



Charte du Bureau de l'ombudsman des clients de la Banque Nationale

Définitions

Définitions	
Banque	Banque Nationale et ses filiales
Bureau de l'ombudsman	L'ombudsman et les employés du Bureau de l'ombudsman des clients de la Banque
Ombudsman	Personne physique désignée à titre d'ombudsman des clients de la Banque
Client	Client particulier ou commercial de la Banque
Client commercial	Personne morale ayant, ou ayant eu, une relation d'affaires avec la Banque
Client particulier	Personne physique ayant, ou ayant eu, une relation d'affaires avec la Banque
Décision d'affaires	Décision prise par un employé de la Banque dans le cadre d'une prestation de service à un client
Décision corporative	Décision de la direction de la Banque ayant un impact sur le fonctionnement, la gestion des opérations et les communications publiques de la Banque
Partenaire d'affaires	Tierce partie liée par contrat avec la Banque en vue de distribuer certains produits et services de la Banque
Plainte	Mécontentement exprimé formellement par un client au Bureau de l'ombudsman, à l'égard d'une situation vécue et non réglée à sa satisfaction, dans le cadre de sa relation d'affaires avec la Banque

Filiales de la Banque Nationale

FBN	Financière Banque Nationale	AVBN	Assurance-vie Banque Nationale
BNI	Banque Nationale Investissements	CABN	Cabinet d'assurance Banque Nationale
CDBN	Courtage direct Banque Nationale	NATBANK	Succursales de la Banque Nationale en Floride
TBN	Trust Banque Nationale	NATCAN	Natcan Trust Company (hors Québec)
AGBN	Assurances générales Banque Nationale		

Préambule

L'ombudsman occupe la fonction la plus élevée au sein de la Banque pour traiter une plainte non résolue à la satisfaction d'un client. Il a pour objectif de favoriser le règlement des différends entre la Banque et ses clients; pour ce faire, il dispose d'une liberté d'action complète dans l'exécution de sa mission et l'exercice de son mandat.

L'ombudsman dirige le Bureau de l'ombudsman et prend toutes les décisions. Toutefois, il peut déléguer à ses employés certains de ses pouvoirs et responsabilités, notamment la décision de traiter ou non une plainte, d'enquêter, d'obtenir toute l'information qu'il juge nécessaire à l'analyse d'une plainte et d'émettre toute conclusion qu'il juge appropriée, y compris de formuler des recommandations.

Le Bureau de l'ombudsman adhère au code de déontologie de l'International Ombudsman Association et du Forum canadien des ombudsmans. Il respecte et met en application les principes éthiques qui y sont énumérés.

Indépendance

Le Bureau de l'ombudsman exerce un pouvoir discrétionnaire d'intervenir dans toute situation non résolue entre la Banque et un client qui est soumise à son attention, s'il juge qu'elle relève de son mandat, et d'émettre toute conclusion qu'il juge appropriée.

Impartialité

Le Bureau de l'ombudsman fait preuve de neutralité. À la suite d'une plainte soumise à son attention, il émet toute conclusion qui lui apparaît juste et équitable après avoir analysé de manière objective les faits, les préoccupations et les intérêts du client et de la Banque.

Confidentialité

Le Bureau de l'ombudsman obtient le consentement du client qui s'adresse à lui afin d'obtenir toutes les informations et tous les documents pertinents pour l'analyse de sa plainte et il respecte la stricte confidentialité de toutes les communications échangées avec le client.

Il ne dévoile pas, et ne peut être contraint à le faire, l'identité du client ni les renseignements qui permettraient de l'identifier, à moins d'avoir reçu son autorisation expresse.

De même, les dossiers du Bureau de l'ombudsman sont protégés et demeurent sa propriété. Il ne peut être forcé à les divulguer, les produire ou les partager avec quiconque.

Accessibilité

Le Bureau de l'ombudsman ne constitue pas une étape obligatoire dans un processus de règlement des plaintes. Faire appel à lui est une démarche volontaire et une solution alternative au recours judiciaire ou à tout autre recours formel. Il ne conduit aucune procédure ou investigation formelle et n'y participe pas non plus.

Notre mission

Offrir au client de la Banque un recours alternatif, accessible et indépendant afin de répondre de façon neutre et impartiale à une plainte non réglée entre lui et la Banque.

Notre mandat

Enquêter en dernier recours au sujet d'une plainte formulée par un client relative à des produits et services offerts par la Banque. À cet effet, analyser chaque dossier de façon impartiale et équitable, en tenant compte des lois, des règlements et des saines pratiques de l'industrie.

Comment nous pouvons aider

La Banque a mis en place un processus de règlement des plaintes qui se veut simple et accessible pour tout client qui souhaite faire part d'une situation non résolue à sa satisfaction dans le cadre de sa relation d'affaires avec la Banque. Dans toutes ses actions, le Bureau de l'ombudsman s'engage à faire preuve de respect, d'écoute et d'empathie et il émet toute conclusion qu'il juge juste et équitable pour toutes les parties.

Si vous rencontrez un problème qui n'est pas réglé à votre satisfaction dans le cadre de votre relation d'affaires avec la Banque, voici comment procéder.

1^{re} étape : votre unité d'affaires

Avant de vous adresser au Bureau de l'ombudsman, vous devez soumettre votre plainte au responsable du service à la clientèle de la succursale, du service ou de la filiale où vous avez fait affaires, lequel pourra, selon le cas, régler la situation à votre satisfaction. Si cette étape n'a pas été franchie lorsque vous contactez le Bureau de l'ombudsman, un conseiller vous dirigera vers la bonne personne pour la prise en charge de votre plainte.

2^e étape : le Bureau de l'ombudsman des clients

Si la situation n'a pas été réglée à votre satisfaction à la première étape, vous pouvez soumettre votre plainte au Bureau de l'ombudsman par écrit ou par téléphone. Un conseiller communiquera avec vous dans les deux jours ouvrables pour discuter de votre situation.

Bien que vous puissiez communiquer avec nous par téléphone, nous vous encourageons fortement à soumettre votre plainte par écrit. De cette manière, vous avez la possibilité de décrire clairement la situation que vous avez vécue afin d'assurer une meilleure compréhension des faits de notre part dès le début de la démarche et de faciliter l'analyse de votre plainte. Nous vous demandons de fournir le plus de détails possible, incluant entre autres :

- ▣ la chronologie avec date(s) et la description des événements;
- ▣ le nom de l'unité et des employés avec qui vous avez fait affaires;
- ▣ tout document pertinent à l'analyse de votre plainte;
- ▣ vos attentes en regard de la situation vécue.

Ce que l'ombudsman ne fait pas

Le Bureau de l'ombudsman peut analyser le processus par lequel une décision a été rendue. Toutefois, il **n'intervient pas et ne fournit pas de motif ou d'explication** sur une décision de la Banque concernant la gestion du risque et les critères financiers, notamment :

- ✘ les taux d'intérêt et la tarification applicables aux produits et services;
- ✘ les décisions de crédit;
- ✘ l'admissibilité à une couverture d'assurance ou le bien-fondé d'une réclamation d'assurance;
- ✘ la terminaison d'une relation d'affaires.

Le Bureau de l'ombudsman **ne peut** :

- ✘ recommander un dédommagement pour un préjudice moral ou corporel;
- ✘ émettre une opinion juridique.

Certaines situations sont hors du mandat du Bureau de l'ombudsman. Notamment, il **n'ouvre aucun dossier** relativement à une :

- ✘ décision corporative;
- ✘ situation pour laquelle les documents ont été détruits en raison de l'expiration du délai de conservation des archives de la Banque (généralement sept ans);
- ✘ situation faisant, ou ayant fait, l'objet d'une procédure légale;
- ✘ plainte visant un partenaire d'affaires de la Banque;
- ✘ plainte qu'il juge abusive ou frivole.

Votre engagement

Faire appel au Bureau de l'ombudsman, c'est choisir volontairement un recours gratuit et alternatif au processus judiciaire ou à tout autre recours. En optant pour cette démarche, vous consentez tout au long du traitement de votre plainte à :

- ✘ conserver une attitude respectueuse, courtoise et raisonnable;
- ✘ avoir un dialogue ouvert, honnête et de bonne foi;
- ✘ collaborer activement et de façon transparente, en fournissant sur demande l'information et tous les documents pertinents à l'analyse de votre dossier;
- ✘ maintenir confidentielles toutes les discussions et informations échangées entre vous, le Bureau de l'ombudsman et la Banque dans le cours du traitement de votre plainte et après la communication écrite de la conclusion;
- ✘ dans le cas d'une procédure en justice entre vous et la Banque au sujet de la plainte en cours d'analyse :
 - › ne pas utiliser ni diffuser les communications émanant du Bureau de l'ombudsman;
 - › ne pas contraindre le Bureau de l'ombudsman à divulguer ou produire son dossier ni l'assigner à témoigner.

Ce que vous devez savoir

Traitement de votre plainte

Si votre plainte fait partie de son mandat, le Bureau de l'ombudsman vous fait parvenir une lettre de consentement qui explique la démarche ainsi que vos engagements et ceux du Bureau de l'ombudsman. Vous devez signer cette lettre et nous la retourner dans un délai préétabli. À la réception de la lettre de consentement signée, nous ouvrons un dossier et vous en avisons.

Le Bureau de l'ombudsman dispose de 90 jours pour analyser votre plainte et émettre une conclusion. Ce délai débute à partir de la date de réception de la lettre de consentement signée. Lorsque l'analyse de votre plainte est terminée, nous vous communiquons par écrit notre conclusion et le prochain recours auquel vous pourriez avoir droit dans le processus de traitement de votre plainte.

Votre collaboration à la démarche

Votre collaboration est une condition essentielle au traitement de votre plainte. Le Bureau de l'ombudsman peut faire appel à vous pour obtenir divers documents ou pour éclaircir des faits, des conversations ou des circonstances. Fournir tous les renseignements et documents pertinents et assurer des échanges courtois et respectueux facilitent l'analyse de votre plainte.

Le Bureau de l'ombudsman peut à tout moment interrompre son analyse, et même prendre la décision de fermer un dossier, s'il juge qu'un manque de collaboration ou la tenue de propos ou de comportements offensants, violents ou discriminatoires nuisent au processus en cours ou s'ils portent atteinte à la réputation, à l'intégrité ou à la sécurité de l'ombudsman et de ses employés.

Confidentialité et respect de votre vie privée

L'ombudsman utilise les renseignements personnels qui lui sont fournis uniquement pour :

- ▣ évaluer si la plainte est recevable;
- ▣ analyser les documents, faits et affirmations;
- ▣ formuler sa conclusion finale.

Le dossier du Bureau l'ombudsman des clients est conservé dans un lieu sûr, où seuls l'ombudsman et ses employés ont accès.

Le Bureau de l'ombudsman ne divulgue pas son dossier ni les renseignements personnels communiqués par le client et la Banque, à moins d'y être expressément autorisé lors d'un recours à un ombudsman externe de traitement des plaintes, ou en cas d'un danger imminent. En aucun temps il ne commente ni ne confirme une demande de la part des médias au sujet d'une plainte, pas plus qu'il ne répond à aucune d'entre elles.

Pouvoirs et juridiction

Le mandat du Bureau de l'ombudsman s'étend à l'ensemble de la Banque. Il peut faire appel à tout secteur et recourir à des spécialistes de divers domaines pour obtenir de l'information ou des documents qu'il juge nécessaires à l'analyse de la plainte.

Le Bureau de l'ombudsman peut émettre toute recommandation en regard :

- ▣ de la plainte d'un client;
- ▣ de l'amélioration d'un produit ou d'un service de la Banque;
- ▣ de l'application par la Banque d'une politique ou d'une procédure.

À tout moment dans le processus, le Bureau de l'ombudsman peut intervenir pour trouver une solution acceptable pour le client et la Banque, ou encore faire une recommandation pour régler la plainte. S'il y a accord, la Banque peut exiger du client une entente de règlement complète et le Bureau de l'ombudsman facilite la mise en œuvre de la solution. Toutefois, le Bureau de l'ombudsman ne peut obliger le client ni la Banque à accepter sa recommandation.

Publication

L'ombudsman présente un rapport semestriel et un rapport annuel des plaintes traitées au comité de révision et de gouvernance du conseil d'administration et au Bureau de la présidence de la Banque.

Le Bureau de l'ombudsman rend disponibles au public annuellement, par l'entremise du site Web de la Banque, le nombre de plaintes traitées, le délai moyen de traitement des plaintes ainsi que le nombre de plaintes qu'il juge résolues à la satisfaction du client.

Pour faire appel au Bureau de l'ombudsman

Vous pouvez communiquer avec nous en tout temps, par écrit ou par téléphone, aux coordonnées suivantes :

Bureau de l'ombudsman des clients de la Banque Nationale
Case postale 275
Montréal (Québec) H2Y 3G7

Ligne directe: 514 394-8655
Sans frais: 1 888 300-9004
Télécopieur: 1 888 866-3399

ombudsman.clients@bnc.ca