

Solutions d'assurances

Code de conduite

visant les activités liées aux
assurances autorisées



**BANQUE
NATIONALE**

GRUPE FINANCIER

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 soient bien renseignés, fournissent des renseignements clairs, respectent la confidentialité des renseignements personnels et fassent rapidement enquête sur les problèmes que nos clients pourraient rencontrer.

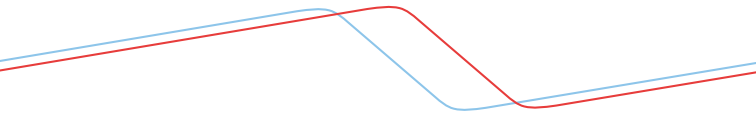
Notre Code de conduite visant les activités liées aux assurances autorisées établit les normes minimales s'appliquant à nos représentants chargés de faire la promotion des produits d'assurance autorisés au Canada. Nous réviserons ce code de temps à autre afin de s'assurer qu'il demeure toujours pertinent 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
 - (e) assurance crédit en cas de perte d'emploi
 - (f) assurance crédit pour stocks de véhicules
 - (g) assurance crédit des exportateurs
 - (h) assurance hypothèque
 - (i) 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.

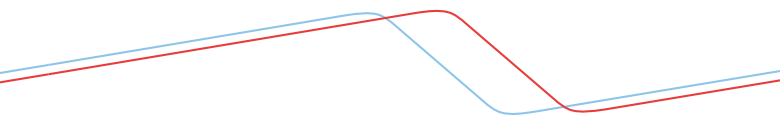
Enfin, nous révisons régulièrement les programmes de formation afin de nous assurer qu'ils demeurent pertinents dans un marché en constante évolution.

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 soient 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 en première ligne souscrivant le produit d'assurance;



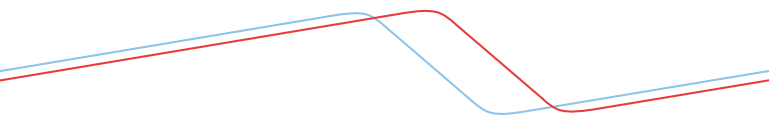
- du moment où ils seront informés de l'acceptation ou du rejet de leur demande d'assurance et la façon dont ils en seront avisés;
- du moment où la couverture d'assurance entrera en vigueur et du moment où elle prendra fin;
- de la durée de toute période «d'examen gratuit» pendant laquelle, s'ils décident 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
- que 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.

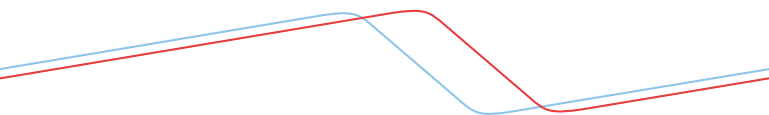
Règlement des plaintes

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.

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.



Processus de 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

1100, rue University, 5^e étage

Montréal (Québec) H3B 2G7

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 l'Ombudsman de la Banque Nationale

Casier postal 275

Montréal (Québec) H2Y 3G7

Téléphone: 1 888 300-9004

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

Site Internet: www.bnc.ca

Plainte non réglée à votre satisfaction par l'Ombudsman de la Banque Nationale

(par écrit ou par téléphone)

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Casier postal 896 STN Adelaide

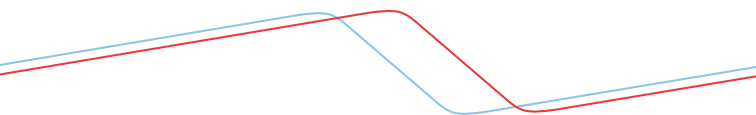
Toronto (Ontario) M5C 2K3

Téléphone: 1 888 451-4519

Télécopieur: 1 888 422-2865

Site Internet: www.obsi.ca

Courrier électronique: ombudsman@obsi.ca



Autorité des marchés financiers

(Québec seulement)

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

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 Web : www.lautorite.qc.ca

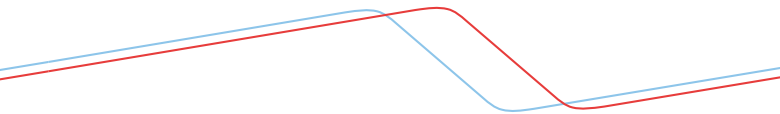
En tout temps

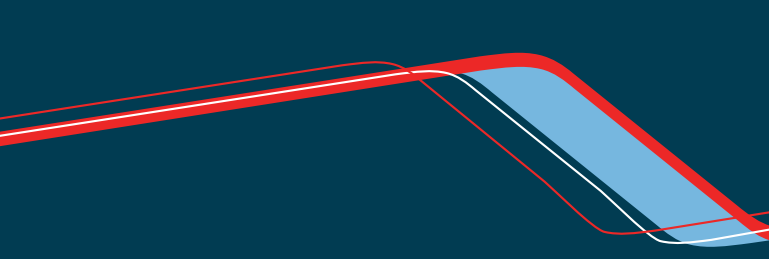
Si vous avez une plainte à formuler concernant un manquement possible aux dispositions législatives fédérales visant les consommateurs ou aux codes et engagements volontaires auxquels la Banque adhère, vous pouvez vous adresser, selon le moyen de communication de votre choix, à :

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada

Adresse postale :
Édifce Enterprise,
427 avenue Laurier Ouest, 6^e étage,
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Téléphone : 1 866 461-2232
Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca
Courrier électronique : info@fcac-acfc.gc.ca

Banque Nationale Groupe Financier est une marque de commerce utilisée par la Banque Nationale du Canada.





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

1 888 TELNAT-1 (1 888 835-6281)

www.bnc.ca

17743-001 (08/2009)



**BANQUE
NATIONALE**

GROUPE FINANCIER