

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE 2019



TABLE DES MATIÈRES

Message du président et chef de la direction.....	1
À propos de ce rapport.....	2
Qui nous sommes : Banque Laurentienne Groupe Financier.....	2
Nos clients.....	2
Aperçu des facteurs ESG.....	3
Communiquer avec nos parties prenantes.....	4
Nos services aux particuliers.....	6
Notre équipe.....	8
Gouvernance.....	12
Contribuer aux communautés que nous servons.....	14
Faire notre part pour améliorer l'environnement.....	16
Valeur économique.....	18
Notre déclaration annuelle.....	22
Annexe.....	23

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION



« Notre succès comme organisation tient en grande partie à notre capacité à s'adapter, à évoluer et à redonner. »

Fidèles à nos valeurs de proximité, de simplicité et d'honnêteté, nous nous sommes toujours efforcés d'améliorer notre implication dans nos communautés et nos engagements envers toutes les parties prenantes. De plus en plus, nous participons aussi à la lutte aux changements climatiques. Nous avons fait beaucoup de chemin, mais nous pouvons toujours en faire davantage et nous poursuivons dans cette voie.

2019 a été une année significative sur plusieurs plans. Nos ressources sont désormais entièrement dédiées à aider nos clients à améliorer leur santé financière. Nos succursales traditionnelles sont maintenant des Cliniques financières, où nos clients évaluent leur santé financière avec leur conseiller pour choisir des solutions adaptées à leurs besoins. Nous avons aussi lancé de nouvelles offres numériques pour les clients particuliers d'un océan à l'autre sous les marques B2B Banque et BLC Numérique – des solutions entièrement en ligne permettant aux clients d'effectuer leurs opérations bancaires au moment qui leur convient.

En matière de philanthropie, nous sommes fiers d'avoir à nouveau recueilli des sommes importantes en appui à des causes qui sont chères aux membres de notre équipe. Les organisations avec lesquelles nous avons établi un

partenariat font un travail extraordinaire en aidant les familles et les jeunes dans le besoin, les Canadiens lors de situation de crise et les personnes atteintes de maladies graves. De plus, nous avons fait don de 974 œuvres d'art à des fondations et musées canadiens pour enrichir leurs collections.

Nous avons aussi fait un autre pas important en faveur de l'environnement, en étendant notre partenariat avec Bullfrog Power cette année, afin d'aider à réduire encore davantage notre empreinte carbone. Choisir l'énergie verte pour nos deux bureaux corporatifs ne représente qu'une partie de notre engagement à lutter contre les changements climatiques. Parmi ces engagements figure la participation à des investissements durables, dont l'émission de 2,25 milliards \$ d'obligations vertes en 2019.

Il devient essentiel dans notre industrie d'améliorer la divulgation sur les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), parce que c'est important pour nos actionnaires, nos employés et nos clients. En 2019, avec l'aide d'une firme externe, nous avons commencé à développer notre feuille de route pour l'adoption des recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). Proportionnellement à notre taille et à nos ressources, nous planifions intégrer graduellement ces recommandations, afin que nous puissions adapter nos divulgations selon la structure du GIFCC. Nous considérons que c'est notre devoir et un privilège de faire notre part et de continuer à favoriser une culture socialement responsable chez Banque Laurentienne Groupe Financier, pour nos parties prenantes et pour les générations futures.

François Desjardins
Président et chef de la direction

À PROPOS DE CE RAPPORT

L'information contenue dans ce rapport de responsabilité sociale couvre les activités pertinentes de Banque Laurentienne Groupe Financier¹ et ses entités (comme définis dans notre déclaration annuelle et collectivement appelés BLCGF dans le présent texte) au cours de l'année financière terminée le 31 octobre 2019, en conformité avec les réglementations fédérales.

Dans les pages qui suivent, Banque Laurentienne Groupe Financier est heureux de présenter ses accomplissements et contributions en lien avec ses clients, les membres de son équipe, ses actionnaires, les communautés et l'environnement.

QUI NOUS SOMMES : BANQUE LAURENTIENNE GROUPE FINANCIER

Banque Laurentienne Groupe Financier est un fournisseur de services financiers diversifiés dont la mission est d'aider ses clients à améliorer leur santé financière. La Banque Laurentienne du Canada (fondée en 1846) et ses entités sont collectivement désignées Banque Laurentienne Groupe Financier.

Le Groupe offre un vaste éventail de solutions et de services axés sur les conseils à ses clients particuliers, commerciaux et institutionnels. Grâce à ses activités pancanadiennes et à sa présence aux États-Unis, le Groupe est un important joueur dans de nombreux segments de marché.

NOS CLIENTS

Particuliers

Les clients particuliers qui ont à cœur leur santé financière bénéficient de notre approche en trois volets qui s'appuie sur les conseils et le savoir-faire de professionnels de la financière ainsi que sur une offre de produits et services simples et accessibles, par le biais :

- Des Cliniques financières
- Des conseillers et courtiers
- De l'offre numérique directe aux clients

Entreprises

Les entrepreneurs et les dirigeants d'entreprises – au Canada et aux États-Unis – profitent de l'expertise que nos directeurs de compte ont développée dans leur secteur ainsi que des solutions sur mesure pour leurs besoins en services bancaires et de financement :

- Services bancaires commerciaux
- Financement d'équipement et d'inventaire par le biais de nos filiales LBC Capital et Northpoint Commercial Finance
- Financement immobilier

Institutionnels

Nos clients institutionnels ont accès à un éventail de services adaptés à leurs besoins dans les marchés des capitaux, aux services de courtiers ainsi qu'à des services de fiduciaires et administratifs.

¹ Désigné sous « Banque Laurentienne Groupe Financier », « BLCGF », « le Groupe » ou « La Banque ».

APERÇU DES FACTEURS ESG

ENVIRONNEMENTAUX

Approvisionnement écoconscient

Depuis que nous avons joint la communauté de Bullfrog Power, nous avons évité le rejet de

1 083

tonnes de CO₂

Prêteur responsable

Moins de

0,38 %

des prêts de notre portefeuille sont liés aux industries minière, d'exploitation en carrière, et de pétrole et de gaz

Investissement durable

Nous avons participé à l'émission de

2,25 G\$

d'obligations vertes en 2019.

SOCIAUX

Les membres de notre équipe

50 % | 50 %

Parité des administrateurs indépendants

55 %

des membres de l'équipe sont des femmes

45 %

des leaders de l'organisation sont des femmes

Nos activités philanthropiques

500 000 \$

en dons et commandites

GOVERNANCE

Des standards élevés et de saines pratiques de gouvernance

Maintenir à jour les connaissances des membres de l'équipe sur les pratiques de gouvernance est une priorité. En 2019, ils ont tous suivi des sessions de formation, ce qui représente plus de

15 000

heures, sur des thèmes liés aux bonnes pratiques en matière de cybersécurité, de protection des renseignements personnels et de conformité.

974

œuvres d'art remises par BLCGF à des musées canadiens et à des fondations

COMMUNIQUER AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Lorsqu'il s'agit de communiquer avec nos clients, les membres de notre équipe, nos actionnaires et les autorités réglementaires, notre engagement est en phase avec nos valeurs fondamentales. La façon dont les informations sont rendues disponibles et accessibles reflète la **proximité**; la **simplicité** s'exprime par le ton et le langage utilisés lorsque nous communiquons; et l'**honnêteté**, par le biais d'un contenu précis et transparent. Voici quelques-uns des outils que nous utilisons.

Nos clients

Nous aidons nos clients à améliorer leur santé financière.



Nous sommes déterminés à continuellement améliorer l'expérience client sur tous les points de contact :

- Nos sites Internet: Banque Laurentienne Groupe Financier, Banque Laurentienne, B2B Banque, LBC Capital, Northpoint Commercial Finance, Valeurs mobilières Banque Laurentienne
- Services bancaires en ligne sur BLCDirect, B2BDirect, BLCNumérique, Accès Conseiller et Accès Client versions sur ordinateur et/ou mobile
- Service par téléphone
- Médias sociaux: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube
- Ombudsman
- Courriels et envois postaux
- Sondages auprès des clients
- Affichage et dépliants
- Bulletins d'information

Les membres de l'équipe

Nos engagements envers les membres de notre équipe comprennent le partage de notre vision et de notre orientation stratégique, l'offre d'un environnement de travail sécuritaire et l'encouragement du développement personnel.



Nous interagissons par l'intermédiaire de:

- Rencontre annuelle entre le président et les membres de l'équipe
- Visites des bureaux et des établissements par les membres de la haute direction
- Rencontres sectorielles régulières
- Publications internes: mot du président, publication bimensuelle, communications régulières sur les actualités corporatives
- Fil d'actualité Intranet à l'intention des membres de l'équipe et des gestionnaires
- Ombudsman
- Médias sociaux: fil Twitter privé du président, exclusif aux membres de l'équipe
- Comité de relations de travail et autres moyens prévus par la convention collective

Les actionnaires et les investisseurs

Nous sommes engagés à générer une croissance et une rentabilité durables pour nos actionnaires et investisseurs.



Ils peuvent suivre nos progrès par le biais de plusieurs moyens :

- Conférence téléphonique des résultats financiers trimestriels et annuels
- Assemblée annuelle des actionnaires
- Rencontres avec des analystes financiers et des investisseurs
- Circulaires de sollicitation de procurations de la direction
- Notice annuelle
- Rapport de responsabilité sociale
- Rapports annuel et trimestriels
- Sites Internet de Banque Laurentienne Groupe Financier et de ses lignes d'affaires

Le grand public

Nous nous impliquons au sein des collectivités où nous évoluons afin de démontrer notre engagement envers ces dernières et nous partageons des informations sur nos produits et services de plusieurs façons.



Nous diffusons de l'information par les moyens suivants :

- Rapport de responsabilité sociale
- Contacts réguliers avec les médias
- Médias sociaux: Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube
- Sites Internet de Banque Laurentienne Groupe Financier et de ses lignes d'affaires
- Activités reliées aux dons et commandites

Les autorités réglementaires

Nous croyons que la conformité est un pilier indispensable de la protection de nos clients et du système bancaire.

Nous échangeons régulièrement avec des représentants de toutes les autorités réglementaires provinciales et fédérale afin de faire évoluer nos pratiques d'affaires.

NOS SERVICES AUX PARTICULIERS

Meilleure et différente

Nous devenons une banque meilleure et différente pour nos clients. Les changements que nous faisons aujourd'hui renforceront la façon dont nous aiderons nos clients à améliorer leur santé financière.



Des conseillers dédiés à améliorer la santé financière

En 2019, nous avons converti nos emplacements au Québec en ce que nous appelons désormais les Cliniques financières. Les professionnels dévoués qui y travaillent se consacrent à développer des relations à long terme avec leurs clients en discutant avec eux de la meilleure façon d'atteindre leurs objectifs financiers.

Un nouvel outil - le bilan de santé financière - été lancé dans nos Cliniques financières pour faire le diagnostic des besoins financiers en se basant sur quelques questions simples. Nos conseillers travaillent avec les clients pour construire un plan, et l'adapter au fur et à mesure de l'évolution des besoins. Notre approche 100 % Conseil signifie que nous mettons nos clients au premier plan.

*Sondage Léger sur les habitudes financières des Québécois mené en juin 2019.

98 % des personnes questionnées valorisent leur santé financière, mais seulement 45 % ont un plan financier récent.*

Des solutions numériques pour les besoins bancaires quotidiens

Cette année, nous avons lancé des produits bancaires numériques sous nos marques B2B Banque et BLC Numérique. Suite à une référence de leur conseiller ou courtier indépendant, les clients de B2B Banque peuvent maintenant ouvrir des comptes bancaires, tels un compte-chèques ou un compte d'épargne à intérêt élevé et également acheter des CPG en ligne, au moment qui leur convient. BLC Numérique a lancé la même offre bancaire directement auprès des consommateurs. De plus, nos clients de Cliniques financières ont accès aux opérations libre-service suivantes :

	GAB Banque Laurentienne	GAB du réseau The EXCHANGE®	BLCDirect	Autre
Retrait d'argent	✓	✓		
Dépôt	✓	✓		✓ Dépôt direct
Transfert de fonds entre comptes de la Banque Laurentienne	✓	✓	✓	
Paiement de factures	✓		✓	✓ <ul style="list-style-type: none">• Chèque personnel• Paiement préautorisé
Virement électronique			✓	

Des produits et services financiers pour répondre à une multitude de besoins

Nous aidons les clients à améliorer leur santé financière, peu importe à quelle étape de leur vie ils se trouvent ou à quelle tranche démographique ils appartiennent. Nous sommes fiers d'offrir des forfaits et services

bancaires diversifiés pour répondre à une multitude de besoins. Pour en savoir davantage, visitez le www.banquelaurentienne.ca

Pour les personnes à faible revenu : <ul style="list-style-type: none">• un forfait bancaire à frais modiques donnant droit à 12 transactions mensuelles.• Un forfait bancaire sans frais pour les aînés recevant le Supplément de revenu garanti (SRG) ou pour les bénéficiaires d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI)	Pour les jeunes : <ul style="list-style-type: none">• un forfait sans frais donnant droit à un nombre illimité de transactions par mois, pour les moins de 18 ans.• un forfait sans frais de 20 transactions par mois pour les étudiants de 16 à 25 ans.	Pour les aînés : <ul style="list-style-type: none">• un forfait gratuit incluant quatre transactions mensuelles pour les personnes de 65 ans ou plus.• le programme Avantage 60+ accordant un rabais sur trois de nos forfaits transactionnels les plus populaires pour les personnes de 60 ans ou plus.
Pour les personnes avec un handicap : <ul style="list-style-type: none">• Notre réseau virtuel offre aux clients un accès aux services bancaires 24 heures sur 24, sept jours sur sept par l'intermédiaire de nos guichets automatiques, par téléphone, via notre site Internet et via une version mobile de celui-ci. Notre site Internet et notre site transactionnel BLCDirect sont adaptés pour être pris en charge par différents logiciels d'aide pour les personnes handicapées et notre système téléphonique est muni d'un système de retranscription. Le processus d'identification de BLCDirect est également adapté pour les personnes non voyantes.• En plus des emplacements munis de portes automatiques, nous continuons de trouver des façons d'améliorer l'accessibilité dans tout notre réseau.		

L'engagement d'un langage clair

L'une de nos responsabilités est de nous assurer que nos clients comprennent le fonctionnement de nos produits et services, ainsi que leurs obligations et droits en matière de finance. Nous prenons grand soin d'utiliser un langage clair lorsque nous communiquons avec nos clients par écrit, en ligne ou en personne.

À l'écoute des clients afin de toujours améliorer nos pratiques d'affaires

Recueillir les commentaires des clients, et écouter leurs préoccupations, demeurent pour nous une façon importante d'améliorer nos processus d'affaires. Nous nous efforçons de fournir une expérience adéquate chaque fois que nous interagissons avec la clientèle, mais nous savons qu'il peut arriver à l'occasion que ce ne soit pas le cas. Dans ces cas, nous avons un mécanisme de règlement des plaintes simple, disponible sur notre site internet, par lequel nous tentons de trouver des solutions rapides à la source. Si les clients demandent une assistance additionnelle ou une prise en charge à un autre niveau, nous pouvons référer les cas, au besoin, aux autorités appropriées. Chez Valeurs mobilières Banque Laurentienne, la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends s'inscrit dans le cadre des dispositions de la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (loi 107).

Les requêtes traitées par l'Ombudsman

Au cours de l'exercice 2019, le bureau de l'Ombudsman a traité 46 requêtes. De ce nombre, 28 dossiers concernaient la Banque Laurentienne et ils ont été traités dans un délai moyen de 23 jours. Au terme de l'exercice, l'Ombudsman a maintenu la position de la Banque dans 12 dossiers, tandis que dans 14 dossiers, il a recommandé un règlement en faveur du client. Deux dossiers ont été résolus en partie.

Pour B2B Banque, 14 dossiers ont été reçus, et ils ont été traités dans un délai moyen de 27 jours. L'Ombudsman a endossé la décision initiale de B2B Banque dans 13 cas, et le dossier restant était toujours en révision à la fin de 2019.

Un dossier concernait Valeurs mobilières Banque Laurentienne et l'Ombudsman a maintenu la décision de Valeurs mobilières Banque Laurentienne. Pour ce qui est de BLC Services financiers, 3 dossiers ont été reçus, pour lesquels l'Ombudsman a maintenu la position de BLC Services financiers.

Nos réseaux sociaux

Nous sommes présents sur les réseaux sociaux et nous encourageons nos clients à interagir avec nous.



NOTRE ÉQUIPE

Nos gens transforment nos plans en réalité

Notre mission est d'aider les clients à améliorer leur santé financière, et c'est sur notre équipe que nous comptons pour rendre tout cela possible. Lorsque nos employés sont engagés et motivés, cela se traduit par une expérience client exceptionnelle.



Nous nous améliorons en étant à l'écoute de notre équipe

Nous écoutons activement et mesurons notre performance en tant qu'employeur grâce à des sondages annuels sur la mobilisation. En 2019, notre taux de participation a été de près de 55 %, avec une proportion de 97 % des employés ayant déclaré soutenir notre plan.

Il est important pour les membres de la haute direction de rester connectés et d'échanger activement avec les membres de leurs équipes. C'est pour cela qu'ils priorisent la tenue de sessions de discussions exécutives et de réunions d'équipe tout au long de l'année. De plus, notre chef de la direction, François Desjardins, fait la tournée de nos différents emplacements de travail pour rencontrer les membres de l'équipe et il tient un forum annuel pour faire le point sur les progrès et discuter de nos plans actuels et futurs.



Les récipiendaires des Prix Performance de niveau Groupe ont été célébrés à Montréal en mai 2019.

Développer notre capital humain

Le Groupe accorde une grande valeur à l'apprentissage et au développement continu et fournit des occasions aux membres de l'équipe pour progresser dans leur carrière. En plus de la formation offerte à l'interne, le Groupe défraie les coûts, en totalité ou en partie, pour la formation continue dans les domaines pertinents.

Notre programme Cap Performance a été conçu pour permettre aux employés de participer à la définition de leurs objectifs, de leurs buts et de leurs besoins de développement avec leurs gestionnaires, puis de revoir annuellement leurs réalisations. Le programme permet également aux membres de l'équipe de fournir une rétroaction confidentielle sur la performance de leurs gestionnaires.

Nous valorisons la participation et les échanges à tous les niveaux de l'organisation et notamment avec l'équipe de leadership. En 2019, le Groupe a tenu sa conférence de leadership annuelle, où les gestionnaires sont encouragés à discuter et à partager leurs idées sur l'orientation stratégique de l'organisation.



Recrutement et rémunération

Investir dans les talents nous permet d'optimiser notre main-d'œuvre. Banque Laurentienne Groupe financier développe une culture de performance qui débute par le recrutement des meilleurs candidats et par l'offre d'un programme de rémunération comprenant une gamme d'avantages*. Nos équipes d'acquisition de talents participent régulièrement à des foires d'emplois dans plusieurs institutions d'enseignement collégiales et universitaires reconnues, à la recherche des meilleurs talents.

Notre programme de rémunération global inclut:

- Un salaire de base compétitif qui respecte les principes d'équité.
- Des régimes de retraite généreux afin d'aider les membres de notre équipe à épargner pour la retraite.
- Des programmes d'assurance collective qui donnent accès aux membres de notre équipe et à leurs bénéficiaires à diverses options de protection et de sécurité financière.
- Un programme d'aide et une plateforme en ligne destinée au mieux-être offerts par un fournisseur tiers de confiance, accessibles par les membres de l'équipe et leurs familles 24 heures par jour, 7 jours sur 7, leur permettant d'obtenir des ressources et de l'information soutenant le bien-être mental, physique, social et financier.
- Des vacances et des congés mobiles généreux afin que les membres de notre équipe préservent une bonne conciliation travail, vie personnelle.
- Horaires flexibles et possibilité de prendre des congés supplémentaires, pouvant aller jusqu'à une semaine, non rémunérés chaque année.
- Pour appuyer les nouveaux parents, nous offrons des indemnités supplémentaires qui bonifient les prestations gouvernementales lors des congés de maternité.
- Un programme d'achat d'actions, auquel l'employeur contribue.

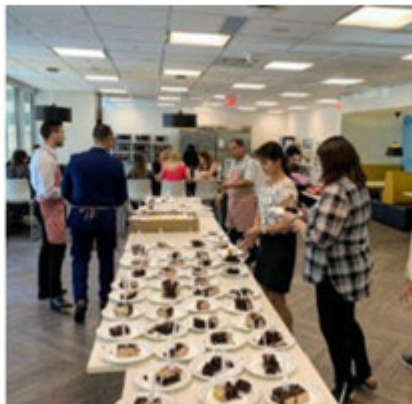
- Des avantages financiers sur plusieurs de nos produits, tels que les prêts hypothécaires, les forfaits bancaires, les marges de crédit ainsi que les prêts pour l'achat d'équipement informatique personnel.
- Une planification et des options de retraite anticipée.

*Varient en fonction du statut et du niveau d'emploi

Diversité et inclusion

Notre directive de dotation fait en sorte que notre main-d'œuvre est représentative des divers groupes désignés au sein de la société canadienne. De plus, notre plan sur la diversité, appuyé par le Comité de direction, inclut des initiatives visant à promouvoir la sensibilisation à l'inclusion et à la diversité et à réduire les écarts de représentation.

Parmi nos salariés qui ont choisi de s'auto-identifier en début d'emploi, en date du 31 octobre 2019, nous comptons dans nos rangs 0,27 % de personnes autochtones, 3,71 % de personnes avec un handicap et 29,12 % de membres de minorités visibles. Les femmes représentent 55 % des employés et elles occupent 45 % des postes de gestionnaires dans l'organisation.



Événements pour appuyer le mois de la Fierté dans nos bureaux corporatifs de Montréal et Toronto

Environnement de travail et sécurité au travail

Notre engagement envers les membres de l'équipe comprend de fournir des environnements sécuritaires qui constituent également des lieux de travail confortables et agréables. Des comités locaux de santé et sécurité sont en place dans chacun de nos établissements comptant 20 employés ou plus. Ces comités inspectent les lieux de travail pour assurer un environnement de travail sûr. Dans nos bureaux corporatifs, nous avons aussi des équipes de surveillants d'étage et de secouristes certifiés composés d'employés formés qui sont disponibles pour aider lorsque requis. Puisque la sécurité est une préoccupation importante de l'organisation, des procédures sont en place pour les situations d'urgence et des exercices sont effectués régulièrement. Les deux bureaux corporatifs sont également équipés d'une salle de premiers soins et de défibrillateurs sur place.

Nos deux bureaux corporatifs - à Toronto et à Montréal - ont été conçus en ayant en tête le confort et le bien-être des membres de l'équipe. Chacun est équipé d'installations telles que des espaces café et des salons de détente avec des boissons chaudes gratuites, de l'eau filtrée, du mobilier et des stations de travail ergonomiques, de l'équipement de pointe et un accès abondant à la lumière. Nous constatons que le concept à aire ouverte et les espaces modernes favorisent la collaboration entre les membres de notre équipe.

Reconnaissance globale

La reconnaissance est un outil qui renforce et récompense les membres de notre équipe lorsqu'ils atteignent l'excellence, tant sur le plan personnel que professionnel. Notre Programme global de reconnaissance est en place pour célébrer les membres de notre équipe et leurs réalisations. Ce programme souligne les performances individuelles et d'équipe, les années de service, la contribution aux initiatives et la reconnaissance par les leaders et par les pairs.

Santé et bien-être

Une culture de performance commence par des individus heureux et en santé. Nous favorisons le bien-être des membres de notre équipe grâce à des programmes favorisant leur santé physique et mentale.

Pour marquer la Journée mondiale de la santé mentale, nous avons établi un partenariat avec le fournisseur de notre programme d'aide aux employés et aux familles pour offrir une semaine d'activités aux membres de notre équipe. Les webinaires portant sur la gestion du stress et la sensibilisation à la santé mentale, et le yoga à l'heure du dîner, ont contribué à démontrer que nous avons tous un rôle à jouer pour promouvoir la santé mentale et mettre fin à la stigmatisation associée à la maladie mentale.

Le Groupe encourage également l'implication dans diverses activités physiques, comme des équipes de balle molle et de volleyball et un club de course, qui reçoivent une contribution corporative. Nous remboursons aussi aux membres de notre équipe les frais d'adhésion à un club sportif.



Membres de l'équipe bénéficiant d'une séance de yoga à l'heure du lunch pendant la semaine de sensibilisation à la santé mentale

GOVERNANCE

Nous considérons qu'un solide cadre de gouvernance est essentiel pour protéger les droits et les intérêts de nos parties prenantes, renforcer l'autonomie de nos employés et réussir aujourd'hui et dans le futur. Les politiques, les pratiques et les relations qui forment notre cadre de gouvernance nous permettent d'équilibrer les intérêts des parties prenantes, de gérer efficacement les risques et de mener nos activités de manière responsable.

En tant qu'institution financière, mettre en œuvre de saines pratiques de gestion des risques est un élément fondamental de notre approche en matière de gouvernance et de conduite responsable des affaires. Nous croyons qu'une gouvernance efficace doit être dynamique et que nos pratiques doivent être en constante évolution. Alors que les banques avaient l'habitude de concentrer leurs efforts sur la gestion des risques financiers, la gestion moderne des risques couvre une variété de domaines, notamment les risques environnementaux et sociaux et la cybersécurité. Nos processus d'identification et de réponse aux risques nouveaux et émergents sont intégrés dans notre cadre de gestion des risques d'entreprise. Ce cadre nous aide à promouvoir et à maintenir une culture de gestion des risques dans l'ensemble du Groupe, comme décrit plus en détail dans notre rapport annuel 2019.

Supervision et soutien à tous les niveaux de l'organisation

Le conseil d'administration de la Banque se trouve au cœur de notre structure de gouvernance. Il supervise notre plan d'affaires, notre stratégie, notre appétit pour le risque et notre culture. Le Conseil s'acquitte de ses responsabilités directement et par l'entremise de ses trois comités: le comité de gestion des risques, le comité d'audit et le comité des ressources humaines et de régie d'entreprise. Le Conseil délègue les pouvoirs quotidiens à la direction de la Banque, tout en se réservant la possibilité d'examiner les décisions de la direction et d'exercer un jugement final sur toute question. Les politiques et pratiques de gouvernance du Conseil sont décrites plus en détail dans la politique de gouvernance du Conseil qui se trouve dans la section « Gouvernance et responsabilité sociale » de notre site Web.

Notre meilleure ligne de défense est une main-d'œuvre formée, engagée et vigilante

Une culture d'intégrité est essentielle pour atteindre nos objectifs d'affaires. En conséquence, nous avons mis en place un solide système de politiques, procédures et normes de comportement pour guider la conduite de nos employés, dont une Politique de dénonciation à jour qui encourage les employés à signaler un manquement s'ils en sont témoins. Chaque année, les membres de notre équipe effectuent divers exercices de simulation et suivent des formations pour améliorer leur compréhension des risques actuels et émergents ainsi que des attentes en matière de conduite éthique des affaires. En 2019, plus de 15 000 heures de formation ont été dispensées sur des thèmes liés à la cybersécurité, à la vie privée et à la conformité. De plus, nous nous assurons que notre équipe comprend les risques actuels et en évolution liés à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes (RPCFAT). Ces initiatives de formation sont un complément à notre Code de déontologie que les employés revoient et signent chaque année.

Sécurité et confidentialité des données

La sécurité des données et la protection des renseignements personnels sont fondamentales pour notre entreprise - c'est notre priorité absolue. En conséquence, nous disposons de processus robustes et de contrôles efficaces pour gérer les risques liés à la confidentialité, à l'intégrité et à la sécurité des données, à la cybersécurité et à la gestion de la continuité des opérations. De plus, nous nous assurons que les membres de notre équipe sont bien informés sur des sujets liés à la gestion des risques et qu'une formation est donnée régulièrement. Comme les années précédentes, nous sensibilisons également les membres de l'équipe et le grand public à la cybersécurité au cours du mois d'octobre - désigné comme le Mois de la sensibilisation à la cybersécurité.

En 2019, plus de 15 000 heures de formation ont été dispensées sur des thèmes liés à la cybersécurité, à la vie privée et à la conformité



Politiques et codes

Plusieurs politiques et codes régissent notre organisation (voir notre annexe). De la gestion du risque à la continuité des affaires, la gestion du crédit, le blanchiment d'argent, l'équité en emploi, la sécurité sur les lieux de travail, les informations personnelles et plus, nos politiques, codes et lignes directrices forment une structure solide qui guide nos actions.

CONTRIBUER AUX COMMUNAUTÉS QUE NOUS SERVONS

Banque Laurentienne Groupe Financier occupe une position privilégiée pour redonner à plusieurs organisations et communautés. En 2019, plus d'un demi-million de dollars a été remis en dons corporatifs, en commandites et grâce à la générosité des membres de l'équipe.

La campagne « Donner, ça compte »

Notre campagne de dons annuelle *Donner, ça compte*, permet aux membres de l'équipe de soutenir des causes qui leur sont chères grâce à des partenariats avec trois organismes pancanadiens. Banque Laurentienne Groupe Financier a non seulement égalé les dons des employés, mais a aussi versé une contribution corporative additionnelle.

Au total, la campagne a permis d'amasser plus de 275 000 \$. Les sections locales de chacun des organismes partenaires suivants ont reçu ces montants :

- 169 000 \$ ont été remis à Centraide, pour aider les familles, les enfants et les personnes défavorisées à combattre la pauvreté, contribuer à briser l'isolement social et favoriser la réussite des jeunes.
- 21 700 \$ ont été donnés à la Croix-Rouge canadienne pour aider à la préparation des situations d'urgences et soutenir les sinistrés lorsque des désastres se produisent, tels des inondations, des tornades ou des feux de forêt.
- 84 500 \$ ont été versés à PartenaireSanté et ses organismes membres pour aider les personnes aux prises avec une maladie à apprivoiser leur nouveau quotidien. Au-delà des soins médicaux, un soutien est nécessaire pour aider les personnes à surmonter la détresse causée par le diagnostic, la perte d'autonomie ou la perturbation des habitudes de la famille. Ces organismes membres appuient aussi la recherche pour combattre et prévenir ces maladies.



Au printemps dernier, Banque Laurentienne Groupe Financier a aussi fait don de 25 000 \$ à la Croix-Rouge pour venir en appui aux victimes des inondations au Québec et ailleurs au Canada. Il est important pour nous d'aider nos clients affectés par les désastres naturels à passer à travers cette période difficile et nous incitons les membres de l'équipe et le grand public à faire des dons à la Croix-Rouge en appui aux efforts de rétablissement.

Nous sommes fiers d'encourager les membres de l'équipe qui font activement une différence dans leur propre communauté. Favoriser la proximité au sein des communautés s'inscrit dans nos valeurs. Pour ce faire, nous remettons un don d'au moins 200 \$ aux organismes auxquels les membres de nos équipes dédient leur temps et leurs talents.

Dans notre rôle de citoyen corporatif, nous avons activement contribué à divers efforts de collectes de fonds de nos partenaires et associations. Ainsi, nous avons contribué à amasser des millions de dollars en 2019 pour plusieurs causes et organismes venant en aide, entre autres, aux enfants malades et aux jeunes :

- Nous avons participé à un défi de *spinning* qui a permis de recueillir un total de 17 100 \$ pour le Réseau d'aide aux familles en transition (RAFT).
- Nos employés étaient fiers de prendre part à la Marche Centraide aux 1000 parapluies pour le lancement de la campagne 2019 de Centraide du Grand Montréal.
- À la Classique de golf Concordia, nous avons eu l'honneur de présenter un chèque d'un montant de 427 600 \$ en appui à la communauté étudiante de cette prestigieuse université.
- Nous étions commanditaire du tournoi de golf « S'élancer pour Elles » organisé par la Fondation du Chaînon, dont la mission est d'aider les femmes en difficulté. L'événement a permis de recueillir un total de 170 000 \$ pour la cause.
- Lors de la 25e édition de l'Omnium de golf de la fondation du Centre Père Sablon, nous avons aidé à amasser un total de 170 000 \$ avec d'autres leaders du monde des affaires pour aider les enfants défavorisés à déployer leur potentiel à travers le sport et les activités extérieures.
- Nous avons contribué à récolter 415 000 \$ lors d'un événement-bénéfice dont nous étions commanditaire venant en appui à Sclérodémie Québec.
- Grâce à la générosité exceptionnelle des donateurs, une somme record de 125 000 \$ a été recueillie lors du Gala Airmedic. Notre équipe des Services aux entreprises était partenaire de cet événement, qui a un impact direct sur la vie d'enfants malades.
- Nos équipes de VMBL et des Services aux entreprises ont aidé à récolter un montant inégalé de 346 500 \$ durant la 19e édition de la soirée Sablon, au bénéfice de milliers de jeunes issus de milieux défavorisés, qui grâce au sport entretiennent leur désir de persévérance.

Commanditaire de la 20^e édition du Bal de la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants, Banque Laurentienne Groupe Financier a contribué à recueillir 1 244 000 \$ en appui aux besoins de l'hôpital.

Pour la 34^e année consécutive, la communauté d'affaires a fait preuve d'une générosité extraordinaire lors du Lunch aux homards annuel. Éric Provost, président de LBC Capital en était le président d'honneur. La Fondation Tel-jeunes a amassé un montant record de 1 000 000 \$ lors de cet événement convivial attirant de nombreux donateurs.

En tant que commanditaire Or du 30^e Défi Canderel, le Groupe était heureux de renouveler sa participation à une course amicale dans les rues du centre-ville de Montréal, tout en contribuant à l'avancement de la recherche sur le cancer. Notre client, le Groupe Canderel, a recueilli plus de 2,2 millions \$ cette année pour la cause !

FAIRE NOTRE PART POUR AMÉLIORER L'ENVIRONNEMENT

Les changements climatiques sont sans contredit parmi les enjeux les plus importants de notre époque. Les impacts environnementaux se font sentir dans nos communautés et les risques pour l'économie mondiale sont évidents. Banque Laurentienne Groupe Financier considère qu'il est à la fois un devoir et un privilège d'agir pour contrer ces risques.

Établir une feuille de route en matière de divulgation relative aux changements climatiques

Cette année, le Conseil a appuyé l'initiative du Groupe visant à élaborer une feuille de route pour intégrer les recommandations du Groupe de travail sur l'information financière relative aux changements climatiques (GIFCC). En ce qui concerne les ESG, nous visons à continuellement améliorer nos divulgations en la matière.

Partenariat avec un chef de file environnemental

En 2015, notre filiale B2B Banque a établi un partenariat avec l'organisation Bullfrog Power, le principal fournisseur d'énergie verte au Canada. En 2019, nous avons choisi d'étendre ce partenariat pour alimenter nos bureaux de Toronto et de Montréal avec une électricité 100% renouvelable. Ce faisant, Banque Laurentienne Groupe Financier réduit son empreinte environnementale et contribue à rendre plus écologiques les systèmes énergétiques canadiens. Depuis qu'il a rejoint la communauté de Bullfrog Power, le Groupe a évité le rejet de plus de 1 083 tonnes de CO₂. Cela équivaut à retirer 229 voitures de la route pendant un an ou à détourner plus de 343 tonnes d'ordures des sites d'enfouissement. Il s'agit également de la même quantité d'émissions de CO₂ produites par la consommation de 461 303 litres de carburant.



Depuis que la Banque Laurentienne Groupe Financier s'est jointe à la communauté de Bullfrog Power, celle-ci a réduit son empreinte:



Ces 1,083 tonnes de CO₂ représentent:



Source: epa.gov
Courant au 31-10-2019

Bureaux corporatifs certifiés LEED

Nos bureaux corporatifs de Toronto et Montréal sont situés dans des bâtiments certifiés LEED (or et argent, respectivement). Les caractéristiques écologiques et les éléments de conception intelligents de ces bâtiments nous permettent d'améliorer notre efficacité énergétique et ainsi d'avoir un impact significatif sur l'atteinte d'objectifs environnementaux globaux.

Nous avons adopté une culture visant à réduire, réutiliser et recycler.

- ✓ Nous nous assurons que les fournitures de papier et la papeterie existantes sont gérées de manière à maximiser les efforts de recyclage et à minimiser les déchets.
- ✓ Nous encourageons tous les membres de l'équipe à utiliser des bouteilles et tasses réutilisables pour réduire leur dépendance aux bouteilles en plastique.
- ✓ Nous avons installé des stations de tri pour les ordures, le recyclage et les déchets verts pour en assurer une gestion optimale.

Nous favorisons des moyens écologiques pour se rendre au travail. Ainsi, nos bureaux corporatifs :

- ✓ Sont facilement accessibles par les transports en commun
- ✓ Incluent des zones pour garer les véhicules hybrides
- ✓ Offrent beaucoup d'espace pour les vélos

Des pratiques d'affaires responsables sur le plan de l'environnement

Nous prenons en compte les impacts directs et indirects des changements climatiques sur l'environnement. En termes d'actifs, les risques environnementaux sont évalués par nos équipes de gestion du crédit et du risque. Notre préoccupation envers l'environnement se reflète par des pratiques d'affaires responsables. L'évaluation des risques environnementaux fait partie du processus standard de gestion du risque que nous suivons pour toutes les activités liées au crédit, à l'exception de certains cas très spécifiques. Dans le but d'identifier les niveaux de risque potentiel, les industries sont regroupées en trois catégories: risque élevé, risque particulier et risque faible.

Banque Laurentienne Groupe Financier est aussi un fier participant dans le marché des obligations vertes, afin d'aider à financer des projets clés respectueux de l'environnement. En 2019, Valeurs Mobilières Banque Laurentienne a agi comme participant dans l'émission d'obligations vertes d'une valeur totale de 2,25 milliards \$.

En tant que prêteur responsable, moins de 0,38 % des prêts de notre portefeuille sont liés aux industries minière, d'exploitation en carrière, et de pétrole et de gaz.



VALEUR ÉCONOMIQUE

Étant la plus grande des institutions financières de taille moyenne au pays, la valeur économique que nous apportons comme employeur, contribuable, prêteur et fournisseur de services est considérable. Il est de notre responsabilité de nous assurer que les décisions stratégiques que nous prenons soient dans le meilleur intérêt de toutes nos parties prenantes.

Répartition géographique des employés

Au 31 octobre 2019

Lieu	Temps plein	Temps partiel	Temporaire	Total
Alberta	23	1	–	24
Colombie-Britannique	11	–	1	12
Nouvelle-Écosse	1	–	–	1
Ontario	1 063	13	167	1 243
Québec	1 671	101	71	1 843
Terre-Neuve-et-Labrador	1	–	–	1
Manitoba	1	–	–	1
États-Unis	119	3	–	122
Total	2 890	118	239	3 247

Impôts sur le revenu et autres taxes sur le capital payés ou payables en 2019

Au 31 octobre 2019

Au Canada			
(en milliers de dollars CAD)	Impôt sur le revenu ⁽¹⁾	Autres taxes ⁽²⁾	Total
Fédéral	2 495	17 996	20 491
Provincial			
Québec	(3 175)	32 204	29 029
Ontario	(544)	10 490	9 946
Alberta	(409)	–	(409)
Colombie-Britannique	18	6	24
Nouveau-Brunswick	–	79	79
Nouvelle-Écosse	(155)	121	(34)
Île-du-Prince-Édouard	–	16	16
Terre-Neuve-et-Labrador	(65)	56	(9)
Saskatchewan	–	–	–
Manitoba	(7)	–	(7)
Total provincial	(4 337)	42 972	38 635
Total fédéral et provincial	(1 842)	60 968	59 126
Aux États-Unis			
(En milliers de dollars CAD)	Impôt sur le revenu ⁽¹⁾	Autres taxes ⁽²⁾	Total
Total	10 780	1 503	12 283

(1) Montants estimatifs

(2) Autres taxes: montant comprenant la taxe compensatoire sur les salaires, la taxe sur les salaires, l'impôt foncier et les taxes de vente.

Financement par emprunt à des entreprises situées au Canada

Total des sommes dont le versement a été autorisé au 31 octobre 2019, en \$ CAD

Province		0- 24 999 \$	25,000 \$- 99 999 \$	100 000 \$- 249 999 \$	250 000 \$- 499 999 \$	500 000 \$- 999 999 \$	1 000 000 \$- 4 999 999 \$	5 000 000 \$ et plus	Total
Alberta	Montant de financement	0	0	0	0	1 069 000	4 265 000	263 296 583	268 630 583
	Nombre d'entreprises	0	0	0	0	2	2	15	19
Colombie-Britannique	Montant de financement	0	0	0	0	0	5 591 250	728 374 318	733 965 568
	Nombre d'entreprises	0	0	0	0	0	3	24	27
Manitoba	Montant de financement	0	0	142 622	0	945 000	0	122 000 000	123 087 622
	Nombre d'entreprises	0	0	1	0	1	0	3	5
Ontario	Montant de financement	15	200 272	371 445	1 818 047	10 090 497	127 339 399	3 487 592 783	3 627 412 461
	Nombre d'entreprises	3	3	2	5	17	49	108	187
Québec	Montant de financement	224 272	2 891 551	15 039 661	28 746 170	74 007 723	379 262 863	3 059 305 091	3 559 477 332
	Nombre d'entreprises	18	51	97	81	105	174	162	688
Saskatchewan	Montant de financement	0	0	0	0	0	0	10 000 000	10 000 000
	Nombre d'entreprises	0	0	0	0	0	0	1	1
Terre-Neuve-et-Labrador	Montant de financement	0	0	0	0	0	2 750 000	0	2 750 000
	Nombre d'entreprises	0	0	0	0	0	1	0	1
Total	Montant de financement	224 287	3 091 824	15 553 730	30 564 217	86 112 221	519 208 512	7 670 568 777	8 325 323 569
	Nombre d'entreprises	21	54	100	86	125	229	313	928

Guichets automatiques ouverts, relocalisés et fermés

Les 27 points de service suivants de la Banque Laurentienne ont été relocalisés, fermés ou fusionnés au cours de l'exercice financier 2019. Aucun nouveau guichet automatique bancaire n'a été ouvert.

Adresse	Ville	Province	Code postal
Relocalisé			
1635, boul. Rome (2 GAB)	Brossard	QC	J4W 3B1
Fermés			
275, boul. Wilfrid-Laurier	St-Basile-le-Grand	QC	J3N 1V6
16, rue Westminster	Montréal	QC	H4X 1Z1
5990, Ch. de la Côte-des-Neiges	Montréal	QC	H3S 1Z5
37, rue Turgeon	Ste-Thérèse	QC	J7E 3H2
580, Grande Allée Est	Québec	QC	G1R 2K2
2000, rue Ste-Catherine O	Montréal	QC	H3H 2T2
5473, ave Westminster	Côte-St-Luc	QC	H4X 2A4
1221, rue Charles-Albanel	Québec	QC	G1X 4Y5
3500, boul. des Sources	Dollard-des-Ormeaux	QC	H9B 1Z9
1275, chemin Ste-Foy	Québec	QC	G1S 4S5
4080, rue Saint-Jacques (2 GAB)	Montréal	QC	H4C 1J2
1495, rue Brassard	Chambly	QC	J3L 5W3
995A, boul. Taschereau	La Prairie	QC	J5R 1W7
3930, boul. Wilfrid-Hamel Ouest	Québec	QC	G1P 2J2
928, autoroute Chomedey Ouest (2 GAB)	Laval	QC	H7X 3S9
1372, boul. Wallberg	Dolbeau	QC	G8L 1H1
12050, rue Sherbrooke Est (2 GAB)	Montréal	QC	H1B 1C7
531, ave de Grand-Mère	Shawinigan	QC	G9T 2H4
1100, boul. René-Lévesque O.	Montréal	QC	H3B 4C2
4534, boul. Saint-Joseph	St-Nicéphore	QC	J2A 1B5
5647, avenue du Parc	Montréal	QC	H2V 4H2
280, boul. Curé-Labelle	Ste-Thérèse	QC	J7E 2X6

Succursales ouvertes et fermées

Au 31 octobre 2019

Au début de l'exercice 2016, nous avons annoncé notre plan stratégique, qui comprend l'optimisation et la simplification du réseau de succursales au Québec. Cette stratégie nous a amenés à achever, en septembre 2019, la transition de la totalité de nos succursales traditionnelles vers des Cliniques financières 100 % Conseil, où les clients peuvent obtenir des conseils financiers. Pour les opérations de base, notamment les paiements de factures, les dépôts, les retraits et les transferts de fonds, les clients ont accès en tout temps à des plateformes électroniques et en ligne. Ce virage a été soigneusement planifié avec tous nos clients pour assurer une transition harmonieuse vers notre nouveau modèle.

Adresse	Ville	Province	Code postal
Ouverte			
3500, rue de l'Éclipse	Brossard	QC	J4Z 0P3
Fusionnées et fermées			
1635, boul. Rome	Brossard	QC	J4W 3B1
1495, boul. Brassard	Chambly	QC	J3L 5W3
1372, boul. Walberg	Dolbeau	QQ	G8L 1H1
995, boul. Taschereau	La Prairie	QC	J5R 1W7
928, autoroute Chomedey	Laval	QC	H7X 3S1
3700, boul. Taschereau	Longueuil	QC	J4V 2H8
12050, rue Sherbrooke	Montréal	QC	H1B 1C7
4080, rue St-Jacques	Montréal	QC	H4C 1J2
3930, boul. Wilfrid Hamel	Québec	QC	G1P 2J2
1275, chemin Ste-Foy	Québec	QC	G1S 4S5
531, ave de Grand-Mère	Shawinigan	QC	G9T 2H4
1221, rue Charles Albanel	Ste-Foy	QC	G1X 4Y5

NOTRE DÉCLARATION ANNUELLE

Ce rapport de responsabilité sociale est une déclaration sur les responsabilités envers la collectivité et est publié par Banque Laurentienne Groupe Financier. Il donne un aperçu des activités du Groupe et de ses entités, notamment:

- Banque Laurentienne du Canada
- Valeurs mobilières Banque Laurentienne
- Trust La Laurentienne du Canada inc.
- BLC Trust
- Assurance Banque Laurentienne inc.
- B2B Banque
- B2B Banque Services de valeurs mobilières inc.
- B2B Trustco
- B2B Banque Services financiers inc.
- B2B Banque Services aux intermédiaires inc.
- BLC Services financiers
- LBC Capital inc.
- BLC Gestion de placement inc.
- BLC Tech inc.
- Northpoint Commercial Finance

Ce rapport de responsabilité sociale 2019 est publié par le Bureau de la direction de Banque Laurentienne Groupe Financier, en vertu du Règlement sur la déclaration annuelle adopté le 21 mars 2002, et selon les exigences de l'Agence de la consommation financière du Canada (ACFC). Il présente une vue d'ensemble des réalisations de l'année envers les principales parties prenantes : clients, employés, actionnaires et collectivités.

Il est complémentaire à la Circulaire de sollicitation de procurations de la direction, au rapport annuel et à la Notice annuelle. Ces trois documents fournissent des renseignements plus complets sur les programmes et politiques mentionnés et ils sont disponibles sur le site Internet **blcgf.ca**.

Sauf indication contraire, l'information contenue dans ce document porte sur l'exercice 2019 (du 1er novembre 2018 au 31 octobre 2019).

Ce rapport de responsabilité sociale est disponible en version intégrale sur notre site Internet à : **<https://blcgf.ca/gouvernance-et-responsabilite-sociale/>**

A full version of this Social Responsibility Report is also available in English on our website at: **<https://lbcfg.ca/governance-and-social-responsibility/>**

Pour tout commentaire sur ce document, veuillez communiquer avec le Bureau de la direction.

Téléphone : 514 284-4500, poste 40015

Courriel : communication@blcgf.ca

ANNEXE

Nos politiques et codes

Codes

- Code de déontologie
- Code de conduite en matière de vente de produits d'assurance autorisés effectuée par les employés du Groupe Banque Laurentienne
- Code de déontologie – Fournisseurs de service

Gestion du risque d'entreprise - Appétit au risque

- Politique-cadre - Gestion du risque d'entreprise
- Politique-cadre - Appétit au risque

Gestion du capital

- Politique - Gestion et adéquation du capital

Gestion de la liquidité et du financement

- Politique - Évaluation des instruments financiers
- Politique - Gestion des liquidités et du financement
- Politique - Prix de transfert de fonds
- Politique - Gestion des risques de Trésorerie et Marché des capitaux
- Directive - Gestion des risques - Portefeuilles bancaire et de négociation

Gestion des risques de marché

- Directive - Simulations de crises

Gestion du risque de contrepartie

- Politique - Surveillance du vérificateur externe

Gestion du risque de crédit

- Manuel - Politiques et directives de crédit
- Politique - Quantification du risque de crédit
- Directive - Élaboration des modèles de quantification du risque de crédit
- Directive - Validation conceptuelle des modèles de crédit
- Directive - Implantation des modèles de crédit
- Directive - Revue des prêts
- Directive - Suivi de la performance des modèles de crédit
- Politique - Gestion du risque de modélisation
- Directive - Gestion du défaut
- Directive - Guide de souscription résidentielle

Gestion du risque réglementaire

- Politique - Gestion du risque réglementaire
- Politique - Lutte contre le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes
- Politique - Protection des renseignements personnels
- Politique - Initiés et opérations interdites sur les titres de la Banque
- Politique – Dénonciation

Gestion des risques opérationnels

- Politique-cadre - Gestion des risques opérationnels
- Politique - Gestion des risques opérationnels
- Directive - Indicateurs de risque clé
- Directive - Auto-évaluation des risques et contrôles
- Directive - Événement de risque opérationnel
- Directive - Analyse de scénarios
- Directive - GRO Gestion des initiatives
- Politique - Gestion des risques liés aux fournisseurs

- Directive - Gestion des risques liés aux fournisseurs

Gouvernance TI

- Politique-cadre - Gouvernance TI de BLCGF
- Politique - Sécurité de l'information
- Directive - Utilisation acceptable
- Directive - Appareils mobiles et accès à distance
- Directive - Gestion des actifs
- Directive - Contrôle de l'accès
- Directive - Sécurité des opérations
- Directive - Sécurité des communications
- Directive - Acquisition, développement et maintenance des systèmes
- Directive - Sécurité de l'information relative aux relations avec les fournisseurs
- Directive - Gestion des incidents liés à la sécurité de l'information
- Directive - Sécurité physique et environnementale

Ressources humaines

- Directive - Usage de l'alcool et des drogues dans le milieu de travail
- Politique - Harcèlement et violence au travail
- Politique - Gestion de la performance
- Politique - Mesures d'adaptation en matière d'équité en emploi
- Politique - Nomination à des directorats externes
- Politique - Cadeaux et récompenses
- Directive - Remboursement dépenses d'affaires
- Politique - Remboursement des dépenses d'affaires
- Politique - Avantages financiers sur les produits de la Banque
- Politique - Développement du capital humain
- Directive – Dotation
- Politique - Rémunération des cadres supérieurs de BLCGF
- Politique - Rémunération des employés des Marchés des capitaux
- Politique - Financement des régimes de retraite
- Politique - Remplacement du président et chef de la direction en cas d'accident, d'invalidité ou d'inaccessibilité

Gouvernance et stratégie

- Politique - Risque de réputation
- Politique – Encadrements
- Politique – Divulgateion
- Politique - Divulgateion publique d'information sur les risques
- Politique - Gouvernance des filiales
- Politique - Gouvernance du conseil d'administration et de ses comités
- Politique - Vote majoritaire
- Politique - Diversité du conseil d'administration
- Politique - Utilisation des services de conseillers externes des administrateurs
- Politique - Vérification des antécédents des directeurs et administrateurs
- Politique - Approbation des services fournis par les auditeurs externes et le recrutement de partenaires, d'employés et d'anciens associés et d'employés d'auditeurs externes
- Politique - Remboursement des dépenses (administrateurs)
- Politique - Approbation de modifications

Continuité des opérations

- Politique-cadre - Gestion de la continuité des opérations
- Politique - Gestion de la continuité des opérations