

Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise

20
23



**Entreprendre
un avenir durable
maintenant**



Table des matières

3 À propos de nous

MIEUX SERVIR NOTRE CLIENTÈLE

4 Favoriser l'accessibilité

5 Protéger les intérêts de la clientèle

5 Entretenir un dialogue en continu avec la clientèle

5 Soutenir le financement des petites entreprises

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA COLLECTIVITÉ

6 Dons

7 Activités philanthropiques

8 Bénévolat

9 Engagement communautaire

10 Commandites

CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE

11 Répartition géographique des employés

11 Impôts et taxes payés ou payables au Canada

12 Financement par emprunt accordé aux entreprises canadiennes

13 Filiales de la Banque Nationale

13 Succursales fermées et ouvertes

14 Guichets retirés et ajoutés

À propos de nous

Fondée en 1859, la Banque Nationale du Canada 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, où sont situées la majorité de nos succursales, 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 déclaration de responsabilité sociale d'entreprise de la Banque Nationale du Canada vise à répondre spécifiquement aux exigences prescrites par la *Loi sur les Banques* et au *Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière*. À moins d'une indication contraire, l'information contenue dans le document porte sur l'exercice 2023 (1^{er} novembre 2022 au 31 octobre 2023) et tous les montants sont en dollars canadiens.

Pour tout commentaire, veuillez communiquer par courriel à esg@bnc.ca ou engager la conversation sur nos médias sociaux.

Un rapport sur les avancées environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) de la Banque sera également réalisé et disponible dans la section [Engagements et impact](#) sur bnc.ca.

Mieux servir notre clientèle

À la Banque, notre clientèle est au cœur de nos activités. Afin de toujours mieux répondre à ses besoins, nous améliorons constamment nos façons de faire, nos produits et services ainsi que nos installations.

Favoriser l'accessibilité

Cette année encore, plusieurs initiatives ont été mises de l'avant pour faciliter l'accès à nos installations et à nos services bancaires.

Réseau physique

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

- › Ouverture, réaménagement et relocalisation d'une quinzaine de succursales pour offrir des espaces modernes et technologiques. Les travaux sont réalisés 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.

Pour plus d'informations sur les mesures mises en place par la Banque pour offrir des services accessibles, consulter notre [plan sur l'accessibilité](#) sur [bnc.ca](#).

Services financiers

D'autres mesures 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 les 2^e et 3^e années. 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.
- › La Banque a ouvert deux points de service à Montréal afin de soutenir une clientèle composée de demandeurs d'asile. L'objectif est de les accompagner dans l'ouverture d'un compte, l'octroi d'une Carte-Client et l'utilisation des solutions numériques, ainsi que de leur fournir des conseils. De la documentation en français, anglais, espagnol, turc, pendjabi, arabe et créole est disponible afin de faciliter la compréhension des services offerts.

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.

Protéger les intérêts de la clientèle

La Banque souscrit à plusieurs engagements et codes de conduite volontaires, dont ceux supervisés par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada :

- › Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés
- › Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôt conjoints
- › Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
- › Lignes directrices relatives aux comptes à frais modiques
- › Code de pratique canadien des services de cartes de débit
- › Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire
- › Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques
- › Engagement relatif à la lisibilité des documents hypothécaires
- › Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
- › Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
- › Code de conduite de l'Association des banquiers canadiens pour les activités d'assurance autorisées
- › Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien
- › Engagement relatif aux paiements en ligne
- › Codes de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
- › Responsabilité zéro de Mastercard
- › Engagement – Règlement sur les billets à capital protégé

Ces documents sont disponibles dans la section [Codes et engagements](#) sur [bnc.ca](#) et peuvent être obtenus sur demande en succursale.

Entretenir un dialogue en continu avec la clientèle

La Banque organise chaque année différentes recherches tels des groupes de discussion, des entrevues et des tests auprès des utilisateurs. Elle valorise également le suivi des commentaires de la clientèle sur les médias sociaux qu'elle utilise comme outil pour s'informer sur les tendances. Ces forums d'échanges diversifiés lui permettent de définir des priorités pour les produits existants ou en développement qu'elle mettra à la disposition de la clientèle.

La Banque sollicite de la rétroaction en menant des sondages auprès de sa clientèle non seulement par téléphone, mais aussi par courriel. Ses clients peuvent ainsi fournir leur rétroaction par le canal de leur choix.

Grâce aux résultats de ces sondages et au suivi de la rétroaction, la Banque a pu notamment :

- › Résoudre des enjeux liés à certains frais bancaires
- › Optimiser l'utilisation de la carte de débit
- › Mieux communiquer le passage au numérique pour l'envoi des feuillets fiscaux
- › Promouvoir l'utilisation des avis de voyage afin de prévenir l'arrêt de modes de paiement à l'étranger et d'éduquer sa clientèle sur les bonnes pratiques à adopter

Les sondages constituent une bonne source de renseignements sur les tendances, les enjeux et les plaintes. Le sondage après la plainte mesure et suit la satisfaction de la clientèle à l'issue du processus de résolution.

Soutenir le financement des petites entreprises

La Banque continue de bonifier son offre de financement aux petites entreprises. En voici des exemples :

- › La Banque soutient financièrement, conjointement avec d'autres investisseurs et partenaires d'affaires, Accelia Capital, un fonds de 60 millions de dollars destiné aux entreprises innovantes, à fort potentiel technologique, partout au Québec. Accelia Capital vise la diversité, le rendement et l'impact en favorisant les entreprises détenues ou dirigées par des femmes.
- › La Banque versera 3 millions de dollars dans les fonds The51 Food and AgTech Fund qui appuient les entrepreneurs sous-représentés. L'organisme The51 travaille à l'amélioration de l'accès au capital pour les femmes entrepreneures et les entrepreneurs de diverses identités de genre dans le but de faire progresser l'égalité des genres par l'entremise de l'autonomie financière. La contribution de la Banque aidera à financer le développement d'entreprises de biotechnologie agricole, d'innovation agricole, d'automatisation et d'innovation alimentaire.

Favoriser le développement de la collectivité

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.

La Banque atteint cet objectif grâce, entre autres, à un programme de dons et de commandites bien défini, à l'engagement des équipes d'employés et de retraités bénévoles dans leur collectivité et à des collectes de fonds fructueuses auxquelles notre clientèle participe également.

En 2023, les montants versés à la communauté totalisent plusieurs dizaines de millions de dollars. Près de 15 millions de dollars ont été octroyés en dons à des organismes à travers le pays pour appuyer l'essor des communautés.

Quelques exemples de dons

› ARTS ET CULTURE

Ballets Jazz Montréal

(Montréal, Québec; 2023-2024)

Soutenir l'évolution dynamique de cette compagnie de répertoire de danse contemporaine.

30 000 \$

› COMMUNAUTAIRE

Fondation Dr Clown

(Province de Québec; 2023-2025)

Accroître les interventions des clowns thérapeutiques auprès des personnes les plus vulnérables de notre société.

150 000 \$

› ÉDUCATION

Université de l'Ontario français

(Toronto, Ontario; 2023-2024)

Soutenir la formation universitaire en langue française en Ontario.

100 000 \$

› SANTÉ

Fondation Santa Cabrini

(Montréal, Québec; 2023-2027)

Favoriser l'accès à des services de chirurgie encore plus évolués et efficaces.

250 000 \$

Quelques exemples d'activités philanthropiques

› Société de Saint-Vincent de Paul

(Montréal, Québec; 2022-2023)

Au courant de l'année, plusieurs équipes de la Banque ont participé à des journées de bénévolat, par exemple à la Société de Saint-Vincent de Paul, à Montréal. Ces activités permettent d'améliorer la cohésion d'équipe et la collaboration, tout en permettant d'avoir un impact positif sur la communauté.

› Opération Père Noël

(Québec; 2022)

De novembre à décembre 2022, une quinzaine de lutines et de lutins bénévoles ont travaillé à l'organisation de l'Opération Père Noël au sein de la Banque. Les bénévoles ont recruté des collègues qui, ensemble, ont contribué à l'achat de cadeaux personnalisés pour plus de 1 200 jeunes issus de milieux défavorisés.

› Fillactive

(Québec; 2023)

En septembre 2023, la Banque a été l'hôte de l'un des événements de clôture de la campagne annuelle de Fillactive. L'équipe de l'organisme, des partenaires de celui-ci, les leaders de la campagne ainsi que des collègues de la Banque se sont réunis dans les espaces de la Tour Banque Nationale pour un 5 à 7 de célébration et de sensibilisation à la cause.

› La Tablée des Chefs

(Montréal, Québec; 2023)

En mars 2023, c'est dans les cuisines du siège social de la Banque qu'ont été préparés 2 000 repas par les équipes d'Aramark, dans le cadre de l'activité des Cuisines solidaires – édition relève, de La Tablée des Chefs. Ces repas ont ensuite été distribués à des organismes communautaires dans la région de Montréal.

› Rêves d'enfants

(Canada; 2023)

Plusieurs collègues de la Banque ont mis sur pied un comité organisateur pour la campagne Unies pour les rêves. Des activités ont eu lieu dans les locaux de la Banque, notamment du yoga, une séance de photo professionnelle et une vente de garage, permettant d'amasser des fonds pour réaliser les rêves d'enfants atteints d'une maladie grave.

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. Les personnes employées et retraitées se sont impliquées de nombreuses façons au sein de la communauté dans la dernière année.

Quelques exemples de bénévolat

› **CN Cycle for CHEO**

(Ottawa; 2023)

Nos équipes de Financière Banque Nationale à Ottawa ont participé, pour une 9^e année, à l'événement CN Cycle for CHEO (Children's Hospital of Eastern Ontario), une collecte de fonds pour aider les enfants vivant avec le cancer. Depuis le début de cette collaboration, les participants de la Banque ont amassé plus de 604 000 \$.

› **Soutien à Interligne**

(Montréal; 2023)

Grâce à la participation des collègues à la collecte de fonds en soutien à Interligne, qui aide de nombreuses personnes de la communauté LGBTQ+, un total de 3 590 \$ a été amassé. Puisque les dons recueillis sont jumelés par la Banque dans le cadre du programme Impact Positif Communauté, c'est une somme totale de 7 180 \$ qui a été remise à Interligne pour venir en aide au financement de leur service de nuit.

› **Butterfly Run**

(Vancouver; 2023)

Douze participants de la Banque ont pris part à la Butterfly Run, au profit de BC Women's Health Foundation. La Banque a jumelé les 3 250 \$ amassés, pour un don total de 6 500 \$ pour aider à la santé des femmes ayant eu une expérience de grossesse difficile, d'infertilité ou ayant perdu un enfant.

› **Marchethon de la dignité**

(Rimouski; 2023)

Douze collègues de la Banque ont pris part à une collecte dans le cadre du Marchethon de la dignité, dans les rues de Rimouski. Cet événement est organisé chaque année au profit de la Maison Marie-Élisabeth, dédiée à l'amélioration de la qualité de vie des personnes en phase terminale. Nos collègues ont mené une collecte de fonds qui leur a permis d'amasser 91 769 \$, dont 5 000 \$ de contribution par le programme Impact Positif Communauté.

› **24h Tremblant**

(Mont-Tremblant; 2023)

Trois équipes et 24 participants de la Banque ont relevé le défi du 24h Tremblant. Nos collègues ont mené une collecte de fond qui leur a permis d'amasser plus de 44 000 \$, dont 5 000 \$ de contribution par le programme Impact Positif Communauté, au profit de 3 fondations qui œuvrent, entre autres, à faire avancer la recherche sur le cancer pédiatrique.

La Banque organise et participe à des événements de grande envergure, pendant lesquels les personnes employées et retraitées peuvent avoir un impact positif dans la communauté. L'engagement communautaire permet à tous ceux et celles qui s'impliquent de s'engager dans des initiatives qui contribuent à des causes qui leur sont chères et d'incarner la culture et les valeurs de la Banque.

Quelques exemples d'engagement communautaire

› Campagne Centraide United Way

(Canada; 2023)

Dons des employés et retraités de la Banque, auxquels s'ajoute un don institutionnel, dans le cadre de cette campagne pancanadienne qui se déroule sur une base annuelle depuis 1977.

4 138 101 \$

› Roulons pour vaincre le diabète avec la FRDJ

(Canada; 2023)

Depuis 2004, plusieurs centaines d'employés de la Banque participent à travers le Canada au défi Roulons pour vaincre le diabète. L'événement a eu lieu en présentiel en 2023, dans trois villes canadiennes (Montréal, Toronto, Calgary) ainsi qu'à distance. Le montant amassé inclut un don de la Banque de 50 000 \$.

202 000 \$

› Le Grand Tour BN

(Canada; 2023)

Ce défi sportif annuel réunit des centaines de personnes employées et retraitées qui parcourent une région du Québec à vélo ou à la course, sur plusieurs jours. Les fonds amassés servent à venir en aide aux jeunes. Pour la 11^e édition du Grand Tour BN, 12 organismes qui travaillent auprès des jeunes ont bénéficié des fonds issus de la collecte des participants. Le montant remis dans la communauté inclut un don de la Banque de 50 000 \$.

200 000 \$

› La Classique BN

(Canada; 2023)

Ce tournoi de hockey entre collègues représente l'une des plus importantes collectes de fonds organisées par un partenaire du Club des petits déjeuners. Depuis 1994, l'organisme travaille à ce que plus de 420 000 enfants au Canada puissent accéder à un petit déjeuner nutritif et atteindre leur plein potentiel par le biais de quelque 3 000 programmes de nutrition en milieu scolaire et communautaire. Le montant remis au Club des petits déjeuners inclut un don de la Banque de 50 000 \$.

125 000 \$

En 2023, la Banque a poursuivi son soutien en tant que principale institution financière canadienne associée au tennis. Elle s'est également impliquée auprès de différentes organisations qui partagent avec la Banque le désir d'avoir un impact social ou environnemental positif, et qui mettent notamment de l'avant l'importance de l'entrepreneuriat, de l'égalité des genres et de la littératie financière.

Quelques exemples de commandites

› **Omnium Banque Nationale**

(Montréal, Québec et Toronto, Ontario; 2023)

La Banque en est à sa troisième année comme commanditaire en titre du plus important tournoi de tennis international au Canada, qui accueille chaque année les plus grandes raquettes mondiales. La Banque est un acteur de premier plan pour le soutien de l'équité au tennis. Cette année, l'engagement « Jeu. Set. Équité. » a été lancé. Cette stratégie vise à faire évoluer l'équité des genres à tous les niveaux de l'écosystème du tennis au Canada, du terrain de jeu aux circuits professionnels. L'annonce d'équité des bourses pour les femmes à l'Omnium Banque Nationale est une preuve concrète du changement qui s'inscrit dans l'industrie.

› **À vous le court Banque Nationale**

(Vancouver, Colombie-Britannique; 2023)

Le programme À vous le court Banque Nationale poursuit son essor avec une nouvelle municipalité à Vancouver, au Stanley Park. Ce programme de revitalisation de terrains de tennis vise à rendre le sport toujours plus accessible aux communautés.

› **Platform Calgary**

(Calgary, Alberta; 2023)

La Banque annonce un nouveau partenariat stratégique avec Platform Calgary. Cette initiative, centrée sur l'amélioration des liens entre les investisseurs et les entreprises en démarrage dans le secteur des technologies, comprend notamment la participation de la Banque Nationale à de nombreux forums destinés aux jeunes entrepreneurs et investisseurs à même le National Bank Investor Hub.

› **Canadiens de Montréal**

(Montréal, Québec; 2023)

La Banque présente le programme Vert le but, qui vise à mettre en place diverses initiatives ayant un impact social ou environnemental, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Centre Bell. Les initiatives mises en place comprennent *Rafraîchis ta cour!*, un programme de revitalisation des cours d'école en milieu défavorisé, ainsi qu'*Ensemble pour jouer*, qui permet la redistribution d'équipement de hockey usagé remis à neuf à des enfants soutenus par divers organismes de la ville de Montréal.

› **LEXYA**

(Montréal, Québec; 2023)

Depuis 2022, la Banque collabore avec Lexya dont la mission est, entre autres, la vente de livres scolaires usagés, permettant ainsi la réutilisation de biens et des économies pour les utilisateurs et utilisatrices. On retrouve sur la plateforme des conseils et des offres bancaires pour la clientèle étudiante, mettant de l'avant l'importance de la littératie financière.

Contribuer à l'économie

Répartition géographique des employés

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	344	18	362
Colombie-Britannique	302	16	318
Île-du-Prince-Édouard	13	5	18
Manitoba	79	8	87
Nouveau-Brunswick	217	27	244
Nouvelle-Écosse	28	–	28
Ontario	2 046	189	2 235
Québec	15 657	2 054	17 711
Saskatchewan	45	6	51
Terre-Neuve-et-Labrador	–	–	–
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	–	–	–
Total Canada	18 731	2 323	21 054
Hors Canada	10 181	8	10 189
Total	28 912	2 331	31 243

Impôts et taxes payés ou payables au Canada (en milliers de dollars)

	Impôt sur le revenu ¹	Impôt sur le capital ¹	Autres taxes ²
Fédéral	317 955	–	108 715
Provincial			
Alberta	4 060	–	2 673
Colombie-Britannique	6 606	–	4 305
Île-du-Prince-Édouard	43	126	290
Manitoba	1 508	909	1 237
Nouveau-Brunswick	1 392	2 695	3 930
Nouvelle-Écosse	637	–	437
Ontario	38 551	–	41 742
Québec	155 105	5 434	390 690
Saskatchewan	814	1 820	660
Terre-Neuve-et-Labrador	6	–	–
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	1	–	–
Total – provincial	208 723	10 984	445 964
Total – fédéral et provincial	526 678	10 984	554 679

1 Impôt sur le revenu et sur le capital : montants estimatifs.

2 Autres taxes : montant comprenant les charges sociales (portion payée par l'employeur, y compris les montants versés au titre du Régime de pensions du Canada, de l'assurance-emploi et des régimes d'assurance maladie provinciaux), la taxe d'affaires, l'impôt foncier, les taxes de vente (y compris la TPS/TVH au fédéral et la taxe de vente provinciale estimative) et la prime d'assurance-dépôts.

**Notre
contribution totale :**

1,09 milliard \$
payés en impôts
et taxes

Financement par emprunt accordé aux entreprises canadiennes (en milliers de dollars)

En 2023, la Banque Nationale a autorisé, pour des entreprises de partout au pays, du financement par emprunt totalisant plus de 161 milliards de dollars.

	0 à 24,9\$	25,0 à 99,9\$	100,0 à 249,9\$	250,0 à 499,9\$	500,0 à 999,9\$	1000,0 à 4 999,9\$	5 000,0\$ et plus	Total
Alberta								
Total autorisé (\$)	2 786,1	5 763,0	8 076,1	13 288,4	22 183,8	275 928,9	17 626 803,5	17 954 829,7
Nombre de clients	268,0	124,0	55,0	38,0	33,0	115,0	242,0	875,0
Colombie-Britannique								
Total autorisé (\$)	1 909,5	4 504,6	7 181,7	8 926,3	32 132,8	344 185,4	8 794 133,7	9 192 974,0
Nombre de clients	193,0	97,0	49,0	24,0	46,0	139,0	235,0	783,0
Île-du-Prince-Édouard								
Total autorisé (\$)	526,7	b	c	d	—	f	g	526,7
Nombre de clients	63,0	b	c	d	—	f	g	63,0
Manitoba								
Total autorisé (\$)	731,4	2 064,4	3 122,1	7 175,4	30 511,7	215 403,9	2 051 373,1	2 310 381,9
Nombre de clients	69,0	45,0	18,0	21,0	43,0	89,0	63,0	348,0
Nouveau-Brunswick								
Total autorisé (\$)	10 166,7	22 128,7	29 680,7	39 475,5	86 936,1	409 414,8	1 517 567,2	2 115 369,8
Nombre de clients	1 033,0	460,0	199,0	112,0	124,0	193,0	81,0	2 202,0
Nouvelle-Écosse								
Total autorisé (\$)	280,0	b	c	5 645,1	e	42 594,5	1 078 130,4	1 126 650,0
Nombre de clients	23,0	b	c	16,0	e	18,0	30,0	87,0
Ontario								
Total autorisé (\$)	28 815,7	38 646,4	49 273,2	93 076,4	202 516,2	1 852 541,6	35 121 520,0	37 386 389,6
Nombre de clients	3 034,0	823,0	326,0	257,0	287,0	745,0	750,0	6 222,0
Québec								
Total autorisé (\$)	341 774,1	650 530,3	860 383,6	1 271 039,4	2 426 829,5	11 972 652,0	73 014 367,6	90 537 576,4
Nombre de clients	38 395,0	13 505,0	5 631,0	3 580,0	3 466,0	5 434,0	1 966,0	71 977,0
Saskatchewan								
Total autorisé (\$)	447,3	1 394,6	3 147,1	6 248,6	14 650,3	128 731,6	438 387,2	593 006,7
Nombre de clients	44,0	31,0	19,0	16,0	21,0	56,0	20,0	207,0
Terre-Neuve-et-Labrador								
Total autorisé (\$)	a	b	c	—	e	f	g	—
Nombre de clients	a	b	c	—	e	f	g	—
Yukon, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut								
Total autorisé (\$)	a	b	—	d	—	—	—	—
Nombre de clients	a	b	—	d	—	—	—	—
Grand total								
Total autorisé (\$)	387 437	725 032	960 864	1 444 875	2 815 760	15 241 453	139 642 283	161 217 705
Nombre de clients	43 122	15 085	6 297	4 064	4 020	6 789	3 387	82 764

Note: Afin de préserver la confidentialité des clients, certaines données ont été regroupées comme suit:

a - Les données de Terre-Neuve-et-Labrador et du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont été ajoutées à celles du Nouveau-Brunswick et au total de cette province.

b - Les données de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse, de Terre-Neuve-et-Labrador et du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont été ajoutées à celles du Nouveau-Brunswick et au total de cette province.

c - Les données de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve-et-Labrador ont été ajoutées à celles du Nouveau-Brunswick et au total de cette province.

d - Les données de l'Île-du-Prince-Édouard et du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont été ajoutées à celles du Nouveau-Brunswick et au total de cette province.

e - Les données de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve-et-Labrador ont été ajoutées à celles du Nouveau-Brunswick et au total de cette province.

f - Les données de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve-et-Labrador ont été ajoutées à celles du Nouveau-Brunswick et au total de cette province.

g - Les données de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve-et-Labrador ont été ajoutées à celles du Nouveau-Brunswick et au total de cette province.

Les chiffres présentés ont été arrondis à la première décimale.

Filiales* de la Banque Nationale (au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2023)

Liste des filiales visées par le *Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière*.

Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie

- Cabinet d'assurance Banque Nationale inc.
- Banque Nationale Planification et avantages sociaux inc.

Banque Nationale Investissements inc.

Financière Banque Nationale inc.

- Services Financiers FBN inc.
- Services Financiers NBF Itée

Société de fiducie Natcan

Trust Banque Nationale inc.

Succursales** fermées et ouvertes (au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2023)

Succursales fermées

Nouveau-Brunswick

410, chemin Madawaska, Grand-Sault

Ontario

18, rue York, Toronto

Québec

350, 14^e Avenue, La Guadeloupe

10212, boul. Saint-Michel, Montréal

61, rue Georges, Pierreville

14000, boul. Henri-Bourassa, Québec

2336, chemin Sainte-Foy, Québec

141, rue Commerciale, Saint-Damien-de-Buckland

530, chemin du Lac-Kipawa, Témiscamingue

101, 1^e Avenue Ouest, Amos

1155, rue Metcalfe, Montréal

133, rue Principale, Saint-Anselme

210, rue Sainte-Catherine, Saint-Constant

830, rue Notre-Dame, Saint-Rémi

347, rue Principale, Shawville

13, rue George, Sorel-Tracy

2020, boul. René-Gaultier, Varennes

741, chemin de la Rivière, Wakefield

Succursales ouvertes

Québec

82, 1^e Avenue Est, Amos

800, rue Saint-Jacques, 3^e étage, Montréal

569, route Bégin, Saint-Anselme

400, route 132, bur. 170, Saint-Constant

790, rue Saint-Paul, Saint-Rémi

135, route 148, bur. 3, Shawville

58, rue du Roi, Sorel-Tracy

2018, boul. René-Gaultier, Varennes

9, chemin Cross Loop, bur. 101, Chelsea

À noter qu'en raison d'un manque de personnel indépendant de notre volonté, des succursales ont été temporairement fermées. Des mesures d'atténuation ont été mises en place afin de répondre aux besoins des clients. La liste suivante fait état des fermetures et ouvertures de succursales en date du 31 octobre 2023.

* Le terme filiale est entendu au sens d'entité du groupe de la Banque Nationale.

** Le terme succursale est entendu au sens du *Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière*.

Guichets retirés et ajoutés (au cours de l'exercice terminé le 31 octobre 2023)

Guichets retirés

Nouveau-Brunswick

Ontario

255, av. Dufferin, London

18, rue York, Toronto

Québec

10500, av. du Bois-de-Boulogne, Montréal

600, rue De La Gauchetière Ouest, Montréal (2 guichets)

8020, boul. Langelier, Montréal

1370, av. du Mont-Royal Est, Montréal

10212, boul. Saint-Michel, Montréal

500, rue Sherbrooke Ouest, Montréal

2336, chemin Sainte-Foy, Québec (2 guichets)

1363, av. Maguire, Québec

5245, boul. Cousineau, Saint-Hubert

20, rue Blainville Ouest, Sainte-Thérèse

101, 1^{re} Avenue Ouest, Amos (2 guichets)

133, rue Principale, Saint-Anselme

210, rue Sainte-Catherine, Saint-Constant (2 guichets)

830, rue Notre-Dame, Saint-Rémi (2 guichets)

2195, boul. Guillaume-Couture, Lévis

347, rue Principale, Shawville

13, rue George, Sorel-Tracy (2 guichets)

2020, boul. René-Gaultier, Varennes (3 guichets)

741, chemin de la Rivière, Wakefield

Guichets ajoutés

Nouveau-Brunswick

111, rue de l'Église, Edmunston (2 guichets)

245, rue Canada, Saint-Quentin

Québec

82, 1^{re} Avenue Est, Amos (2 guichets)

569, route Bégin, Saint-Anselme (2 guichets)

400, route 132, bur. 170, Saint-Constant (3 guichets)

790, rue Saint-Paul, Saint-Rémi (2 guichets)

2280, boul. Guillaume-Couture, Lévis

135, route 148, bur. 3, Shawville (2 guichets)

58, rue du Roi, Sorel-Tracy (3 guichets)

2018, boul. René-Gaultier, Varennes (3 guichets)

9, chemin Cross Loop, bur. 101, Chelsea (2 guichets)

218, rue Saint-Jacques, Saint-Jacques-de-Montcalm

30, boul. Gérard-D.-Lévesque Est, Paspébiac

1130, boul. Marcel-Laurin, Saint-Laurent

2800, boul. Saint-Charles, Kirkland

101, boul. Taché Ouest, Montmagny

1319, chemin Canora, Ville Mont-Royal

1465, rue Jean-Talon Est, Montréal

800, rue Saint-Jacques, Montréal (2 guichets)

Réseaux sociaux

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



bnc.ca/reseauxsociaux

1^{er} trimestre 2024

Produit au Canada, ISBN 978-2-921835-80-0

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives Canada

Gestion du projet et rédaction : Équipe ESG, Banque Nationale

Conception de la couverture : M&H

Graphisme : M&H

Traduction : Services linguistiques de la Banque Nationale



MD BANQUE NATIONALE DU CANADA, BANQUE NATIONALE, le logo BANQUE NATIONALE, BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS, FINANCIÈRE BANQUE NATIONALE et SOCIÉTÉ DE FIDUCIE NATCAN sont des marques de commerce déposées de la Banque Nationale du Canada.

MC ENTREPRENDRE MAINTENANT, ASSURANCE-VIE BANQUE NATIONALE, TRUST BANQUE NATIONALE et BANQUE NATIONALE RÉSEAU ASSISTANCE sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada.

Les icônes FACEBOOK, INSTAGRAM, LINKEDIN, X et YOUTUBE sont des marques de commerce enregistrées respectivement par Facebook, Inc., LinkedIn Corporation, X Corp. et Google LLC.

D'autres marques de commerce de la Banque Nationale du Canada sont utilisées dans cette déclaration. Certaines marques de commerce appartenant à des tiers sont également mentionnées dans ce rapport.