

LIGNE DIRECTRICE SUR LE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Cette ligne directrice identifie les principales parties prenantes de la Banque Nationale du Canada et décrit comment la Banque entretient un dialogue continu avec elles.

Importance du dialogue avec les parties prenantes

La direction de la Banque et le conseil d'administration considèrent que la gouvernance est le résultat d'un travail de collaboration. La Banque joue un rôle clé au sein de la société et c'est par des actions concertées avec les différentes parties prenantes qu'elle pourra y contribuer de façon durable. La rapide évolution des attentes et aspirations quant aux sujets liés à l'environnement, aux aspects sociaux et à la gouvernance (ESG) recèle une multitude d'occasions d'approfondir ces conversations et de bâtir de nouvelles avenues pour relever les défis qui touchent le monde contemporain. Ainsi, 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 préoccupations, et d'ainsi répondre adéquatement aux besoins changeants de notre société.

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.

La croissance de la Banque est ancrée depuis longtemps dans le dialogue avec les parties prenantes, et l'importance de ces relations est au cœur de sa mission commune.

La Banque compte de nombreuses parties prenantes. Pour les fins de cette ligne directrice, ses principales parties prenantes sont celles identifiées dans sa mission commune, soit ses clients, ses employés et la communauté, auxquelles s'ajoutent ses actionnaires.

Comment la Banque dialogue avec ses parties prenantes

Dans le cours normal de ses activités, la Banque amorce régulièrement la conversation avec ses parties prenantes, et, en retour, s'assure que celles-ci sont en mesure de la contacter aisément. La fréquence des communications, de même que les moyens utilisés pour communiquer, diffèrent selon la partie concernée.

De plus, le conseil d'administration reçoit régulièrement des rapports et des présentations sur des sujets liés à chacune des principales parties prenantes de la Banque et échange avec la direction sur ces éléments.

Voici des exemples de façons dont la direction de la Banque et le conseil d'administration dialoguent avec les principales parties prenantes de la Banque :

PARTIE PRENANTE	PRINCIPALES INTERACTIONS
Clients	<ul style="list-style-type: none"> Discussions via le service à la clientèle et le réseau de succursales (en personne, par téléphone, courriel, médias sociaux, plateformes numériques, etc.) Sondages de satisfaction et groupes de discussion Contenu éducatif sur le site internet et via les médias sociaux Processus de traitement des plaintes Bureau de révision des plaintes clients Échanges et rencontres entre la direction ou le conseil d'administration et des associations de consommateurs Rencontres lors d'évènements clients
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

	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil Inclusion et Diversité • Groupes-ressources d'employés • Réunions d'équipe • Visites de dirigeants et de membres du conseil d'administration • Plateforme d'échange d'idées pour améliorer l'expérience employé (voix des employés) • Programme d'aide aux employés
Communauté (et pairs, groupes d'intérêts et d'industrie, autorités réglementaires et gouvernementales, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • 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 bénévolat • 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 d'administration, les régulateurs et autres instances gouvernementales
Actionnaires et investisseurs (et analystes, courtiers, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • 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 d'administration • 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 d'administration • Assemblée annuelle (propositions soumises au vote par la direction ou les actionnaires, incluant le vote consultatif sur la rémunération, et période de questions)

Publications

En plus de ces interactions, la Banque informe et communique avec ses parties prenantes par l'entremise de documents qu'elle publie sur son site internet (www.bnc.ca). Ces documents fournissent des renseignements sur de nombreux sujets d'intérêt pour l'ensemble de ses parties prenantes, notamment :

- sa situation financière : Notice annuelle, Rapport annuel, États financiers trimestriels, etc.
- sa gouvernance : Circulaire de sollicitation de procurations de la direction, etc.
- sa performance extrafinancière : Rapport sur les avancées environnementales, sociales et de gouvernance (ESG), Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise, Cahier Inclusion et Diversité, etc.

Engagement

La Banque et le conseil d'administration réitèrent leur engagement d'entretenir un dialogue ouvert avec les parties prenantes de la Banque, et les invitent à leur faire part de leurs questions et commentaires via les nombreux canaux à leur disposition.