

Banque Nationale Épargne et Placements inc. (« BNEP ») a adopté une procédure visant à traiter toutes les plaintes reçues de façon impartiale et équitable. Les plaintes sont traitées conformément à la réglementation et aux normes applicables à BNEP.

Comment déposer votre plainte

Si vous désirez déposer une plainte auprès de BNEP, ou obtenir de l'information détaillée sur le processus de traitement des plaintes, vous pouvez communiquer avec notre siège social en appelant le service à la clientèle au 514 871-2082 ou 1 888 270-3941, ou communiquer avec le responsable du traitement des plaintes d'une succursale de la Banque Nationale. Dans la mesure du possible, nous vous invitons à formuler votre plainte par écrit. En cas de besoin, n'hésitez pas à nous en informer et nous pourrions vous assister.

Sommaire de la procédure de traitement des plaintes

Lorsque requis, un accusé réception vous sera envoyé par écrit, habituellement dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte. Nous procéderons à l'analyse de la plainte en tenant compte des informations et des documents au dossier. Durant le processus, nous communiquerons avec vous si des précisions ou des informations supplémentaires sont requises. En tout temps, vous pouvez nous transmettre les informations et documents que vous jugerez nécessaires à notre analyse.

Par la suite, nous vous communiquerons par écrit, les résultats de notre analyse ainsi que notre décision, au plus tard dans les 90 jours suivant la réception de la plainte. Si le délai ne peut être respecté en raison d'une situation particulière, vous en serez informé. La décision finale comprendra également un rappel de la plainte, les prochaines étapes en cas d'insatisfaction ainsi qu'une offre de règlement financier, le cas échéant. Au besoin, nous pourrions vous demander de signer une entente de règlement ou une quittance.

En cas d'insatisfaction

Si vous êtes insatisfait du traitement de votre plainte ou de notre décision ou si nous n'avons pas été en mesure de répondre à votre plainte dans les délais requis, vous pouvez vous adresser :

Bureau de révision des plaintes clients

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

www.bnc.ca

Courriel : revisionplainte@bnc.ca

Autres recours

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si vous ne recevez aucune réponse de BNEP dans les 90 jours suivant la réception de votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de BNEP, vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI :

20, rue Queen Ouest

Bureau 2400. C.P. 8

Toronto, Ontario M5H 3R3

Téléphone : 416 287-2877 ou 1 888 451-4519

Télécopieur : 416 225-4722 ou 1 888 422-286

www.obsi.ca/fr

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI)

En tout temps, vous pouvez également déposer une plainte directement auprès de l'OCRI :

40, rue Temperance, bureau 2600

Toronto (Ontario) M5H 0B4

Téléphone : 416 364-6133 ou 1 877 442-4322

Télécopieur : 1 888 497-6172

www.ocri.ca

De plus, sachez que le délai pour intenter un recours devant les tribunaux de droit civil continu de courir pendant que le BRPC, l'OCRI ou l'OSBI analyse votre plainte, ce qui pourrait affecter vos droits d'intenter une poursuite civile.



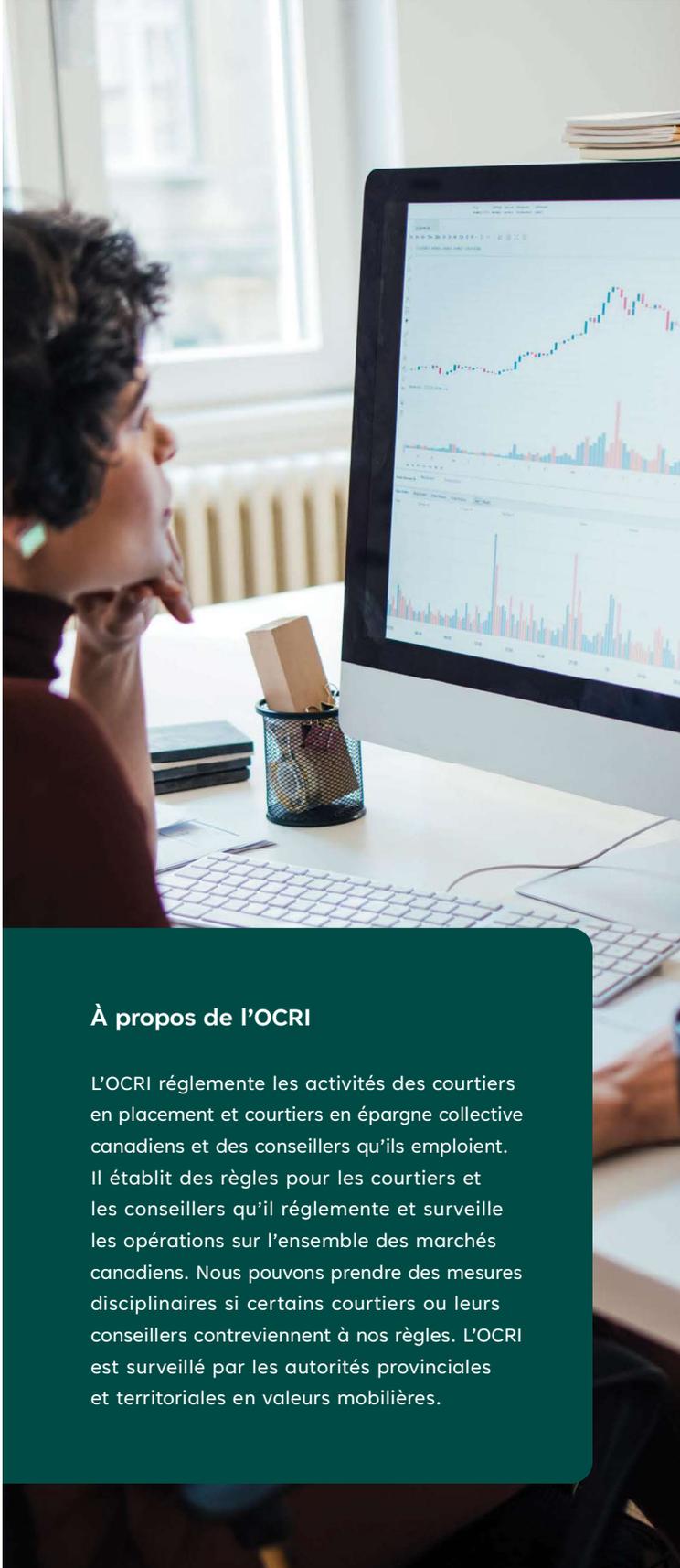
OCRI · CIRO

Organisme canadien
de réglementation
des investissements

Canadian Investment
Regulatory
Organization

Dépôt d'une plainte





À propos de l'OCRI

L'OCRI réglemente les activités des courtiers en placement et courtiers en épargne collective canadiens et des conseillers qu'ils emploient. Il établit des règles pour les courtiers et les conseillers qu'il réglemente et surveille les opérations sur l'ensemble des marchés canadiens. Nous pouvons prendre des mesures disciplinaires si certains courtiers ou leurs conseillers contreviennent à nos règles. L'OCRI est surveillé par les autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières.

Voici ce que vous devez savoir si vous souhaitez déposer une plainte au sujet de votre conseiller ou de votre courtier réglementé par l'OCRI.

Vous pouvez déposer une plainte auprès de votre courtier

Les clients d'un courtier réglementé par l'OCRI qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou service financier peuvent formuler une plainte auprès du courtier et demander que le problème soit réglé. Le courtier doit respecter les règles de l'OCRI qui ont trait au traitement des plaintes des clients et traiter votre plainte rapidement et de manière équitable. Vous trouverez les coordonnées de votre courtier sur votre relevé de compte et ses procédures de traitement des plaintes sur son site Web.

Visitez le site ocri.ca pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

Vous pouvez également déposer une plainte directement auprès de l'OCRI

Si vous estimez qu'il y a eu inconduite dans le traitement de votre compte, communiquez avec nous. Vous pouvez déposer une plainte directement auprès de l'OCRI. Nous mènerons une enquête afin de déterminer si votre conseiller ou courtier a contrevenu à nos règles et prendrons des mesures disciplinaires le cas échéant. Les procédures disciplinaires peuvent mener à des sanctions, dont des amendes et des suspensions pour les courtiers ou les conseillers qui ont enfreint nos règles. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'OCRI en tout temps, que vous l'ayez fait parvenir ou non à votre courtier. Cependant, l'OCRI n'ordonne aucune indemnisation. Si vous souhaitez obtenir un dédommagement, vous devez en premier lieu déposer une plainte auprès de votre courtier. Vous pouvez également choisir l'une des options décrites ci-après.

Vous pouvez communiquer avec nous :

- 1 en ligne, au moyen du formulaire de plainte simple et pratique, à ocri.ca
- 2 par courriel, à info@ciro.ca
- 3 par téléphone, au 1 877 442-4322
- 4 par télécopieur, au 1 888 497-6172
- 5 par la poste, à l'adresse suivante :
40, rue Temperance, bureau 2600
Toronto (Ontario) M5H 0B4

Exemples de plaintes sur lesquelles nous enquêtons

Votre courtier ou votre conseiller :

-  vous a recommandé des placements qui comportaient un risque trop élevé pour vous;
-  a exécuté des opérations dans votre compte sans votre permission, ou a utilisé vos fonds d'une manière que vous ignorez;
-  vous a facturé des frais sans vous fournir d'explications;
-  a signé des formulaires en votre nom, à votre insu.

Visitez le site ocri.ca pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

Obtenir un dédommagement : vos options

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Si vous ne recevez aucune réponse de votre courtier dans les 90 jours suivant votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez vous adresser directement à l'OSBI. Le service offert au Canada par l'OSBI est gratuit, indépendant et impartial et permet de régler des différends avec des courtiers participants au sujet de placements et de services bancaires. L'OCRI exige que tous les courtiers qu'il réglemente participent au processus de l'OSBI. L'OSBI peut recommander un dédommagement maximal de 350 000 \$, mais ses décisions n'ont pas force exécutoire à l'heure actuelle. **Vous disposez d'un délai de 180 jours pour déposer votre plainte auprès de l'OSBI après avoir reçu une réponse de votre courtier. Si votre courtier ne vous a pas répondu dans le délai de 90 jours, vous pourrez alors déposer une plainte auprès de l'OSBI.**

Pour communiquer avec l'OSBI :

- 1 888 451-4519
- ombudsman@obsi.ca
- obsi.ca/fr
- 20, rue Queen Ouest,
bureau 2400, C. P. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3



Autres options

La poursuite en justice

Vous pouvez retenir les services d'un avocat pour tenter une action en justice ou pour obtenir de l'aide relativement à votre plainte. Cependant, cette option peut se révéler onéreuse. En outre, les poursuites en justice sont soumises à des délais, qui varient selon les provinces et les territoires. À la fin du délai, vous pourriez ne plus être en mesure de soumettre votre réclamation.

L'arbitrage

L'arbitrage est un processus au cours duquel un arbitre qualifié – choisi en collaboration avec vous et le courtier – entend les arguments des deux parties et rend une décision définitive ayant force exécutoire à propos de votre plainte. Cette option est offerte si le membre de l'OCRI visé est un courtier en placement. L'arbitrage suppose des coûts, souvent moins élevés que ceux associés à une poursuite en justice. L'arbitre agit comme un juge et examine les faits présentés par les parties. Celles-ci peuvent choisir d'être représentées par un avocat, mais elles ne sont pas tenues de le faire. Les arbitres du programme d'arbitrage de l'OCRI peuvent imposer un dédommagement pouvant atteindre 500 000 \$.

Visitez le site ocri.ca pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.

Autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières

Québec

Si vous vivez au Québec, outre les options susmentionnées, vous pouvez vous prévaloir des services gratuits de l'**Autorité des marchés financiers** (AMF). Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de la plainte par le courtier ou de la décision qui a été prise, vous pouvez demander de faire examiner le dossier de plainte par l'AMF. Celle-ci évaluera la plainte et pourrait vous offrir des services de conciliation et de médiation, bien que les courtiers ne soient pas obligés de participer à ce processus.

Si vous pensez être victime d'une fraude, de manœuvres frauduleuses ou d'un détournement de fonds, communiquez avec l'AMF pour déterminer si vous pouvez soumettre une demande de remboursement au Fonds d'indemnisation des services financiers. Un montant pouvant atteindre 200 000 \$ peut être versé pour les demandes d'indemnisation admissibles.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'AMF :

- 1 1 877 525-0337
- 2 lautorite.qc.ca



Autres provinces et territoires

Les autorités en valeurs mobilières de certaines provinces ou de certains territoires peuvent, *dans certains cas*, demander une ordonnance obligeant une personne ou un courtier qui a enfreint la loi provinciale sur les valeurs mobilières à verser un dédommagement à un investisseur lésé qui a soumis une réclamation. Ces ordonnances ont force de loi, tout comme les jugements des tribunaux.

Accédez au lien vers l'autorité en valeurs mobilières de votre province ou territoire sur cette page des Autorités canadiennes en valeurs mobilières :
autorites-valeurs-mobilieres.ca/survol/pour-nous-joindre/

Visitez le site ocri.ca pour en savoir plus sur le dépôt d'une plainte, sur ceux qui peuvent vous fournir de l'aide et sur les recours dont vous pouvez vous prévaloir si vous désirez obtenir un dédommagement.



OCRI · CIRO

Organisme canadien
de réglementation
des investissements

Canadian Investment
Regulatory
Organization

Vos plaintes comptent.
Elles contribuent à garantir
un traitement équitable et elles
aident l'OCRI à mieux protéger
les investisseurs dès maintenant
et dans l'avenir.

Visitez le site ocri.ca
pour en savoir plus sur
le dépôt d'une plainte,
sur ceux qui peuvent
vous fournir de l'aide et
sur les recours dont vous
pouvez vous prévaloir
si vous désirez obtenir
un dédommagement.



ocri.ca