

Pour une relation d'affaires harmonieuse

Règlement des plaintes

Vous avez toute notre attention

La Banque Nationale et ses filiales¹ accordent beaucoup d'importance à votre satisfaction. C'est pourquoi nous avons développé un processus de règlement des plaintes simple et efficace, quelle que soit la succursale, le service ou la filiale de la Banque Nationale où vous faites affaire.

L'Ombudsman des clients de la Banque Nationale est le gardien de ce processus de règlement des plaintes et veille à ce que chaque demande soit examinée en tenant compte des saines pratiques commerciales et bancaires. Afin d'assurer l'impartialité de ses décisions, l'Ombudsman des clients fonctionne de façon indépendante.

La Banque Nationale adhère aux codes et engagements volontaires suivants :

- > Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit;
- > Code de conduite visant les activités liées aux assurances autorisées;
- > Code de conduite et règlement des insatisfactions (Entreprises);
- > Code de pratique canadien des services de cartes de débit;
- > Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique;
- > Engagement relatif à la lisibilité des documents hypothécaires;
- > Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants;
- > Paiements en ligne;
- > Engagement – Règlement sur les billets à capital protégé;
- > Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré;
- > Compte sans frais et à frais modiques;
- > Responsabilité zéro/Mastercard;
- > Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques;
- > Engagement à fournir des renseignements sur la garantie hypothécaire;
- > Engagement relatif aux procurations et aux comptes de dépôts conjoints.

Ces documents sont disponibles sur le site Internet de la Banque à **bnc.ca**.

¹ Les principales filiales et entités de la Banque Nationale sont : Financière Banque Nationale inc., Trust Banque Nationale inc., Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'Assurance-vie, Banque Nationale Investissements inc., Banque Nationale Courtage direct, une division de Financière Banque Nationale inc., Assurances générales Banque Nationale, Natbank, National Association, Cabinet d'assurance Banque Nationale, Société de fiducie Natcan et BNRI.

Pour tout problème ou situation que vous avez vécu et pour lequel vous souhaitez un correctif, voici comment procéder :

Première étape

L'endroit où vous faites affaire

Dans la grande majorité des cas, votre demande peut être réglée rapidement en vous adressant directement, par téléphone ou par écrit, au personnel ou au responsable du service à la clientèle de la succursale, du service ou de la filiale où vous faites affaire. Pour en connaître les coordonnées, composez le 1 888 835-6281 ou consultez le **bnc.ca**.

Pour obtenir des **explications sur vos transactions bancaires ou effectuer des recherches**, vous pouvez aussi communiquer avec un agent du Service à la clientèle au 1 888 835-6281.

Deuxième étape

Bureau de l'ombudsman des clients de la Banque Nationale

La situation n'a pas été réglée à votre satisfaction? Nous vous invitons à communiquer, par écrit ou par téléphone, avec l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale. Agissant de façon neutre et indépendante, l'Ombudsman des clients est en contact permanent avec des spécialistes de tous les domaines et est bien à l'écoute de vos besoins.

L'Ombudsman des clients connaît les personnes-ressources pouvant vous aider à trouver des solutions qui vous satisferont et il s'assure qu'on vous accorde toute l'attention à laquelle vous avez droit.

L'Ombudsman des clients répond à vos plaintes concernant les produits et les services ou toute autre situation qui survient dans le cadre de votre relation d'affaires avec la Banque Nationale ou une de ses filiales. En outre, il garantit à tous les clients un traitement juste et équitable.

Voici ses coordonnées :

***Bureau de l'ombudsman des clients
de la Banque Nationale***

C.P. 275

Montréal (Québec) H2Y 3G7

Téléphone: 514 394-8655 ou 1 888 300-9004

Télécopieur: 514 866-3399 ou 1 888 866-3399

Site Internet: bnc.ca

Courriel: ombudsman.clients@bnc.ca

Autres recours*

Si, après avoir soumis votre cas à l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale, vous n'êtes toujours pas satisfait ou qu'une période de 90 jours s'est écoulée depuis le dépôt de votre plainte sans qu'une décision définitive n'ait été rendue, vous pouvez communiquer avec :

Plainte concernant un produit ou service bancaire

*ADR Chambers – Bureau de l'ombudsman
des services bancaires*

C.P. 1006

31, rue Adélaïde Est

Toronto (Ontario) M5C 2K4

Téléphone: 1 800 941-3655

Télécopieur: 1 877 803-5127

Site Internet: bankingombuds.ca

Courriel: contact@bankingombuds.ca

Plainte concernant un produit ou service en investissement

*Ombudsman des services bancaires
et d'investissement*

C.P. 5

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Téléphone: 1 888 451-4519

Télécopieur: 1 888 422-2865

Site Internet: obsi.ca

Courriel: ombudsman@obsi.ca

Agence de la consommation en matière financière du Canada

En tout temps, si vous avez une plainte à formuler concernant un manquement possible aux dispositions visant les consommateurs prescrites par la législation fédérale sur les banques ou sur les sociétés de fiducie et de prêt ou aux dispositions d'un engagement public ou d'un code volontaire, vous pouvez vous adresser, selon le moyen de communication de votre choix, à :

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

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone: 1 866 461-2232

Site Internet: acfc-fcac.gc.ca

* Cette liste n'est pas exhaustive.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

En ce qui concerne les plaintes relatives à la protection de vos renseignements personnels, vous avez le choix entre vous prévaloir du processus de règlement décrit dans ce dépliant ou contacter le Commissariat.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

30, rue Victoria

Gatineau (Québec) K1A 1H3

Numéro sans frais: 1 800 282-1376

Ombudsman des assurances de personnes

Pour toute plainte relative à l'assurance de personnes, vous pouvez vous prévaloir du processus en vigueur à l'Ombudsman des assurances de personnes, et ce, après avoir obtenu la position finale d'Assurance-vie Banque Nationale.

Ombudsman des assurances de personnes

401, rue Bay, C.P. 7

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

À l'attention du directeur général

Numéro sans frais: 1 888 295-8112

Site Internet: oapcanada.ca

Autorité des marchés financiers (Québec seulement)

Pour toute plainte relative à l'épargne collective, à l'assurance et à la planification financière, vous pouvez vous prévaloir du processus de l'AMF en tout temps.

Autorité des marchés financiers

800, Square Victoria, 22^e 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

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (hors Québec)

Tout client résidant au Canada, à l'exception de la province de Québec, qui désire porter plainte relativement à l'épargne collective, peut se prévaloir du processus de règlement d'une plainte auprès de l'Association:

Bureau chef

121, rue King Ouest, bureau 1000

Toronto (Ontario) M5H 3T9

Téléphone: Toronto 416 361-6332

Sans frais 1 888 466-6332

Site Internet: mfda.ca

Courriel: complaints@mfda.ca

C'est votre satisfaction qui compte!

Nombreux sont les clients qui font confiance à la Banque Nationale et ses filiales pour leurs services financiers, car ils y trouvent une gamme de produits compétitifs et un service professionnel et attentionné.

Soucieuses de maintenir un lien privilégié avec leurs clients, la Banque Nationale et ses filiales mettent tout en œuvre pour assurer leur satisfaction.

La simplification du processus de règlement des plaintes et la présence de l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale sont autant de preuves tangibles de cette volonté.

Formulaire de plainte

Identification du client

Nom et prénom: _____

Adresse: _____

Ville: _____

Province: _____

Code postal: _____

Numéro de téléphone: _____

Adresse de votre succursale: _____

Numéro de compte: _____

(aux fins d'identification seulement)

Processus de règlement de la plainte

La demande a-t-elle été soumise au responsable du service à la clientèle où vous faites affaire?

oui

Date _____

non

Renseignements sur la plainte

Nature du problème: _____

(Veuillez utiliser une autre feuille si l'espace n'est pas suffisant)

Faites parvenir ce formulaire dûment rempli au Bureau de l'ombudsman des clients, par courrier, par courriel ou par télécopieur. Joindre une copie de tous les documents relatifs à la plainte.

Signature _____

Date _____

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

—
1 888 835-6281

bnc.ca



50159-001 (2020/06)

© 2020 Banque Nationale du Canada. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.