



AVIS À LA
CLIENTÈLE

Code de conduite et règlement des insatisfactions

C'est votre satisfaction qui compte

Vers l'harmonisation des relations avec les entreprises

Dans le but de développer et d'entretenir des liens harmonieux avec les entreprises, la Banque Nationale a élaboré un code de conduite qui répond précisément à leurs attentes.

Accessible à tous, ce code établit clairement les normes qui régissent les rapports entre la Banque Nationale et les entreprises qui font partie de sa clientèle. En le consultant, vous découvrirez que tout a été mis en œuvre afin de simplifier les politiques et les procédures, de façon à vous aider à obtenir le maximum de votre institution financière.

Renseignements généraux

Une communication claire et sans ambiguïté

La Banque Nationale reconnaît l'importance de communiquer ouvertement avec sa clientèle. C'est pourquoi elle s'efforce de développer et de maintenir une communication franche et honnête avec tous ses clients. De plus, elle s'engage à leur fournir des documents rédigés en des termes clairs, précis et compréhensibles.

Un personnel responsable

Le personnel de la Banque Nationale est conscient de ses responsabilités et est toujours prêt à vous appuyer dans vos démarches. Du personnel des services internes aux directeurs, Services aux entreprises, tous sont sensibilisés à l'importance de leur rôle auprès des clients. Une grande autonomie est accordée aux régions. La présence d'un vice-président, Services aux entreprises, qui possède un pouvoir décisionnel considérable dans chacune d'elles, vous assure des réponses rapides et qui tiennent compte des réalités régionales.

À l'échelle nationale, un cadre supérieur de la Banque Nationale est responsable de l'application et du respect du code de conduite par tous les employés. Ce cadre supérieur a pour mission de s'assurer que les employés qui œuvrent auprès des entreprises respectent les principes qui y sont énoncés.

La Banque Nationale a déposé un exemplaire du présent code de conduite auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Processus de crédit

La demande de crédit est un aspect important de la relation entre une entreprise et son banquier. Le personnel de la Banque Nationale y accorde une attention toute particulière et des principes guidant l'établissement du processus de crédit ont été énoncés.

Demande de crédit

Lorsque vous effectuez une demande de crédit relative aux entreprises, la Banque Nationale met à votre disposition les renseignements suivants :

- › instructions sur les modalités d'une demande de crédit;
- › conditions requises pour l'obtention de crédit bancaire;
- › grandes lignes et conseils pour la préparation d'un plan d'affaires;
- › évaluation du délai nécessaire pour confirmer l'acceptation ou le refus de la demande de crédit.

Tous ces renseignements sont accessibles sur notre site à bnc.ca.

Approbation d'une demande de crédit

La Banque Nationale évalue chaque demande de crédit selon son bien-fondé. Lorsqu'une demande de crédit est approuvée, la Banque informe le client des conditions du financement ainsi que des renseignements et des documents dont elle a besoin avant et après l'octroi du prêt. À la demande du client, cette information est fournie par écrit.

Refus d'une demande de crédit

Lorsque votre demande de crédit est refusée, la Banque Nationale :

- › vous avise du ou des principaux motifs de la décision;
- › vous informe des conditions requises pour que votre demande soit réexaminée;

- › vous donne les renseignements dont elle dispose sur d'autres sources de financement (programmes gouvernementaux, capital de risque, etc.).

Changement de situation dans la relation de crédit

Advenant le cas où la situation financière d'une entreprise ayant une relation de crédit avec la Banque Nationale subisse des changements importants, la Banque s'engage à réexaminer attentivement les dispositions existantes avant de décider s'il y a lieu d'intervenir.

Si des changements dans la relation de crédit nécessitent l'obtention de renseignements supplémentaires, le client en est avisé et il profite d'un délai raisonnable pour fournir ces renseignements.

Normalement, la Banque Nationale avisera son client au moins 15 jours civils à l'avance des mesures qu'elle entend mettre en place à la suite d'un changement dans la relation de crédit. Dans le cas de fraude ou de manquements importants mettant en péril les intérêts de la Banque, des mesures immédiates peuvent être appliquées par la Banque Nationale.

De plus, la Banque Nationale informera son client par écrit de toute modification qui touche sa relation de crédit avec la Banque (ex. : modification des conditions, des frais ou du financement).

Vous avez toute notre attention

La Banque Nationale accorde beaucoup d'importance à votre satisfaction. C'est pourquoi nous avons développé un processus de règlement des insatisfactions simple et efficace, quels que soient la succursale, le service ou la filiale de la Banque Nationale où vous faites affaire.

Ainsi, la Banque Nationale et ses filiales se sont assurées que les entreprises aient accès à un mécanisme de règlement des insatisfactions. Elles ont nommé un Ombudsman à l'échelle nationale pour assumer la responsabilité du règlement des insatisfactions. Vous trouverez les coordonnées de cette personne à la page 7 de cette brochure.

Dans la plupart des cas, vous n'avez qu'à suivre les étapes du processus de règlement des insatisfactions pour trouver une solution à votre problème. Et quel que soit le résultat de vos démarches, vous serez toujours informé du ou des motifs de la décision.

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 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 de la Banque à **bnc.ca**.

Étapes du processus de traitement des insatisfactions

Première étape

Si vous avez un problème ou une insatisfaction d'ordre général ou si vous croyez que la Banque Nationale n'a pas respecté la norme de conduite exposée dans le présent

document, vous pouvez présenter une demande par écrit, en utilisant le formulaire joint à cette brochure, à votre **directeur, Services aux entreprises**.

Deuxième étape

Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez entrer en contact avec le **vice-président, Services aux entreprises de votre région**.

La Banque Nationale s'engage à répondre à votre requête le plus rapidement possible. Un représentant vous fera parvenir un accusé de réception dans les plus brefs délais et vous informera également du délai approximatif de réponse à votre demande.

Pour connaître les coordonnées du centre de Services aux entreprises le plus près, vous pouvez consulter le site de la Banque Nationale à **bnc.ca** ou composer le 1 844 394-4494.

Troisième étape

Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de votre démarche auprès du vice-président, Services aux entreprises de votre région, vous pouvez communiquer directement avec le Bureau de l'ombudsman des clients de la Banque.

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 et il s'assure qu'on vous accorde toute l'attention à laquelle vous avez droit. Il répond à vos requêtes 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 l'une de ses filiales. En outre, il garantit à tous les clients un traitement juste et équitable.

Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale par écrit ou par téléphone. Lorsque vous entrez en contact avec lui, assurez-vous d'avoir en main tous les documents relatifs à la demande et d'avoir rempli le formulaire joint à cette brochure.

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

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

En ce qui concerne les problèmes liés 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

Autorité des marchés financiers (Québec seulement)

Pour toute insatisfaction relative à l'épargne collective, à l'assurance et à la planification financière, vous pouvez vous prévaloir du processus de l'Autorité des marchés financiers, et ce, après avoir obtenu la position finale du Bureau de l'ombudsman des clients de la Banque Nationale.

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 : 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 faire état d'un problème ou d'une insatisfaction relativement à l'épargne collective, peut se prévaloir du processus de règlement d'une insatisfaction auprès de l'Association.

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

121, rue King Ouest, bureau 1000
Toronto (Ontario) M5H 3T9
Téléphone: Toronto 416 361-6332
Sans frais 1 888 466-6332
Site Web: mfd.ca
Courriel: complaints@mfd.ca

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 du Bureau de l'ombudsman des clients de la 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 Web: olhi.ca

C'est votre satisfaction qui compte!

Nombreuses sont les entreprises qui se tournent vers la Banque Nationale pour leurs affaires bancaires, car elles y trouvent des produits compétitifs et un service professionnel et attentionné.

Soucieuse de maintenir un lien privilégié avec cette clientèle de choix, la Banque Nationale fait tout en son possible pour assurer sa satisfaction. La production de ce code de conduite, la simplification du processus de règlement des insatisfactions et la présence d'un cadre supérieur de la Banque Nationale constituent des moyens concrets d'y arriver.

Formulaire d'insatisfaction

Identification du client

Nom de l'entreprise: _____

Signataire: _____

Adresse de l'entreprise: _____

Ville: _____

Province: _____

Code postal: _____

Téléphone: _____

Processus de règlement de l'insatisfaction

La demande a-t-elle été soumise à votre directeur, Services aux entreprises?

oui

Date _____

non

(Joindre une copie de la réponse obtenue)

La demande a-t-elle été soumise au vice-président, Services aux entreprises de votre région?

oui

Date _____

non

(Joindre une copie de la réponse obtenue)

Renseignements sur l'insatisfaction

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 _____



GÉRER

Pour des opérations bancaires quotidiennes qui vous simplifient la vie.



FINANCER

Pour la réalisation de tous vos projets selon vos événements de vie.



INVESTIR

Pour des projets à court terme ou pour votre retraite, des solutions et des conseils adaptés.



PROTÉGER

Pour avoir l'esprit tranquille, une protection d'assurance pour vous et vos biens.



TRANSMETTRE

Pour léguer votre patrimoine à ceux qui vous sont chers.



ENTREPRENDRE

Pour accompagner les décideurs dans le développement de leur entreprise.

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

—
1 844 394-4494

bnc.ca



17744-001 (2017/11)

© 2017 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.