



relation
d'affaires

Règlement des plaintes

Pour une

relation

d'affaires,
harmonieuse

affaires
harmonieuse



Pour une relation
d'affaires harmonieuse



**BANQUE
NATIONALE**
GROUPE FINANCIER

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 affaires.

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 relève du président de la Banque Nationale.

La Banque Nationale adhère aux codes et engagements volontaires suivants :

- Code de conduite visant les activités liées aux assurances autorisées ;
- Code de conduite pour les 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 aux services non sollicités ;
- Engagement - Règlement sur les billets à capital protégé ;
- Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré ;
- Compte à frais modiques ;
- Responsabilité zéro/Mastercard ;
- Notre politique de retenue de fonds sur chèques.

Ces documents sont disponibles via le site Web de la Banque au www.bnc.ca.

¹ Les principales filiales de la Banque Nationale du Canada sont : Financière Banque Nationale, Trust Banque Nationale, Assurance-vie Banque Nationale, Placements Banque Nationale inc., Courtage direct Banque Nationale inc., Assurances générales Banque Nationale, Natbank, Alter Moneta, Cabinet d'assurance Banque Nationale, Société de fiducie Natcan.

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 affaires

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 affaires. Pour en connaître les coordonnées, contactez 1-888-TELNAT-1 ou consultez le www.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 TelNat au 1-888-TELNAT-1.

Deuxième étape

Service de la médiation de la Banque Nationale

En second lieu, si vous n'êtes pas satisfait des résultats de votre démarche, vous pouvez communiquer directement avec le Service de la médiation de la Banque Nationale par écrit ou par téléphone. *Notez toutefois que pour toute plainte relative à l'assurance, à l'épargne collective ou à la planification financière, vous devez vous adresser directement du bureau de l'Ombudsman des clients de la Banque.*

■ Service de la médiation de la Banque Nationale

C. P. 93

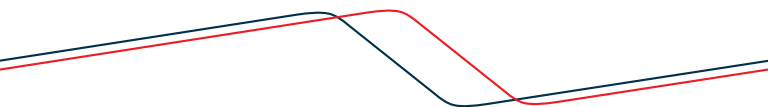
Succ. Place D'armes

Montréal (Québec) H2Y 3E9

Téléphone : 1 888 955-6655

Télécopieur : 1 877 866-1407 ou (514) 866-1407

Un conseiller communiquera avec vous dans les plus brefs délais suivant la réception de votre plainte pour discuter de la situation.



Troisième étape

Bureau de l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale

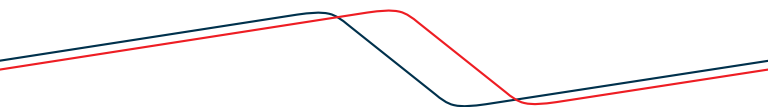
La situation n'a pas été réglée à votre convenance? Nous vous invitons à communiquer, par écrit ou par téléphone, avec l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale. Agissant de façon neutre et indépendante, l'Ombudsman des clients est en contact permanent avec des spécialistes de tous les domaines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

L'Ombudsman des clients de la Banque Nationale 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.

Il 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 : 1 888 300-9004
Télécopieur : 1 888 866-3399 ou (514) 866-3399
Site Web : www.bnc.ca/Information_corporative/Ombudsman



Autres recours

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Si vous n'êtes toujours pas satisfait après avoir soumis votre cas à l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale, vous pouvez communiquer avec :

■ **Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

Casier postal 5

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Téléphone: 1 888 451-4519

Télécopieur: 1 888 422-2865

Site Web: www.obsi.ca

Courrier électronique : ombudsman@obsi.ca

Agence de la consommation en matière financière du Canada

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**

Adresse postale :

Édifice Enterprise

427 avenue Laurier Ouest

6^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

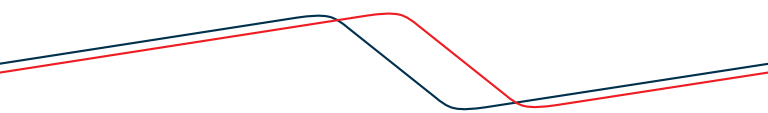
Téléphone: 1 866 461-2232

Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca

Courrier électronique: info@fcac-acfc.gc.ca

Commissaire 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 commissaire.



Pour contacter le commissaire :

- **Commissaire à la protection de la vie privée du Canada**
112, rue Kent
Ottawa (Ontario) K1A 1H3
Téléphone : (613) 995-8210
Numéro sans frais : 1 800 282-1376

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 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

Association canadienne des courtiers en 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 Web : www.mfda.ca
Courrier électronique : complaints@mfda.ca
- 

Processus de règlement des plaintes - en bref

Toutes les plaintes

Veillez communiquer avec le responsable du service à la clientèle de la succursale, du service ou de la filiale où vous faites affaires (par écrit, par téléphone ou par contact direct).

Plainte non réglée à votre satisfaction à la première étape :

- **Service de la médiation de la Banque Nationale (par écrit ou par téléphone)**

C. P. 93

Succ. Place D'armes

Montréal (Québec) H2Y 3E9

Téléphone : 1 888 955-6655

Télécopieur : 1 877 866-1407 ou (514) 866-1407

*sauf pour les cas d'assurance, d'épargne collective et de planification financière – adressez-vous à l'Ombudsman des clients.

Plainte non réglée à votre satisfaction par le Service de la médiation de la Banque Nationale :

- **Bureau de l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale (par écrit ou par téléphone)**

Casier postal 275

Montréal (Québec) H2Y 3G7

Téléphone : 1 888 300-9004

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

Site Web : www.bnc.ca

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

- **Ombudsman des services bancaires et d'investissement (par écrit ou par téléphone)**

Casier postal 5

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Téléphone : 1 888 451-4519

Télécopieur : 1 888 422-2865

Site Web : www.obsi.ca

Courrier électronique : ombudsman@obsi.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:

Édifice Enterprise

427 avenue Laurier Ouest

6^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 1 866 461-2232

Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca

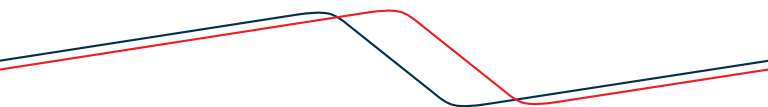
Courrier électronique : info@fcac-acfc.gc.ca

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 font tout leur possible 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 plainte a-t-elle été soumise au responsable du service à la clientèle où vous faites affaires?

oui _____ Date _____

non

La plainte a-t-elle été soumise au Service de la médiation de la Banque Nationale?

oui _____ Date _____

non

Renseignements sur la plainte

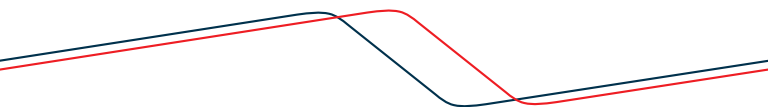
Nature du problème : _____

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

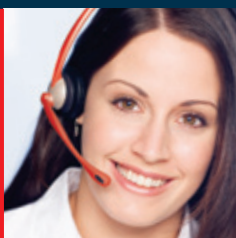
Joindre une copie de tous les documents relatifs à la plainte.

Signature _____

Date _____



ON PEUT
VOUS AIDER



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

1 888 TELNAT-1 (835-6281)

www.bnc.ca

50 159-001 (07/2009 REV)



**BANQUE
NATIONALE**
GROUPE FINANCIER