

# Code de conduite

## Activités liées aux assurances autorisées



À la Banque Nationale du Canada, nous nous engageons à répondre aux besoins de nos clients en matière d'assurance en offrant des produits d'assurance autorisés qui servent leurs intérêts. Nous nous assurons que nos représentants sont bien renseignés, fournissent des renseignements clairs, respectent la confidentialité des renseignements personnels et font rapidement enquête sur les problèmes que nos clients pourraient rencontrer.

Notre Code de conduite visant les activités liées aux assurances autorisées établit les normes minimales s'appliquant à nos représentants chargés de faire la promotion des produits d'assurance autorisés au Canada. Nous réviserons ce code de temps à autre afin de s'assurer qu'il demeure toujours pertinent et à jour.

### Portée du code

Notre code porte sur tous les produits d'assurance autorisés dont la promotion est faite au Canada et s'applique à l'ensemble de nos employés et à tous les intermédiaires indépendants agissant à titre d'agents de la Banque Nationale (collectivement appelés « représentants » dans le présent code) qui font la promotion des produits d'assurance autorisés.

Les produits d'assurance autorisés sont ceux qui sont prescrits aux fins de l'article 416 de la *Loi sur les banques* et dans le *Règlement sur le commerce de l'assurance (banques et sociétés de portefeuille bancaires)*.

Ces produits comprennent les types d'assurance spécifiques suivants et tout autre type d'assurance pouvant être prescrit en vertu d'une modification future du règlement :

- (a) assurance carte de crédit ou de paiement
- (b) assurance-invalidité de crédit
- (c) assurance vie de crédit
- (d) assurance crédit en cas de perte d'emploi
- (e) assurance crédit pour stocks de véhicules
- (f) assurance crédit des exportateurs
- (g) assurance hypothèque
- (h) assurance voyage

## Conformité du code

Nous voyons à ce que tous nos représentants appliquent, comprennent et respectent notre Code de conduite. Nous nous assurons de la conformité au code et désignons une personne responsable de la conformité.

## Formation

Tous les représentants de la Banque Nationale faisant la promotion des produits d'assurance autorisés sont adéquatement formés, qualifiés et renseignés.

De plus, nous nous engageons à assurer le perfectionnement continu de nos représentants en matière de produits d'assurance autorisés.

Enfin, nous révisons régulièrement les programmes de formation afin de nous assurer qu'ils demeurent pertinents dans un marché en constante évolution.

## Informations

La Banque Nationale s'engage à fournir des renseignements clairs et compréhensibles dans la documentation portant sur les produits d'assurance autorisés afin d'aider nos clients à prendre des décisions judicieuses au sujet des produits d'assurance desquels nous avons fait la promotion.

Plus précisément, nous nous assurons que nos clients sont informés de ce qui suit :

- › du fait que le produit demandé est un produit d'assurance;
- › des principaux termes et des définitions liés à l'assurance;

- › de tous les frais et toutes les dépenses associés au produit d'assurance et au mode de paiement;
- › du fait que la couverture d'assurance d'une compagnie particulière est optionnelle si des frais distincts sont exigibles pour la couverture (un exemple d'assurance pour laquelle des frais distincts ne sont pas appliqués serait la couverture incluse dans le forfait d'une carte de crédit particulière);
- › du nom de la compagnie d'assurance souscrivant le produit d'assurance;
- › du moment où ils seront informés de l'acceptation ou du rejet de leur demande d'assurance et la façon dont ils en seront avisés;
- › du moment où la couverture d'assurance entrera en vigueur et du moment où elle prendra fin;
- › de la durée de toute période « d'examen gratuit » pendant laquelle, s'ils décident d'annuler l'assurance, toutes les primes payées seront remboursées;
- › de leurs responsabilités et leur droit d'annuler l'assurance en tout temps;
- › des conditions pouvant limiter ou exclure la couverture;
- › des modalités de demande de règlement; et
- › de la façon d'obtenir des renseignements supplémentaires au sujet de la couverture d'assurance.

## Pratiques visant la promotion

La Banque Nationale s'engage à n'exercer aucune pression indue ou coercition pour inciter une personne à se procurer un produit ou un service auprès d'une personne en particulier, y compris la Banque et ses sociétés affiliées, comme condition pour obtenir un autre produit ou service que nous offrons. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, consultez notre brochure sur la vente coercitive.

Les représentants de la Banque Nationale qui font la promotion des produits d'assurance autorisés déploient tous les efforts raisonnables afin de s'assurer que :

- › la police ou la couverture d'assurance dont la promotion a été faite convient au produit de crédit ou aux besoins exprimés par le client; et
- › le client comprend la couverture.

## Confidentialité des renseignements personnels

Afin de protéger la confidentialité des renseignements personnels de nos clients, nous nous conformons aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Dans le cas de l'assurance crédit, il peut arriver que l'assureur exige certains renseignements sur la santé. Ces renseignements sont fournis séparément par le client et sont utilisés exclusivement par l'assureur. La Banque Nationale peut recueillir ces renseignements au nom de l'assureur, mais ni elle ni ses filiales ou sociétés affiliées ne les conservent ou ne les utilisent en vue d'évaluer les demandes de prêt ou de commercialiser d'autres produits.

## Continuité de la couverture

Chaque client admissible dont la demande d'assurance est acceptée reçoit de la documentation expliquant les conditions de la couverture. Il peut arriver qu'une nouvelle demande d'assurance autorisée soit requise en raison de changements demandés par le client relativement au financement ou à d'autres conditions d'une entente bancaire. Nos représentants font alors comprendre au client qu'il :

- › choisit ainsi de mettre fin à sa couverture d'assurance;
- › demande une nouvelle assurance et sera assujéti aux dispositions de la nouvelle assurance; et
- › devrait examiner sa décision avec attention, surtout si des changements sont survenus dans son état de santé ou à d'autres égards depuis sa demande d'assurance initiale.

## Règlement des plaintes

Nous avons des politiques et méthodes bien établies en matière de réception, d'examen et de règlement des plaintes de nos clients en ce qui concerne la promotion et l'administration de nos produits d'assurance autorisés. Nous informons nos clients de nos méthodes, lesquelles sont faciles à comprendre et à mettre en pratique. De plus, elles énoncent clairement le processus de règlement des plaintes et indiquent quelles sont les personnes-ressources avec qui communiquer au sein de l'organisation. Nos clients peuvent obtenir l'information concernant le processus de règlement de plaintes auprès du personnel de toute succursale, sur le site Internet de la banque ainsi que dans les brochures imprimées expliquant le processus en détail.

À la Banque Nationale, nous faisons tous les efforts nécessaires pour régler les plaintes équitablement et promptement.

Si le client n'est pas satisfait de la manière dont nous avons répondu à sa plainte, il peut communiquer avec l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

L'assureur a aussi son propre mode de règlement des plaintes. Nous expliquons à nos clients la façon d'obtenir des renseignements supplémentaires sur le mode de règlement de l'assureur.

## Règlement des plaintes

### Toutes les plaintes

(par écrit, par téléphone ou par contact direct)

Directeur, Service à la clientèle de votre succursale

### Plainte non réglée à votre satisfaction par le directeur, Service à la clientèle

(par écrit ou par téléphone)

Service à la clientèle Assurance-vie Banque Nationale

Place Banque Nationale  
800, rue Saint-Jacques, bureau 16701  
Montréal (Québec) H3C 1A3  
Téléphone: 514 871-7500  
Numéro sans frais: 1 877 871-7500

### Plainte non réglée à votre satisfaction par le service à la clientèle Assurance-vie Banque Nationale

(par écrit ou par téléphone)

Bureau de révision des plaintes clients  
de la Banque Nationale

Casier postal 275  
Montréal (Québec) H2Y 3G7  
Téléphone: 514 394-8655 ou 1 888 300-9004  
Courriel: [revisionplainte@bnc.ca](mailto:revisionplainte@bnc.ca)  
Site Internet: [bnc.ca](http://bnc.ca)

### Plainte non réglée à votre satisfaction par le Bureau de révision des plaintes clients de la Banque Nationale

(par écrit ou par téléphone)

Ombudsman des services bancaires  
et d'investissement (OSBI)

20, rue Queen Ouest  
Bureau 2400, C.P. 8  
Toronto, Ontario M5H 3R3  
Téléphone: 1 800 451-4519  
Télécopieur: 1 888 422-2865  
Site Internet: [obsi.ca/fr](http://obsi.ca/fr)  
Courriel: [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

## Plainte relative à l'assurance

Pour toute plainte relative à l'assurance, vous pouvez vous prévaloir du processus de l'AMF ou de l'OAP, et ce, après avoir obtenu la position finale du Bureau de révision des plaintes clients de la Banque.

### Autorité des marchés financiers (Québec seulement)

800, Square Victoria  
22<sup>e</sup> étage, C.P. 246, tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3  
Téléphone: Montréal : 514 395-0337  
Québec: 418 525-0337  
Sans frais: 1 877 525-0337

Site Internet: [lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)

### Ombudsman des assurances de personnes (autres provinces)

401, rue Bay, C.P. 7  
Toronto (Ontario) M5H 2Y4  
Téléphone: 1 888 295-8112  
Site Internet: [olhi.ca](http://olhi.ca)

## En tout temps

Si vous avez une plainte à formuler concernant un manquement possible aux dispositions législatives fédérales visant les consommateurs ou aux codes et engagements volontaires auxquels la Banque adhère, vous pouvez vous adresser, selon le moyen de communication de votre choix, à :

### L'Agence de la consommation en matière financière du Canada

Édifice Entreprise  
427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
Téléphone: 1 866 461-2232  
Site Internet: [acfc-fcac.gc.ca](http://acfc-fcac.gc.ca)



**Si vous avez des questions,  
n'hésitez pas à communiquer  
avec nous.**

**514 394-4494** (région de Montréal)  
**1 844 394-4494** (sans frais)

**bnc.ca**



**Moins de papier, autant d'information.**

Nos documents évoluent pour  
faciliter votre quotidien et réduire  
notre consommation de papier.

# Engagements et codes de conduite volontaires

## Code de conduite portant sur les activités d'assurance autorisées

### Objet

Les banques à charte canadiennes s'engagent à répondre aux besoins de leurs clients en matière d'assurance en leur fournissant des produits autorisés avantageux. Les banques doivent veiller à ce que les représentants qui offrent ces produits soient bien formés, en décrivent clairement les modalités aux clients, protègent les renseignements personnels de ces derniers et fassent rapidement enquête sur tout problème soulevé par un client.

Le présent code énonce les règles minimales que doivent respecter les représentants bancaires qui font la promotion de produits d'assurance autorisés au Canada. Le secteur bancaire, par l'intermédiaire de l'Association des banquiers canadiens, révisera le code régulièrement, de façon à le maintenir pertinent et à jour.

### Champ d'application

Ce code s'applique à tous les produits d'assurance autorisés dont la promotion est faite au Canada, ainsi qu'aux banques, à leurs employés et à tous les intermédiaires agissant à titre de mandataire d'une banque (collectivement désignés par le terme « représentants ») qui font la promotion de produits d'assurance autorisés.

Par produits d'assurance autorisés, on entend les produits visés par le *Règlement sur le commerce de l'assurance (banques)*, aux fins de l'article 416 de la *Loi sur les banques*. Il s'agit notamment des types d'assurance suivants et de tout autre type d'assurance prescrit dans une modification ultérieure à ce règlement :

- a) assurance carte de crédit ou de paiement
- b) assurance-invalidité de crédit
- c) assurance-vie de crédit
- d) assurance crédit en cas de perte d'emploi
- e) assurance crédit pour stocks de véhicules
- f) assurance-crédit des exportateurs
- g) assurance hypothécaire
- h) assurance voyage

- i) assurance accidents corporels

## Mise en application

Toute banque est tenue de veiller à ce que le présent code soit appliqué, compris et respecté par ses représentants. Également, il lui incombe de désigner, parmi ses dirigeants, une personne responsable de la conformité au présent code.

## Formation

Les représentants bancaires qui font la promotion de produits d'assurance autorisés sont adéquatement formés, compétents et qualifiés.

Les banques s'engagent à fournir à leurs représentants une formation continue sur les produits d'assurance autorisés.

Les banques réviseront périodiquement les programmes de formation pour s'assurer qu'ils restent au diapason de l'évolution du marché.

## Divulgaration de renseignements

Les banques s'engagent à fournir des renseignements clairs et simples dans la documentation afférente aux produits d'assurance autorisés dont elles font la promotion. Ces renseignements doivent aider les clients à prendre des décisions éclairées relativement aux produits autorisés.

La banque qui fait la promotion d'un produit d'assurance autorisé doit indiquer au client admissible :

- que le produit demandé est un produit d'assurance;
- les principales conditions et définitions relatives à l'assurance;
- tous les frais relatifs au produit d'assurance et leurs modalités de paiement;
- que toute couverture d'assurance pour laquelle des frais distincts sont exigés est facultative (cela s'oppose, par exemple, à l'assurance de base associée à une carte de crédit pour laquelle aucuns frais ne sont exigés);
- le nom de la principale compagnie d'assurance qui effectue la souscription du produit;
- la façon dont on l'aviserait de l'acceptation ou du refus de sa demande, ainsi que le délai;
- la date d'effet et la date d'échéance de la couverture;
- la durée de la période « d'essai » pendant laquelle l'annulation de l'assurance donne droit au remboursement des primes versées;
- ses obligations, et son droit d'annuler l'assurance à son gré;
- les conditions pouvant limiter la couverture ou mener à l'exclusion de certaines garanties;
- la marche à suivre pour les demandes de règlement;

- la façon d'obtenir des informations supplémentaires sur l'assurance.

## Pratiques de promotion

Une banque ne peut, comme condition à l'octroi d'un produit ou d'un service, exiger du client qu'il se procure un autre produit ou service d'un tiers (y compris de la banque elle-même ou de l'une de ses sociétés affiliées) ni le presser de le faire.

Les représentants bancaires qui font la promotion de produits d'assurance autorisés doivent prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que :

- la police ou la couverture proposée convient bien au produit de crédit demandé par le client ou aux besoins qu'il manifeste;
- le client comprend bien l'assurance qui lui est offerte.

## Protection des renseignements personnels

Afin de protéger les renseignements personnels de leurs clients, les banques appliquent les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Dans le cas d'une demande d'assurance crédit, l'assureur peut exiger des renseignements sur l'état de santé. Ces renseignements doivent être fournis séparément, et exclusivement à l'intention de l'assureur. La banque peut les recueillir pour le compte de l'assureur, mais ne peut, ni elle ni ses filiales ou ses sociétés affiliées, les conserver ou les utiliser aux fins d'évaluation des demandes de crédit ou de commercialisation d'autres produits.

## Maintien de la couverture

Le client peut demander que les conditions de financement, ou d'autres aspects de son entente avec la banque, soient modifiées. Il devra alors présenter une nouvelle demande d'assurance autorisée. Dans de tels cas, le représentant de la banque doit informer le client :

- que la nouvelle demande mettra un terme à sa garantie actuelle;
- qu'il se trouve à demander une nouvelle couverture et que sa demande sera étudiée en fonction des conditions afférentes à cette assurance;
- qu'il doit bien peser sa décision, surtout si son état de santé ou d'autres facteurs ont changé depuis qu'il a demandé sa couverture initiale.

## Traitement des plaintes

Les banques disposent de politiques et de procédures établies de longue date pour la réception, l'examen et

le traitement des plaintes des clients relativement à la promotion ou à l'administration des produits d'assurance autorisés. Chaque banque informe ses clients des procédures, qui sont simples à comprendre et à suivre. Les procédures décrivent clairement le processus de règlement des plaintes et identifient les personnes-ressources à joindre au sein de l'organisation.

Le client peut aussi obtenir des renseignements sur le processus de traitement des plaintes en succursale, sur le site Web de la banque et dans des brochures informatives.

Les banques ne ménagent aucun effort pour traiter les plaintes rapidement et de façon impartiale.

Si le client n'est pas satisfait de la façon dont la banque a traité sa plainte, il peut communiquer avec l'ombudsman de la banque. (Les coordonnées de l'ombudsman de la banque peuvent être obtenues auprès d'une succursale, sur le site de la banque ou sur celui de [l'Association des banquiers canadiens](#)).

Si, après avoir communiqué avec l'ombudsman de la banque, le client est toujours insatisfait, il pourra porter sa plainte devant l'organisme externe chargé de traiter les plaintes des clients auquel sa banque est associée.

Les clients de la Banque Royale du Canada et les clients particuliers et commerciaux du Groupe Banque TD doivent communiquer avec :

Chambers ADR Bureau Ombuds  
Tél. : 1-800-941-3655

Télééc. : 1-877-307-0014

[www.bankingombuds.ca](http://www.bankingombuds.ca)

112, rue Adelaide Est, Toronto (Ontario) M5C 1K9

Les clients de toutes les autres banques doivent adresser leurs plaintes à :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Tél. : 1-888-451-4519 ou 416-287-2877

Télééc. : 1-888-422-2865 ou 416-225-4722

Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)

[www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

401, rue Bay, bureau 1505, Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Avant de contacter OBSI ou ADR Chambers, le client devra avoir tenté de résoudre son différend directement avec la banque.

Les assureurs ont également mis en place un processus pour le règlement des plaintes. Les clients recevront les renseignements à ce sujet. Vous pourrez appeler l'Ombudsman des assurances de personnes au 1-866-582-2088 (appuyez sur le 2), ou le Service de conciliation en assurance de dommages au 1-877-225-0446 (appuyez sur le 9).