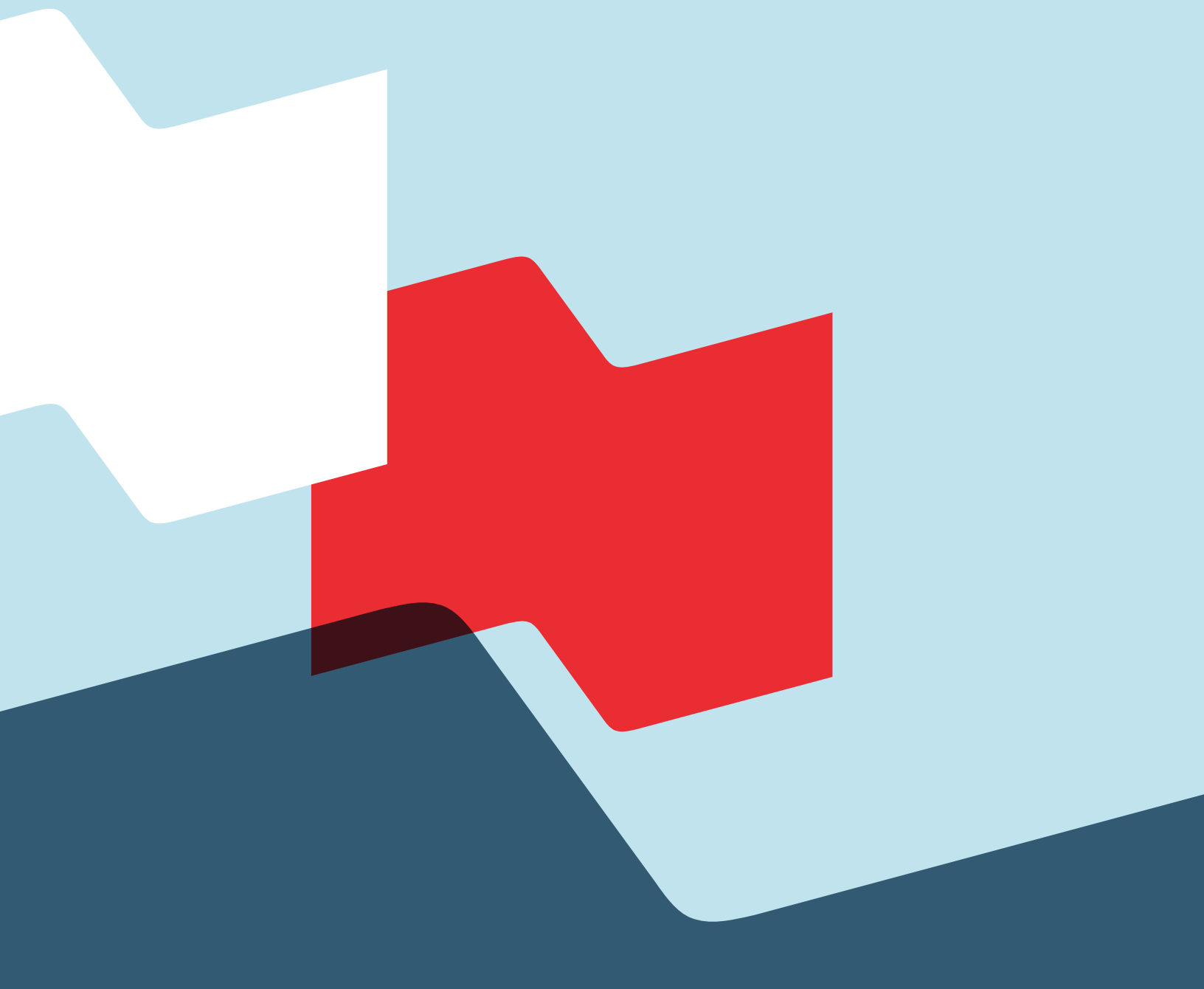


Déclaration des droits de la personne



Déclaration des droits de la personne

À la Banque Nationale, le respect et la protection des droits et libertés des individus sont des valeurs fondamentales. Nos actions sont orientées vers la création et le maintien d'un environnement sain, sécuritaire et exempt de toute forme de discrimination, de harcèlement, de violence et d'intimidation à l'échelle de l'organisation.

Aperçu et portée

La présente déclaration énonce les principes directeurs, les engagements et les attentes de la Banque Nationale en ce qui a trait aux droits de la personne. Cette déclaration présente l'application des principes auxquels la Banque adhère dans l'exercice de ses activités et dans ses relations avec les différentes parties prenantes, quel que soit le rôle qu'elle occupe :

- › Employeur auprès de plus de 20 000 employés
- › Fournisseur de produits et services auprès des clients
- › Citoyen corporatif auprès des communautés
- › Partenaire auprès d'organismes locaux et internationaux

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

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

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

La Banque vise également à contribuer à l'atteinte des objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies. Pour plus d'informations à cet effet, veuillez consulter le Rapport sur les avancées environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) de la Banque disponible dans la section *Responsabilité sociale* sur [bnc.ca](https://www.bnc.ca).

Table des matières

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

Le [Code de conduite et de déontologie](#) de la Banque contient, entre autres, des dispositions concernant le respect, la civilité et la dignité des personnes et interdit toute forme de discrimination, de harcèlement ou de violence physique ou psychologique. Le Code s'applique aux employés, dirigeants et administrateurs de la Banque. Les stagiaires, travailleurs contractuels, consultants, agents, mandataires ou tiers, incluant les fournisseurs, dont nous avons sollicité les services s'engagent aussi à respecter le Code dans le cadre de leurs relations d'affaires avec nous.

Principes directeurs, engagements et attentes

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

Inclusion et diversité

À la Banque, l'inclusion et la diversité font partie intégrante de la culture d'entreprise. En plus de se conformer à la Loi canadienne sur l'équité en matière d'emploi, la Banque valorise la diversité dans toutes ses dimensions et applique une politique de tolérance zéro pour toute forme de discrimination liée à la race, 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.

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

La Banque s'est dotée d'un plan d'action triennal 2020–2023 en matière d'inclusion et de diversité. Ce plan d'action définit de façon concrète les champs d'action sur lesquels nous nous pencherons en fonction des priorités suivantes :

- › Un milieu ouvert et inclusif, exempt de racisme et de discrimination, où nos employés se sentent reconnus et se réalisent pleinement, peu importe leur diversité.
- › Des équipes diversifiées et représentatives de notre société et de nos clients, et l'accès au meilleur talent.
- › Un positionnement fort à titre d'employeur de choix axé sur l'humain, reconnu pour son engagement social et sa saine gouvernance.

Les quatre segments d'employés prioritaires identifiés par la Banque dans la mise en place du plan d'action triennal en matière d'inclusion et de diversité sont : les femmes, les minorités visibles, les personnes ayant un handicap et les Autochtones.

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 employés et les clients
- › Programme pour la clientèle de nouveaux arrivants
- › Activités internes de communication, de formation et de sensibilisation en continu
- › Groupes-ressources d'employés

Pour plus d'informations sur la stratégie, les partenariats et les données sur l'inclusion et la diversité de la Banque, veuillez consulter le Cahier Inclusion et Diversité disponible dans la section *Entreprendre un avenir plus inclusif maintenant* sur bnc.ca.

Égalité des sexes

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

Pour plus d'informations sur le pourcentage de représentativité des femmes, veuillez consulter le Cahier Inclusion et Diversité disponible dans la section *Entreprendre un avenir plus inclusif maintenant* sur bnc.ca.

Équité salariale

La Banque s'assure d'être conforme à la réglementation et aux normes en vigueur en matière d'équité salariale. La Banque veille au respect de ce principe en continu, dans le cadre de l'évolution et de l'application de ses politiques et programmes de rémunération.

Lutte contre l'esclavagisme, le travail forcé et la traite des personnes

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

Lutte contre le travail des enfants

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

Lutte contre la criminalité financière

La Banque met en œuvre un programme de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (RPCFAT) 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.

Pour plus d'informations sur le programme de lutte contre le RPCFAT, veuillez consulter la section *Programme et questionnaire RPCFAT* sur [bnc.ca](https://www.bnc.ca).

Liberté d'expression et d'opinion

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

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

Liberté d'association et négociation collective

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

Santé, sécurité et bien-être

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

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

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

La Banque met en place les mesures nécessaires pour offrir un environnement de travail sécuritaire. Tous les lieux de travail au Canada 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.

Comme mesure de prévention, la Banque a mis sur pied une série de formations obligatoires pour les employés sur la santé-sécurité au travail, les mesures sanitaires, la santé mentale (par exemple, sur le stress et l'anxiété) et la sécurité à la maison.

Accessibilité

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

Réseau physique

En 1992, la Banque s'est engagée auprès de la Commission canadienne des droits de la personne afin de rendre ses succursales et autres édifices conformes en matière d'accessibilité universelle. Lors de projets d'aménagement, nous nous assurons de respecter les normes les plus strictes en vigueur.

Pour plus d'informations sur les mesures mises en place par la Banque en matière d'accessibilité, veuillez consulter [Une expérience accessible à tous](#).

Clientèle

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

- › Compte bancaire offert sans frais à certains segments de clients identifiés par le gouvernement du Canada comme étant financièrement vulnérables (aînés¹, personnes déclarées invalides², enfants, étudiants à temps plein), s'il est lié à un forfait précis.
- › Rabais mensuel, applicable sur la plupart des forfaits bancaires, offert à certains segments de 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.

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

Tous nos employés doivent respecter, en tout temps, les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'équité. Ils ont accès à une formation pour les sensibiliser aux exigences d'accessibilité des produits et services prévues par la loi. Bien outillés, 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;
- › Traiter toute modification demandée pour répondre en priorité aux clients ayant des limitations.

Protection des aînés

En raison de l'augmentation de la population âgée, des mesures adaptées à cette clientèle ont été mises en place. À ce sujet, la Banque répond au Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, qui est un ensemble de principes directeurs adoptés par le secteur bancaire au Canada pour répondre adéquatement aux besoins des clients de 60 ans et plus.

La Banque s'engage à :

- › Accompagner notre clientèle vieillissante;
- › Agir contre la fraude, l'exploitation financière et l'escroquerie possible envers les aînés;
- › Reconnaître les signes d'abus;
- › Communiquer de façon efficace avec les aînés;
- › Offrir des produits et services adaptés.

Pour plus d'informations sur les initiatives prises par la Banque envers les aînés, veuillez consulter la section *Protéger nos clients de 60 ans et plus* sur [bnc.ca](#) ainsi que le Rapport annuel sur la protection des aînés disponible dans la section *Responsabilité sociale* sur [bnc.ca](#).

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.

Littératie financière

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

La section *Conseils* sur notre site [bnc.ca](https://www.bnc.ca) 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.

Gestion des risques

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

L'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) aux processus de la Banque se fait sous forme de vérification diligente, à travers le processus d'octroi, en commençant par les grandes entreprises. Pour cette clientèle, le cadre d'analyse du risque ESG inclut des critères portant sur les politiques en matière de droits de la personne. Au moyen de ses politiques de gestion des risques, la Banque s'engage à rehausser ses processus d'évaluation des risques pour une finance durable au service d'une croissance saine, tout en respectant les principes et cadres de références des engagements internationaux pris, tels que les Principes bancaires responsables de l'ONU.

Accès à l'eau

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

Pour plus d'informations sur les mesures mises en place par la Banque, veuillez consulter notre politique environnementale disponible dans la section *Codes et engagements* sur [bnc.ca](https://www.bnc.ca).

Formation et sensibilisation

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

Ainsi, les employés, dirigeants et administrateurs attestent annuellement de leur adhésion aux principes du [Code de conduite et de déontologie](#) et sont formés régulièrement à cet égard. Les employés ont accès à plusieurs formations en diversité ayant pour objectif d'identifier les comportements inclusifs à adopter et les actions à poser pour assurer un milieu de travail exempt de discrimination. Ces formations visent à sensibiliser les employés à la diversité en effectuant une réflexion sur la façon dont ils peuvent la conjuguer dans le cadre de leur travail. Par le biais de la formation obligatoire sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail, les employés peuvent mieux comprendre et détecter le harcèlement et la violence au travail ainsi que les prévenir et les réduire.

Les employés doivent suivre la formation obligatoire « Environnement, Social et Gouvernance (ESG) » afin de mieux comprendre ce que l'ESG représente, ainsi que son lien avec la responsabilité sociale d'entreprise et le développement durable. Cette formation vise également à permettre aux employés de mieux comprendre comment ils peuvent contribuer aux objectifs de la Banque. Le volet social inclut les droits de la personne.

Gouvernance et vigie

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

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

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

Signalements et plaintes

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

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, incluant les fournisseurs, ayant une relation d'affaires avec la Banque.

Employés

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, notamment en communiquant avec le Bureau de l'ombudsman des employés. Le traitement du dossier est confidentiel.

Clients

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

Avec le Bureau de 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 toute confidentialité 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 dans la section *Règlement des insatisfactions* sur [bnc.ca](https://www.bnc.ca).

Sanctions

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

Protection contre les représailles

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