambassadeurs en approvisionnement responsable à la Banque;
- › Publication d'un nouveau [Code de conduite des fournisseurs](#) intégrant des éléments ESG afin de mieux préciser les attentes de la Banque envers ses fournisseurs. Ce nouveau code sera intégré progressivement dans les contrats avec nos fournisseurs;
- › Mise à jour de la section [Fournisseurs](#) sur [bnc.ca](#) : deux critères de sélection des fournisseurs liés aux principes ESG et aux valeurs de la Banque ont été ajoutés;
- › 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;
- › Identification de l'ensemble des parties prenantes de la Banque liées à l'approvisionnement responsable, leur niveau d'intérêt et leur niveau d'impact, afin de préciser notre stratégie d'approvisionnement responsable;
- › Déploiement d'une formation en approvisionnement responsable offerte aux conseillers chargés de la négociation avec les fournisseurs;
- › Mise en place d'indicateurs de suivi associés au plan d'action.

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 80 % en date du 31 octobre 2022.

À la lumière des principes ESG de la Banque, les objectifs de sa stratégie d'approvisionnement responsable demeurent les suivants :

- › Avoir un dialogue en continu avec nos fournisseurs;
- › Travailler ensemble dans la transition vers une approche plus durable.

Gestion des risques liés aux tiers

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

- › le respect par ses fournisseurs de valeurs similaires à celles de son [Code de conduite](#), 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

GOUVERNANCE

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

En lien avec son engagement de réduire de 25 % l'empreinte carbone de ses propres activités opérationnelles d'ici la fin de 2025, incluant la consommation de papier dans sa chaîne d'approvisionnement, la Banque privilégie les plateformes numériques par rapport aux impressions papier. Pour la documentation réglementaire 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.

Chaque objet promotionnel de la collection officielle de la Banque doit inclure au minimum l'une des caractéristiques suivantes: produit localement au Canada, composé de matières recyclées, biodégradables, réutilisables, biologiques ou certifiées FSC¹, peu énergivore, recyclable en fin de vie ou fabriqué par un organisme de réinsertion ou une coopérative qui encourage la diversité.



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 et élaborées, la Banque fait les investissements nécessaires afin de protéger les données et les actifs de ses clients et ainsi assurer la pérennité de ses activités.

Cybersécurité

Planification stratégique

La planification stratégique de la cybersécurité est alignée sur la stratégie d'affaires de l'organisation et contribue à l'atteinte de notre mission commune. Cette planification s'appuie sur l'utilisation de cadres de référence et de contrôles reconnus provenant, entre autres, du *National Institute of Standards and Technology* (NIST). Nous pouvons ainsi évaluer en continu les risques associés à la cybersécurité de même que la maturité des capacités de la Banque permettant de cibler les cybermenaces, de nous protéger contre elles, de les détecter, d'y réagir rapidement et d'assurer le rétablissement de nos activités par la suite.

Nous mettons en œuvre une culture de sécurité ainsi que des processus et des technologies pour protéger nos clients et nos employés. Pour ce faire, notre stratégie est alignée sur trois grands piliers:



1. L'humain: Nous croyons que nos employés 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 nos employés et instaurer une culture de sécurité à travers l'organisation. Notre sensibilisation vise autant nos employés que nos clients, 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.

Notre objectif pour les prochaines années est de poursuivre le développement de notre résilience face à la sécurité de l'information au sein de la Banque. Cela, en alignant la stratégie sur les ambitions d'affaires, en ayant un impact client positif favorisant l'adoption de pratiques sécuritaires et en optimisant l'intégration de la cybersécurité au sein de nos activités.

Modèle de gouvernance

La confidentialité de toutes les données et renseignements personnels, ainsi que leur intégrité et la disponibilité de nos systèmes sont cruciales pour maintenir la confiance de nos clients et partenaires. C'est pourquoi nous nous engageons à poursuivre les efforts d'atténuation des risques technologiques et humains tout en assurant une forte culture de sécurité de l'information.

Pour ce faire, dans la dernière année, plusieurs activités collaboratives ont été mises de l'avant afin de développer l'évolution de notre centre de fusion. Ce centre de fusion, en évolution continue, regroupe des spécialistes de la cybersécurité, de la fraude, de la sécurité corporative ainsi que des opérations et infrastructures, dans le but de prévenir tout type de menaces, internes comme externes. L'objectif, à terme, est de faciliter le transfert d'information, le partage de données et la surveillance technologique de façon à répondre plus rapidement et efficacement aux menaces pesant sur la Banque.

D'autre part, nous poursuivons les initiatives de notre programme de cybersécurité visant à adapter agilement nos capacités d'identification, de protection, de surveillance, de détection et de réponse aux incidents, en fonction de l'évolution des menaces et des risques.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

**Sécurité de
l'information**

ANNEXES



Un modèle de gouvernance, incluant des rapports d'efficacité des activités, est également en place afin de soutenir des décisions basées sur une saine gestion des risques internes, externes et liés aux tiers, tout en étant aligné avec les priorités d'affaires. Le Comité technologique du conseil d'administration est informé trimestriellement du niveau de risque de cybersécurité, de nos activités d'amélioration de posture de cybersécurité ainsi que des tendances et des faits nouveaux en la matière.

Ce modèle de gouvernance est porté par une définition claire des rôles et responsabilités facilitant une forte complicité et une collaboration étroite entre les parties prenantes. Notre compréhension de l'état actuel de la situation s'appuie sur une connaissance approfondie des composants organisationnels existants (ressources, actifs, données, capacités, exigences réglementaires, etc.) ainsi que sur les sources d'information externes (menaces, vulnérabilités, vigies, tendances, etc.), tant sur le plan de la cybersécurité, de la sécurité des données, de la protection des renseignements personnels que de la fraude.

Cette vue d'ensemble permet une couverture optimale des exigences de sécurité identifiées lors de l'évaluation des risques de cybersécurité et lors de la priorisation des plans d'action. 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. Une partie de ces investissements est d'ailleurs consacrée à un portefeuille d'initiatives visant à sensibiliser aux risques et à anticiper et à combattre les attaques actuelles et futures, ainsi que d'assurer le retour à la normale.

De plus, nous nous assurons d'avoir des processus rigoureux d'évaluation des pratiques de sécurité des différents partenaires et fournisseurs dont nous utilisons les services et technologies. Des exercices sont effectués, de concert avec les équipes qui nous accompagneraient advenant un incident, afin de nous préparer adéquatement à différentes éventualités.

Nous avons aussi souscrit à 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 le plan financier, au niveau des relations publiques et sur le plan technologique. Annuellement, des audits internes et externes portent sur l'évaluation des principaux processus et systèmes de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle interne mis en place pour gérer les risques de cybersécurité auxquels la Banque fait face.

Approches et pratiques

Les approches et pratiques mises en place à la Banque, sous la supervision du chef de la sécurité de l'information, visent quotidiennement à ce que la sécurité fasse partie intégrante de toutes les actions et de toutes les pratiques au sein de celle-ci et demeure une responsabilité pour tous. Nos pratiques sont donc soutenues par les mesures suivantes :

- › Un programme de sensibilisation des employés à la cybersécurité est en place et celui-ci constitue une des fondations de protection de l'organisation. Il s'agit d'un programme complet qui évolue selon le contexte de marché et les différentes menaces. Il est composé d'une variété d'outils, tels que des formations, des communications, des ateliers, des tests d'hameçonnage et des tests de robustesse de mots de passe. L'objectif du programme est d'améliorer en continu les réflexes des employés pour bien protéger l'organisation et nos clients. Du contenu plus spécifique est aussi offert lors des mois de la prévention de la fraude (mars) et de la sensibilisation à la cybersécurité (octobre), notamment à travers des conférences de partenaires et collaborateurs internes et externes.
- › Les mesures de sécurité définies au sein de nos cadres de cybersécurité sont appliquées à tous les processus d'affaires et procédures opérationnelles. Ces mesures assurent la mise en place de contrôles adéquats afin de protéger, notamment, l'accès à l'information, la gestion des configurations et des changements technologiques et la gestion des vulnérabilités; elles sont réévaluées périodiquement pour qu'elles demeurent pertinentes et en phase avec les menaces actuelles.
- › Une structure pour assurer la compréhension et l'accompagnement des risques liés à la sécurité de l'information dans chacun des secteurs d'affaires est en place. Nous avons des Officiers de la sécurité (BISO – Business Information Security Officer) représentant le chef de la sécurité de l'information dans chacun des secteurs pour intégrer de façon transversale la sécurité à même les stratégies et priorités d'affaires, et pour gérer en continu les risques de cybersécurité.
- › Nous assurons la mise en place d'outils et d'environnements permettant une livraison de qualité, notamment en assurant l'intégration de la sécurité des données dès le début d'un projet et tout au long de son cycle de vie informatique, et la réduction significative des risques déjà en place.



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

**Sécurité de
l'information**

ANNEXES

Vigie et réponse aux incidents

Conformément aux meilleures pratiques du secteur, la Banque continue d'investir afin d'assurer une surveillance des événements en continu. Cela nous permet de détecter et d'identifier les actions malicieuses pouvant nuire à la sécurité des actifs informationnels et leurs traitements, et de comprendre l'impact potentiel de ces événements sur la Banque ainsi que sur ses activités. Nos actions incluent des mises à l'essai ponctuelles auprès des personnes, et sur le plan des processus et des technologies en place, pour vérifier l'efficacité des mesures de surveillance, de détection et de réponse aux incidents. Ces tests d'intrusion sont exécutés par notre équipe dédiée à l'interne, mais aussi par des firmes externes reconnues dans le domaine.

Nous avons une équipe spécialisée dans l'intelligence tactique, opérationnelle et stratégique pour la prévention et l'analyse des cybermenaces. Cette équipe travaille en collaboration avec plusieurs parties prenantes que ce soit à l'interne, dans le domaine bancaire, avec des sources canadiennes ou encore à l'international, afin de demeurer à jour quant aux menaces actuelles et dans le but d'avoir une approche proactive en termes de réponse aux incidents.

De plus, des processus internes sont disponibles sur notre site interne afin de permettre aux employés de signaler des incidents de sécurité ou de nature douteuse et ainsi de faciliter une prise en charge rapide par nos équipes de cybersécurité. Lors d'un incident détecté par nos équipes ou signalé par un employé, nos experts vont rapidement analyser les risques, contacter les personnes concernées ou ayant fait le signalement et mettre en place les mesures nécessaires pour protéger la Banque, ses clients et ses employés.

La capacité de réponse aux incidents fait partie intégrante de la stratégie de cybersécurité de la Banque afin de diminuer les risques face à la menace. Selon les pratiques de l'industrie, la Banque gère et améliore activement son plan de réponse aux incidents de sécurité liés aux actifs informationnels. Notre plan respecte les exigences réglementaires de notre industrie et est mis à jour et testé annuellement en coordination avec les parties prenantes de toute l'organisation, en fonction de différents scénarios de menaces actualisés selon l'évolution du marché.

Rayonnement

La Banque déploie des programmes afin d'assurer l'embauche et la rétention d'une main-d'œuvre qualifiée, l'identification d'innovations prometteuses et le rayonnement de notre organisation sur nos clients et la communauté.

Ces programmes incluent :

- › la rédaction et la diffusion de contenu permettant de sensibiliser nos clients particuliers et entreprises à la sécurité de l'information;
- › la planification et la réalisation de projets porteurs et innovants permettant de jeter les bases de la sécurité des activités financières de demain;
- › le développement d'approches novatrices et diversifiées assurant l'attraction, le développement et la rétention d'une main-d'œuvre qualifiée en cybersécurité;
- › la création et le maintien de partenariats stratégiques avec les différents membres de l'écosystème de la cybersécurité dont les gouvernements, les institutions d'enseignement et de recherche, Cybereco et les autres institutions financières, notamment avec l'Association des banquiers canadiens et de grandes firmes dans le domaine financier;
- › un programme de formation pour tous les nouveaux employés portant sur les sujets de l'ingénierie sociale, de l'hameçonnage, des mots de passe et de la protection des données, ainsi qu'un programme de formation qui cible nos gestionnaires;
- › un programme de cybersécurité qui se veut une feuille de route pour structurer et guider l'évolution des politiques, procédures, normes et objectifs de gouvernance de la Banque afin de déterminer la tolérance au risque et d'établir des contrôles pour atténuer les risques. Ce cadre définit les bases pour faire évoluer en permanence la cyberrésilience de la Banque.





INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

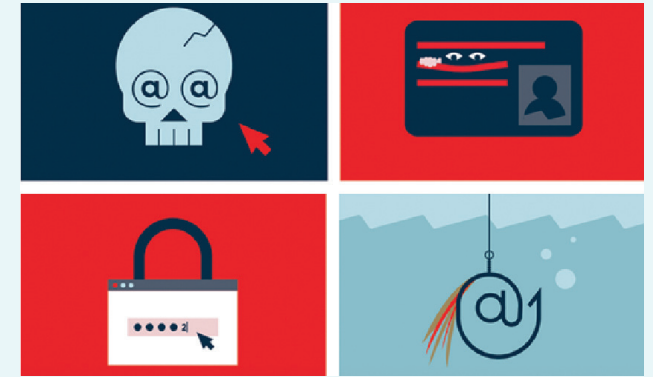
Citoyen corporatif
responsable

**Sécurité de
l'information**

ANNEXES

Faits saillants 2022

- › Partenaire du premier Forum International de la Cybersécurité (FIC) en Amérique du Nord et participation de notre chef de la sécurité de l'information à une conférence sur la cybersécurité dans le secteur financier.
- › Création du programme *Cyber talents* de concert avec des membres de Cybereco pour sensibiliser les étudiants aux carrières en cybersécurité. Cela a résulté en plusieurs présentations des métiers et parcours en cybersécurité au sein de cinq grandes universités québécoises.
- › Mise à jour du programme de sensibilisation pour l'ensemble des employés de la Banque ayant comme objectif de faire vivre une culture de sécurité dans l'organisation:
 - quatre formations obligatoires de cybersécurité suivies par plus de 86 % des employés et un programme de ludification auprès de nos employés en contact direct avec la clientèle;
 - la sécurité de l'information fait partie de notre programme de formation annuelle en conformité réglementaire suivie par 99 % des employés;
 - révision du programme pour les nouveaux employés de la Banque;
 - tests d'hameçonnage réguliers auprès de nos employés avec des campagnes de différents types et niveaux de difficulté; en 2022, nous avons mené treize campagnes à travers la Banque, dont plusieurs campagnes ciblées à travers les secteurs d'affaires.
- › Partenaire fondateur, membre du comité de gestion et partenaire financier de la Chaire de recherche en prévention de la cybercriminalité de l'Université de Montréal et de la Chaire de recherche industrielle CRSNG Banque Nationale Desjardins en cybersécurité de Polytechnique Montréal.
- › Refonte de notre page Internet *L'ABC de la sécurité* qui vise à informer les clients sur ce que la Banque met en place pour les protéger et leur offrir des articles et conseils pour assurer leur sécurité informatique et bancaire. Ainsi, nous contribuons à sensibiliser les clients aux méthodes pour se protéger contre les cyberattaques et les fraudes.
- › Participation financière auprès de plusieurs organismes spécialisés en cybersécurité, dont Cybereco.
- › Partenaire principal lors de la 2^e édition de la Cyberconférence organisée par Cybereco, incluant des interventions et des accompagnements par nos équipes d'experts.



- › Mise à jour de la Trousse de sensibilisation à la cybersécurité destinée aux entreprises québécoises en partenariat avec des membres fondateurs de Cybereco. Différents outils sont offerts aux entreprises, dont des troussees clés en main sur quatre grands thèmes de la cybersécurité: l'hameçonnage, les mots de passe, la fraude par personification et le travail en mobilité.
- › Aide à la refonte du site Internet de Cybereco.
- › Subventions pour CyberCap, premier incubateur numérique au Québec. Ces investissements ont permis de déployer une formation sur la citoyenneté numérique dans plus de 20 écoles secondaires publiques à Montréal et à Québec.



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 de gestion et de valorisation des données durable, présentée régulièrement à l'équipe de direction et au conseil d'administration.

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 ses clients et veille à ce que les principes quant à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements soient robustes.


91 % des employés ont suivi la formation annuelle sur la protection des renseignements personnels

Inspirée des meilleures pratiques, la Banque prend soin de mettre en place des politiques et pratiques en matière de consentement et de partage des renseignements qui répondent aux attentes de ses clients et qui respectent la législation en vigueur, ainsi que des contrôles de protection des renseignements personnels. À ce titre, le chef de la protection des renseignements personnels est responsable de la mise en œuvre d'une stratégie de gouvernance des renseignements personnels adéquate. Notre culture d'entreprise favorise l'utilisation responsable des renseignements personnels de nos clients et de nos employés. La contribution de l'ensemble de nos employés, dirigeants et clients est mise à profit pour atténuer les risques liés à la protection des renseignements personnels.



En 2022, la Banque a poursuivi la mise en place d'initiatives visant à former, informer et sensibiliser les différentes parties prenantes :

- ✓ Mise à jour de la politique de protection des renseignements personnels de la Banque, communication de cette mise à jour aux clients et formation des employés relativement à cette mise à jour.
- ✓ Déploiement d'une nouvelle formation annuelle, suivie par 91 % des employés, portant sur l'engagement de la Banque à maintenir une relation de confiance avec ses clients relativement à l'utilisation saine et responsable 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 tous les employés 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](#).



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

Gouvernance
d'entreprise

Éthique d'entreprise

Citoyen corporatif
responsable

**Sécurité de
l'information**

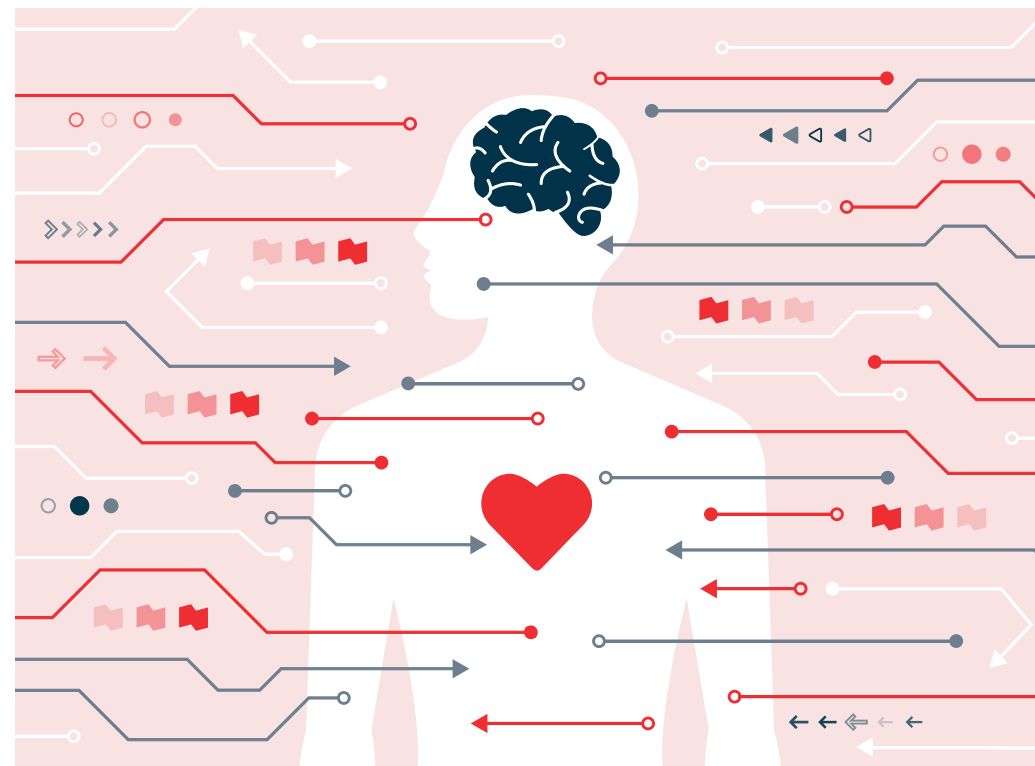
ANNEXES

Intelligence artificielle

Pour la Banque, le déploiement de technologies d'intelligence artificielle et d'analytique avancée (IA) est à la fois une occasion et une responsabilité. Il s'agit d'une occasion de transformer positivement l'expérience des clients et des employés ainsi que d'accroître les capacités de gestion du risque. Il s'agit aussi d'une responsabilité vu notre devoir de déployer ces technologies de manière responsable et cohérente avec nos valeurs organisationnelles et en conformité avec notre [Code de conduite](#). 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 s'investit, entre autres, dans l'évaluation proactive de ses pratiques et dans la mise en place de mesures de gouvernance et de gestion des risques, 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'aux employés de la deuxième et troisième ligne de défense. Des indicateurs de performance sont en place pour assurer un suivi de nos pratiques sur l'équité. Par exemple, 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 2022, ce taux d'adoption a été de 100 %, avec une cible de 90 %.

La Banque investit également dans l'IA pour améliorer l'expérience client. En effet, nous avons développé un modèle d'apprentissage automatique (*machine learning*), qui capte de façon proactive les clients qui sont en voie de dépasser la limite de transactions permises dans leur forfait de compte opérationnel. Les clients sont alors informés qu'un dépassement du nombre de transactions engendrera des frais pour transactions excédentaires et que d'autres forfaits sont disponibles pour répondre à leurs habitudes de consommation. Les clients peuvent donc décider de changer leurs habitudes ou de prendre un forfait mieux adapté.



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 ses employés à partager leur expertise sur l'IA responsable au sein des différentes communautés, par exemple en faisant progresser les réflexions académiques sur la notion d'équité, ou encore en sensibilisant les étudiants et les entreprises financières à ces questions.



Notre divulgation SASB

INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOVERNANCE

ANNEXES

Notre divulgation SASB

| Norme SASB | Mesure comptable | Divulgation 2022 |
|---|---|--|
| 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 Cahier de protection des renseignements personnels disponible dans la section Codes et engagements sur bnc.ca.</p> <p>Veillez consulter la section <i>Risques principaux et risques émergents</i> aux pages 70 à 75 du Rapport annuel 2022. 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 | <p>La Banque divulgue son approche pour gérer ses risques de sécurité des données aux pages 88 à 91 du Rapport ESG 2022. Veillez consulter la section <i>Risques principaux et risques émergents</i> aux pages 70 à 75 du Rapport annuel 2022.</p> |
| 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 | <p>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 2022. La Banque appuie également le développement communautaire en finançant des programmes sociaux liés notamment à l'habitation et à la petite enfance, représentant environ 630 clients pour un montant d'environ 1,25 G\$.</p> |
| CB-240a.3 | Nombre de comptes de chèques personnels sans frais fournis à des clients auparavant sous-bancarisés ou non bancarisés | <p>Au 31 octobre 2022, la Banque avait 242 110 comptes de chèques personnels sans frais mensuels fixes.</p> |
| CB-240a.4 | Nombre de participants aux initiatives de littératie financière destinées aux clients sous-bancarisés, non bancarisés ou mal desservis | <p>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 38, 65 à 67 et 69 du Rapport ESG 2022.</p> |
| CB-410a.1 | Exposition au risque de crédit commercial et industriel, par secteur | <p>La Banque divulgue son exposition au risque de crédit de différentes industries à la page 21 du document Informations complémentaires sur les fonds propres réglementaires et informations du Pilier 3 du T4 2022 sur bnc.ca.</p> |
| CB-410a.2 | Description de l'approche d'intégration des facteurs ESG aux analyses de crédit | <p>Nous continuons l'optimisation de nos processus d'intégration des facteurs ESG à nos analyses de crédit conformément à notre feuille de route GIFCC. Notre rapport GIFCC est disponible dans la section Responsabilité d'entreprise sur bnc.ca. Pour en savoir plus, consulter la section <i>Gouvernance – Gestion des risques</i> du Rapport ESG 2022 à la page 79.</p> |
| 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 215 à 217 du Rapport annuel 2022.</p> |
| CB-510a.2 | Description des normes et procédures en matière d'alerte éthique | <p>Veillez consulter la section <i>Gouvernance – Notre Code de conduite</i> à la page 82 du Rapport ESG 2022.</p> |



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Notre divulgation SASB

| Norme SASB | Mesure comptable | Divulgation 2022 |
|------------|---|---|
| CB-550a.1 | Cote de banque d'importance systémique mondiale (BISM), par catégorie | La Banque est une banque d'importance systémique intérieure (BISI), mais n'est toutefois pas une BISM. Nous n'avons donc pas de cote BSIM. |
| 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 55, 66, 79, 89, 90 et 93 du Rapport annuel 2022 . |
| 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 38 835 M\$ pour son secteur des Particuliers et 47 076 M\$ pour son secteur des Entreprises au T4 2022. Pour en savoir plus, consulter la présentation aux analystes et aux investisseurs du T4 2022 sur bnc.ca . Au 31 octobre 2022, le nombre de comptes de 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 2022, dans le secteur Particuliers et Entreprises, un volume moyen ¹ de 94 526 M\$ pour ses prêts et acceptations bancaires ² aux particuliers et de 50 006 M\$ pour ses prêts et acceptations bancaires aux entreprises. Pour en savoir plus, consulter la présentation aux analystes et aux investisseurs du T4 2022 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 10 de la Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise 2022 . La Banque divulgue aussi ses prêts et acceptations moyens pour les grandes entreprises à la page 9 du document Informations financières complémentaires du T4 2022 sur bnc.ca . |

Secteur financier – Finance personnelle

| | | |
|-----------|---|---|
| CF-220a.2 | Montant total des pertes monétaires à la suite de procédures judiciaires liées au maintien de la vie privée de la clientèle | La Banque ne divulgue pas de telles informations. Dans le cours normal de leurs activités, la Banque et ses filiales sont impliquées dans diverses réclamations relativement, entre autres, aux portefeuilles de prêts, aux portefeuilles de placements et aux ententes avec des fournisseurs, incluant des procédures judiciaires, enquêtes ou réclamations de nature réglementaire, actions collectives ou autres recours légaux de natures variées. Toutefois, la Banque ne croit pas que les procédures auxquelles elle est partie pourraient avoir une incidence défavorable importante sur sa situation financière consolidée. Veuillez consulter la note 26 (Garanties, engagements et passifs éventuels) aux pages 215 à 217 du Rapport annuel 2022 . |
| CF-230a.1 | 1) Nombre d'atteintes à la sécurité des données, 2) pourcentage visant des renseignements permettant d'identifier une personne et 3) nombre de titulaires de compte visés | Veuillez consulter le Cahier de protection des renseignements personnels disponible dans la section Codes et engagements sur bnc.ca . Veuillez consulter la section <i>Risques principaux et risques émergents</i> aux pages 70 à 75 du Rapport annuel 2022 . 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 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 2022 |
|------------|---|---|
| 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 17 de la présentation aux analystes et aux investisseurs du T4 2022 sur bnc.ca . De plus, des informations additionnelles sur la qualité du crédit de notre portefeuille de prêts se trouvent aux pages 77 et 78, et dans la note 7 – section <i>Qualité du crédit des prêts</i> à partir de la page 172 du Rapport annuel 2022 . |
| CF-270a.5 | Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la vente et au maintien de produits | La Banque ne divulgue pas de telles informations. Dans le cours normal de leurs activités, la Banque et ses filiales sont impliquées dans diverses réclamations relativement, entre autres, aux portefeuilles de prêts, aux portefeuilles de placements et aux ententes avec des fournisseurs, incluant des procédures judiciaires, enquêtes ou réclamations de nature réglementaire, actions collectives ou autres recours légaux de natures variées. Toutefois, la Banque ne croit pas que les procédures auxquelles elle est partie pourraient avoir une incidence défavorable importante sur sa situation financière consolidée. Veuillez consulter la note 26 (Garanties, engagements et passifs éventuels) aux pages 215 à 217 du Rapport annuel 2022 . |
| CF-000.B | Nombre de 1) comptes de carte de crédit et 2) compte de carte débit prépayée | Au 31 octobre 2022, nous comptons plus de 950 000 comptes actifs de carte de crédit particuliers et PME. |

Secteur financier – Financement hypothécaire

| | | |
|-----------|--|---|
| MF-270a.3 | Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la communication aux clients ou à la rémunération de l'initiateur du prêt | La Banque ne divulgue pas de telles informations. Dans le cours normal de leurs activités, la Banque et ses filiales sont impliquées dans diverses réclamations relativement, entre autres, aux portefeuilles de prêts, aux portefeuilles de placements et aux ententes avec des fournisseurs, incluant des procédures judiciaires, enquêtes ou réclamations de nature réglementaire, actions collectives ou autres recours légaux de natures variées. Toutefois, la Banque ne croit pas que les procédures auxquelles elle est partie pourraient avoir une incidence défavorable importante sur sa situation financière consolidée. Veuillez consulter la note 26 (Garanties, engagements et passifs éventuels) aux pages 215 à 217 du Rapport annuel 2022 . |
| 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 17 de la présentation aux analystes et aux investisseurs du T4 2022 sur bnc.ca . Pour en savoir plus sur notre portefeuille de prêts hypothécaires résidentiels, veuillez consulter la page 21 du document Informations financières complémentaires du T4 2022 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 anti-discrimination 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 et de déontologie établit la non-tolérance de la discrimination envers qui que ce soit. |
| MF-000.A | 1) Nombre et 2) valeur des prêts hypothécaires établis par catégorie: a) à l'habitation et b) aux entreprises | La Banque divulgue la valeur des hypothèques résidentielles et commerciales ainsi que la valeur des prêts par catégorie à la page 31 de la présentation aux analystes et aux investisseurs du T4 2022 sur bnc.ca . Pour en savoir plus sur notre portefeuille de prêts hypothécaires résidentiels, consulter la page 21 du document Informations financières complémentaires du T4 2022 sur bnc.ca . |

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

GOUVERNANCE

ANNEXES

Notre divulgation SASB

| Norme SASB | Mesure comptable | Divulgation 2022 |
|--|---|--|
| 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 21 du document Informations financières complémentaires du T4 2022 sur bnc.ca . |
| Secteur financier – Banque d'investissement et courtage | | |
| IB-330a.1 | Pourcentage de représentation par sexe et groupe racial ou ethnique pour 1) les dirigeants, 2) les cadres non-dirigeants, 3) les professionnels et 4) tous les autres employés | La Banque présente sa stratégie, ses indicateurs et ses cibles en matière d'inclusion et diversité dans son Cahier Inclusion et Diversité disponible sur la page Inclusion et Diversité sur bnc.ca . |
| IB-410a.2 | 1) Nombre et 2) valeur totale des placements et des prêts intégrant les facteurs ESG, par secteur | Veillez consulter la section <i>Social – Des obligations durables pour des projets et organismes responsables</i> du Rapport ESG 2022 à la page 44 ainsi que la section Fonds propres et dette sur bnc.ca . |
| IB-510a.1 | Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à la fraude, au délit d'initié, aux pratiques antitrust ou anticoncurrentielles, à la manipulation du marché, aux fautes professionnelles ou à d'autres lois ou règlements connexes du secteur financier | Se référer à la réponse pour la norme CB 510a.1 . |
| IB-510a.2 | Description des normes et procédures en matière d'alerte éthique | Se référer à la réponse pour la norme CB 510a.2 . |
| IB-510b.3 | Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à l'intégrité professionnelle, y compris l'obligation de diligence | La Banque ne divulgue pas de telles informations. Dans le cours normal de leurs activités, la Banque et ses filiales sont impliquées dans diverses réclamations relativement, entre autres, aux portefeuilles de prêts, aux portefeuilles de placements et aux ententes avec des fournisseurs, incluant des procédures judiciaires, enquêtes ou réclamations de nature réglementaire, actions collectives ou autres recours légaux de natures variées. Toutefois, la Banque ne croit pas que les procédures auxquelles elle est partie pourraient avoir une incidence défavorable importante sur sa situation financière consolidée. Veillez consulter la note 26 (Garanties, engagements et passifs éventuels) aux pages 215 à 217 du Rapport annuel 2022 . |
| 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. |
| 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 . |



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Notre divulgation SASB

| Norme SASB | Mesure comptable | Divulgation 2022 |
|--|---|--|
| 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 146 transactions ayant une valeur nominale de plus de 100 G\$; b) agent pour 216 transactions, ayant une valeur nominale de plus de 250 G \$; et c) agent pour 19 transactions de titrisation ayant une valeur nominale de plus de 15 G\$. |
| Secteur financier – Gestion et garde d’actifs | | |
| AC-270a.2 | Montant total des pertes monétaires à la suite de poursuites judiciaires liées à des activités de marketing et à la communication d’information associée à des produits financiers à l’égard de clients nouveaux ou actuels | La Banque ne divulgue pas de telles informations. Dans le cours normal de leurs activités, la Banque et ses filiales sont impliquées dans diverses réclamations relativement, entre autres, aux portefeuilles de prêts, aux portefeuilles de placements et aux ententes avec des fournisseurs, incluant des procédures judiciaires, enquêtes ou réclamations de nature réglementaire, actions collectives ou autres recours légaux de natures variées. Toutefois, la Banque ne croit pas que les procédures auxquelles elle est partie pourraient avoir une incidence défavorable importante sur sa situation financière consolidée. Veuillez consulter la note 26 (Garanties, engagements et passifs éventuels) aux pages 215 à 217 du Rapport annuel 2022 . |
| 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 33 du Rapport ESG 2022. 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 . |
| 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 | 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 % des actifs sous gestion (52,84 G\$, excluant l’encaisse) de BNI au 31 octobre 2022 qui sont gérés par des signataires des Principes d’Investissement Responsable des Nations unies. BNI évalue l’intégration des critères ESG par ses gestionnaires externes dans son cadre d’analyse propriétaire OP4+. 2) BNI offre une gamme de produits axés sur le développement durable. Ces produits représentent 1,69 G\$ des actions gérées activement et 492 M\$ de revenu fixe géré activement. 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 2022 notre stratégie d’exclusions a été le sujet d’un chantier de recherche et les conclusions de ce chantier seront mises en œuvre et communiquées au courant de 2023. Pour en savoir plus, consulter la section <i>Social – Investissement responsable</i> aux pages 41 à 43 du Rapport ESG 2022. |
| 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> aux pages 41 à 43 du Rapport ESG 2022 et bninvestissements.ca . |



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Notre divulgation SASB

| Norme SASB | Mesure comptable | Divulgation 2022 |
|------------|---|--|
| 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 2022, 112,3 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 2022 sur bnc.ca . |



INTRODUCTION

ENVIRONNEMENT

SOCIAL

GOUVERNANCE

ANNEXES

Gestion du projet et rédaction:

Développement durable – ESG, Banque Nationale

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

Graphisme: M&H

Traduction: Services linguistiques, Banque Nationale

Crédits photos

Page 22: Menkès Shooner Dagenais LeTourneux Architectes

Page 23: Mathieu Barrette

Page 25: Fatou Bobo Diallo

Page 25: Caitlin McVicker

Page 27: Véronique Robertson

Page 37: Banque Nationale

Page 46: FLO

Page 46: dcbel

Page 61: Jean-Philippe Balain

Page 68: ABA Bank

Page 69: ABA Bank

Page 70: 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.

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

MD BANQUE NATIONALE, le logo BANQUE NATIONALE, BANQUE NATIONALE DU CANADA, BNC, LE TOTAL, BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS, BNI et FINANCIÈRE BANQUE NATIONALE sont des marques de commerce déposées de la Banque Nationale du Canada.

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.

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.

© 2023 Banque Nationale du Canada. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.