

# 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 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
- (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 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 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.

---

## 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;
- > qu'il demande une nouvelle assurance et sera assujéti aux dispositions de la nouvelle assurance; et
- > qu'il 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'ADR Chambers – Bureau de l'ombudsman des services bancaires.

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**  
1100, boul. Robert-Bourassa, 5<sup>e</sup> 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  
des clients 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: [bnc.ca](http://bnc.ca)

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

(par écrit ou par téléphone)

**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](http://bankingombuds.ca)  
Courriel: [contact@bankingombuds.ca](mailto:contact@bankingombuds.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 l'ombudsman des 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.

—  
1 888 835-6281

**bnc.ca**



17743-001 (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.