

Déclaration des droits de la personne de la Banque Nationale

Le respect des droits et libertés des individus est une valeur fondamentale de la Banque Nationale. Nos actions sont orientées vers la création et le maintien d'un environnement sain, sécuritaire et exempt de toute forme de discrimination, de harcèlement ou d'intimidation.

Aperçu

La Banque Nationale adhère aux valeurs de la Charte canadienne des droits et libertés ainsi qu'aux normes internationalement reconnues:

- > Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies
- > Déclaration de l'Organisation internationale du Travail
- > Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme des Nations Unies
- > Objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies

La présente déclaration énonce les engagements et les attentes de la Banque et présente l'application des principes et normes auxquels elle adhère dans ses opérations quotidiennes et dans ses relations avec les différentes parties prenantes, quel que soit le rôle qu'elle occupe:

- > Employeur auprès des milliers d'employés à travers le monde
- > Fournisseur de produits et services auprès des clients
- > Citoyen corporatif auprès des communautés
- > Partenaire auprès d'organismes locaux et internationaux œuvrant dans la promotion des droits de la personne

Principes et engagements

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

Codes

Le Code de conduite et de déontologie de la Banque prévoit que les employés, dirigeants et administrateurs doivent respecter les lois qui sont applicables, peu importe la juridiction dans laquelle ils se trouvent. Le code contient aussi des dispositions concernant le respect, la civilité et la dignité des personnes et interdit toute forme de discrimination, harcèlement ou violence physique ou psychologique. Tous les employés, dirigeants et administrateurs attestent annuellement de leur adhésion aux principes du code et sont formés régulièrement à cet égard.

Tout fournisseur de bien ou de service voulant développer ou ayant une relation d'affaires avec la Banque doit respecter le Code de conduite des fournisseurs. Ce code énonce les attentes de la Banque à l'égard de ses fournisseurs en matière de pratiques d'affaires responsables et stipule l'obligation de tenir compte des droits de la personne dans l'exercice de leurs activités ainsi que dans l'ensemble de leur chaîne d'approvisionnement. La Banque peut effectuer des vérifications pour valider l'application du code chez un fournisseur et prendre des mesures correctives dans les situations de non-conformité.

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

Portée

La présente déclaration s'applique aux activités et décisions à l'échelle de la Banque Nationale et de ses filiales. Quand les lois locales diffèrent de celles de la Banque, les principes suivants s'appliquent :

- > Lois locales plus strictes : elles s'appliquent en plus des politiques de la Banque.
- > Lois locales moins strictes : les politiques de la Banque s'appliquent en plus de ces lois. La Banque s'engage à promouvoir les droits de la personne dans la mesure de son pouvoir d'influence.
- > En conflit : la Banque agit conformément aux lois locales et s'engage à promouvoir les droits de la personne dans la mesure de son pouvoir d'influence.

Inclusion et diversité

À la Banque, la diversité et l'inclusion font partie intégrante de la culture d'entreprise. En plus de se conformer à la Loi canadienne sur l'équité en matière d'emploi, la Banque valorise la diversité dans toutes ses dimensions et ne tolère aucune forme de discrimination quant à la race, la couleur, le sexe, la langue, la religion, l'opinion politique ou toute autre opinion, l'origine ethnique, nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou autre. Ce principe s'applique également à toute forme de harcèlement ou d'intimidation.

La Banque voit une grande richesse dans la diversité et est fière d'avoir des employés à l'image de la communauté, issus de différents groupes d'âge, origines, orientations et identités sexuelles, et qui soutiennent ses valeurs en matière d'ouverture et d'inclusion.

3 DÉCLARATION DES DROITS – DE LA PERSONNE

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

- > Partenariats et programme de dons et commandites
- > Programme de bénévolat des employés
- > Programme d'accommodements pour les clients et les employés
- > Programme pour les clients nouveaux arrivants
- > Réseaux internes d'employés

La liste complète des initiatives de la Banque est disponible dans la section Responsabilité sociale sur le site Internet de la Banque à bnc.ca.

Égalité des sexes

La Banque favorise l'évolution et le développement professionnels des femmes, tant au sein de son organisation que dans la communauté. Cet engagement se traduit par des initiatives concrètes comme un réseau interne d'employés qui se consacre au développement du leadership féminin et des partenariats avec des organismes favorisant l'avancement des femmes.

Les initiatives de la Banque ainsi que le pourcentage de représentativité des femmes sont disponibles dans la section Responsabilité sociale sur le site Internet de la Banque à bnc.ca.

Lutte contre l'esclavagisme

Dans sa Déclaration à l'égard de la lutte contre l'esclavagisme, la Banque énonce son engagement pour prévenir l'esclavage et la traite de personnes dans ses activités et relations avec ses partenaires. La Banque adhère aux valeurs de la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies et à la Déclaration de l'Organisation internationale du Travail (notamment les Conventions 138 et 182 sur le travail des enfants) et ne tolère pas le travail des enfants.

Lutte contre la criminalité financière

La Banque met en œuvre un programme de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes qui inclut des dispositions visant à contrer le financement des activités terroristes, la corruption et le non-respect des sanctions économiques internationales. Ce programme vise à limiter le risque que les produits et services de la Banque soient utilisés à des fins de criminalité financière, incluant l'esclavage et la traite de personnes.

Liberté d'expression et d'opinion

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

4 DÉCLARATION DES DROITS – DE LA PERSONNE

Les clients peuvent faire part de leurs commentaires et suggestions par le biais des différents canaux de communication de la Banque : en succursale, par téléphone, par courriel ou via les réseaux sociaux. Des sondages de satisfaction, des groupes de discussion et des panels en ligne sont mis en œuvre afin d'obtenir de la rétroaction de la part des clients. L'objectif est qu'ils soient placés au cœur des décisions stratégiques de la Banque.

Liberté d'association et négociation collective

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

Santé, sécurité et bien-être

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

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

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

La Banque met en place les mesures nécessaires pour offrir un environnement de travail sécuritaire. Tous les lieux de travail sont inspectés régulièrement et ont un représentant santé-sécurité formé pour répondre aux questions des employés. Les comités santé-sécurité et le comité d'orientation santé-sécurité de la Banque s'assurent de la mise en place et du maintien des règles en santé-sécurité physique, mais aussi mentale.

La Banque adapte ses succursales, points de service et bureaux pour offrir des espaces modernes et technologiques, qui respectent les normes en matière de développement durable et d'accessibilité universelle pour les personnes à mobilité réduite.

Accessibilité aux services

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

Un compte bancaire est offert sans frais à certains clients identifiés par le gouvernement du Canada comme étant financièrement vulnérables (aînés, personnes handicapées, enfants, étudiants à temps plein), s'il est lié à un forfait précis. Un rabais mensuel, applicable sur la plupart des forfaits bancaires, est offert à certains clients tels que les jeunes âgés de moins de 18 ans, les étudiants à temps plein âgés de 18 à 24 ans ou les personnes âgées de 60 ans et plus.

5 DÉCLARATION DES DROITS – DE LA PERSONNE

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

Littératie financière

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

Sur son site Internet bnc.ca, la Banque offre plusieurs milliers de conseils pratiques sous la forme d'articles, de vidéos, de dossiers et de capsules couvrant différents aspects de la gestion des finances personnelles.

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

Signalement

Conformément au Code de conduite et de déontologie de la Banque, les employés, dirigeants et administrateurs ont l'obligation de signaler tout comportement contraire aux règles du code ou à d'autres politiques, instructions permanentes, procédures et normes de la Banque, incluant une violation des droits de la personne. Cette obligation s'applique également aux stagiaires, travailleurs contractuels, consultants, agents, mandataires ou tiers ayant une relation d'affaires avec la Banque.

En tant qu'employé, tout manquement doit être signalé à son gestionnaire, ou au gestionnaire de celui-ci ou à l'une des entités prévues dans le code. L'employé peut conserver l'anonymat en communiquant avec le Bureau de l'ombudsman des employés. Toute personne qui dénonce de bonne foi un manquement réel ou potentiel ne fera l'objet d'aucune mesure de représailles.

Les clients peuvent communiquer une plainte dans le cadre de leur relation d'affaires avec la Banque par le biais de ses différents canaux de service. Les employés sont encouragés à prendre en charge rapidement les insatisfactions exprimées et à les résoudre.

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

Le Bureau de l'ombudsman des clients communique annuellement des données sur les plaintes traitées au cours de la dernière année. Ces données, de même que la Charte du Bureau de l'ombudsman des clients, sont disponibles sur le site Internet de la Banque à bnc.ca/reglement-insatisfactions.

Diligence raisonnable

L'identification, l'évaluation et la supervision des risques liés au respect des droits de la personne sont intégrées dans la structure, les politiques et les processus en place à la Banque. De plus, la Banque effectue des vérifications pour s'assurer de l'efficacité de ses pratiques.