



AVIS À LA
CLIENTÈLE

Renseignements généraux et Convention

Comptes de placement, comptes de transaction et comptes avec marge de la *Banque Nationale du Canada*, de la *Société de fiducie Natcan* et du *Trust Banque Nationale inc.*

En vigueur à compter du 1^{er} juin 2016

Nous vous remercions de la confiance que vous nous avez témoignée en nous choisissant. Soyez assuré que nous mettrons tout en œuvre pour vous offrir la qualité de service à laquelle vous êtes en droit de vous attendre.

Pour ce faire, la compréhension des conditions régissant la gestion de votre nouveau compte est primordiale. Aussi, sachez que le présent document, la carte de signature remplie lors de l'ouverture de votre compte, le Guide des solutions bancaires personnelles et, s'il y a lieu, les conventions spécifiques aux comptes avec marge et le Guide Tout-En-Un constituent l'ensemble des conditions qui gouvernent la gestion de vos comptes avec la Banque Nationale du Canada, la Société de fiducie Natcan et le Trust Banque Nationale inc. et, de fait, remplacent toute entente antérieure à ce sujet. Nous vous recommandons donc de les conserver pour référence future après en avoir pris connaissance.

Vous trouverez également dans les succursales de la Banque Nationale du Canada des documents qui contiennent de précieux renseignements sur : nos produits et services, nos services bancaires de base, votre profil d'investisseur, la solution de placement la mieux adaptée à vos besoins, les caractéristiques du Tout-En-Un Banque Nationale^{MD1}, notre politique de retenue de fonds lors du dépôt d'un chèque, notre politique et celle de nos filiales en matière de protection, de collecte et d'utilisation de vos renseignements personnels et la procédure à suivre lorsque vous n'êtes pas totalement satisfait d'un service.

Vos comptes à la Banque Nationale du Canada sont maintenus à la succursale désignée sur la documentation que nous vous remettons de temps à autre, par exemple, sur votre relevé de compte, sur votre livret, sur un reçu de dépôt ou sur un formulaire de placement. Vos comptes à la Société de fiducie Natcan et au Trust Banque Nationale inc. sont accessibles par l'entremise de la succursale contact de la Banque Nationale du Canada ainsi désignée.

Si vous avez des questions concernant nos produits et services ou désirez tout simplement discuter de vos besoins financiers, nous vous invitons à venir rencontrer l'un de nos conseillers en succursale, à communiquer par téléphone avec notre Service à la clientèle TelNat au 514 394-5555 (région de Montréal) ou au 1 888 835-6281 (extérieur de Montréal) ou à consulter notre site Internet au **bnc.ca**.

Table des matières

Renseignements généraux	07
1 La vérification de votre identité	07
2 Vos renseignements personnels	07
3 Nos principales catégories de comptes	08
3.1 Les comptes de placement	08
3.2 Les comptes de transaction	08
3.3 Les comptes avec marge	09
4 Comment détenir vos comptes	09
4.1 Individuellement	09
4.2 Conjointement	09
4.3 En fidéicommiss ou en fiducie («in trust»)	10
4.4 En tutelle	10
4.5 En curatelle	11
4.6 Au nom d'une succession	11
5 Comment accéder à vos comptes	11
5.1 Nos Services au comptoir	12
5.2 Nos Services automatisés	12
5.3 Nos Solutions bancaires électroniques	12
6 La désignation d'un procureur	13
7 La protection contre les découverts à vos comptes de transaction	13
8 L'arrêt de paiement	13
9 La retenue de fonds	14
10 Garde et contrôle de vos chèques, relevés et livrets, et autres documents	14
11 La vérification des inscriptions à vos comptes	15
12 L'un de vos comptes devient inactif	16
13 L'utilisation inhabituelle, irrégulière ou abusive de l'un de vos comptes	16
14 En cas de décès	17
15 Nos frais de service	17
16 Nos taux d'intérêt	18
17 Vos commentaires	18

Convention concernant les comptes de placement, les comptes de transaction et les comptes avec marge	19
---	-----------

Partie I	
Les comptes de placement	20
1 Les généralités	20
2 Les modalités particulières	20
3 Le renouvellement automatique à l'échéance	20
4 Les régimes enregistrés	21
5 Le compte d'épargne libre d'impôt (CELI)	21
6 La fermeture de mon compte	21

Partie II	
Les comptes de transaction	22
1 L'autorisation de paiement	22
2 Le remboursement d'Effets impayés	22
3 Les débits	22
4 Les débits préautorisés	23
5 Les dépôts	23
6 Les dépôts directs	23
7 Les intérêts sur un solde créditeur	24
8 Les comptes conjoints	24
9 Les découverts	24
10 La protection contre les découverts	25
10.1 L'option <i>Virement de fonds</i>	25
10.2 L'option <i>MasterCard Banque Nationale</i>	26
10.3 L'option <i>Compte avec marge</i>	26
11 La renonciation	26
12 Les recours face à un Effet impayé	27
13 Les préavis de retrait et les délais de retenue	27
14 Les Effets en perception spéciale	27
15 La devise et le format des Effets	28
16 La fermeture de mon compte	28

Partie III	
Les comptes avec marge	29
1 Les généralités	29
2 Les modalités particulières	29
3 Les transactions	29
4 Les sûretés	30
5 Ma capacité d'emprunt	30
6 La fermeture de mon compte	30

Partie IV	
Les autres dispositions	31
1 Les frais de service	31
2 La vérification des inscriptions à mes comptes	31
3 Les communications électroniques ou téléphoniques	32
4 Les supports technologiques	33
5 L'archivage de mes transactions	33
6 L'adresse d'expédition	34
7 La collecte, l'utilisation et la communication de mes renseignements personnels	34
7.1 La collecte	35
7.2 L'utilisation et la communication	35
8 Les hypothèques et les sûretés	38
9 Les cessions et les transferts	38
10 La Banque à titre d'agent	39
11 Les modifications des frais de service et de la Convention	39
12 Résiliation	40
13 L'assurance-dépôts	41
14 L'utilisation inhabituelle, irrégulière ou abusive de l'un de mes comptes	41
Satisfaction à la clientèle	42
Service à la clientèle	42
Protection des renseignements personnels	43
Avis de modification des frais énumérés dans votre Guide des solutions bancaires personnelles	43
Taux d'intérêt	43
Lexique	44

Renseignements généraux

1 La vérification de votre identité

Lors de l'ouverture de votre compte, nous devons vérifier votre identité afin de protéger vos intérêts, d'empêcher l'usurpation de votre identité par une tierce personne et de respecter la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*. À cet effet, nous requérons deux pièces d'identité, dont l'une doit absolument faire partie d'une catégorie reconnue par les lois applicables. Par exemple, un permis de conduire, un passeport, un certificat de naissance ou une carte d'assurance-maladie (là où la loi le permet) sont des documents admissibles aux fins d'identification.

2 Vos renseignements personnels

Nous devons recueillir certains de vos renseignements personnels afin de constituer votre dossier, de vous identifier, de mieux connaître vos besoins et de vous proposer occasionnellement nos produits et services. Par exemple, lors de l'ouverture de votre compte, nous requérons votre consentement pour procéder à une vérification des renseignements que vous nous fournissez. S'ils se révélaient inexacts, nous pourrions refuser d'ouvrir le compte ou, s'il est déjà ouvert, décider de le fermer. De même, si vous nous avez autorisé à obtenir un rapport sur votre solvabilité, nous pouvons le mettre à jour. Nous pouvons échanger vos renseignements personnels avec nos filiales et avec une agence de renseignements personnels ou d'évaluation de crédit. Vous devrez nous communiquer vos renseignements personnels nécessaires pour maintenir votre dossier à jour. Nous pouvons également signaler aux agences d'évaluation de crédit toute irrégularité liée à votre compte.

Si vous maintenez des comptes générant de l'intérêt, nous aurons besoin d'obtenir votre numéro d'assurance sociale (NAS) afin de nous conformer aux lois fiscales applicables. Outre ce cas, vous n'avez pas l'obligation de nous le divulguer. Si vous choisissez de nous le divulguer dans le cadre de notre relation d'affaires, nous pourrions l'utiliser pour vérifier votre identité et vous distinguer de nos autres clients.

Nous vous invitons à consulter notre dépliant sur la politique de la *Banque Nationale du Canada* et de ses filiales en matière de protection, de collecte, d'utilisation et de communication de vos renseignements personnels.

3 Nos principales catégories de comptes

Nos principales catégories de comptes sont conçues pour répondre à vos besoins financiers :

3.1 Les comptes de placement

Les comptes de placement servent essentiellement à la gestion de vos certificats de placement garanti (CPG). Chaque CPG possède des modalités adaptées à vos besoins pour planifier et pour gérer vos épargnes. Elles sont indiquées sur le formulaire qui vous est remis lorsque vous effectuez un dépôt.

3.2 Les comptes de transaction

Les comptes de transaction sont généralement utiles pour effectuer vos opérations bancaires courantes. Nos divers comptes favorisent l'épargne, sont accessibles en tout temps grâce à nos *Services automatisés* et à nos *Solutions bancaires par Internet* et certains comportent un privilège de chèques. Ils vous permettent donc d'épargner, de payer vos biens et services, d'effectuer des virements, bref, de gérer sur une base quotidienne vos finances personnelles. Bien que vos comptes de transaction ne doivent pas être à découvert, nous pouvons autoriser des découverts à l'occasion. Nous offrons ainsi un service de protection contre les découverts pour faciliter la gestion de vos comptes.

3.3 Les comptes avec marge

Nos comptes avec marge possèdent une limite de crédit autorisée permettant d'emprunter périodiquement pour pallier des besoins de liquidités et de financement. Ils sont assortis de modalités spécifiques prévues dans des conventions de crédit distinctes. Ils permettent aussi d'effectuer des opérations bancaires courantes au même titre que les comptes de transaction. Certains de nos comptes avec marge peuvent requérir des sûretés de votre part.

4 Comment détenir vos comptes

Habituellement, vous détenez un compte à votre nom et, parfois, conjointement avec une autre personne. En certaines occasions, il peut être utile de détenir un compte de placement ou de transaction soit en fiducie, soit dans le cadre d'une tutelle, d'une curatelle ou d'une succession.

Voici, à titre d'exemples, les situations les plus fréquentes :

4.1 Individuellement

Vous êtes le détenteur unique et aucune transaction ne peut être effectuée à votre compte sans votre autorisation. Vous pouvez toutefois désigner un procureur pour gérer votre compte selon vos directives.

4.2 Conjointement

Vous détenez un compte avec une ou plusieurs autres personnes et, de fait, êtes solidairement responsables de toute somme due en raison de l'utilisation de ce compte. Vous êtes autorisé à agir seul pour gérer le compte même si vous le détenez conjointement. Vous pouvez agir seul pour faire des retraits, signer ou endosser tout chèque et fermer le compte. Ainsi, l'un de vous peut déposer et négocier tout chèque fait payable conjointement à votre nom et à celui de vos codétenteurs du compte même si ce chèque n'est pas endossé par chacun d'entre vous. Nous pouvons traiter avec n'importe lequel d'entre vous en ce qui a trait à ce chèque, tout autre Effet, toute instruction de paiement, toute autre opération et toute demande de

renseignements concernant ce compte. Chacun d'entre vous a le mandat spécifique d'agir au nom de tous les codétenteurs du compte. Enfin, chacun de vous peut s'opposer à toute instruction de paiement sans que nous ayons l'obligation de requérir l'autorisation de chacun des codétenteurs du compte.

Si vous résidez dans une province autre que le Québec, vous reconnaissez être copropriétaire du compte avec gain de survie. Ainsi, le décès de l'un de vous n'aura pas pour effet d'empêcher les autres codétenteurs survivants de retirer les sommes au compte, lequel appartiendra en pleine propriété aux codétenteurs survivants.

Nous expédierons les relevés, les avis, les Effets et tout autre document relatifs à un compte de transaction ou de placement au détenteur principal à sa dernière adresse inscrite dans notre dossier, celui-ci étant la personne désignée pour les recevoir. Si vous détenez un compte avec marge conjointement avec un ou des codétenteurs, toute information réglementaire relative à ce compte, incluant tout relevé ou avis, sera expédiée au détenteur principal à sa dernière adresse inscrite dans notre dossier, sauf si vous avez choisi l'option de « divulgation multiple », auquel cas, vous recevrez également cette information réglementaire.

4.3 En fidéicommis ou en fiducie (« in trust »)

Le compte en fidéicommis est ouvert à une fin particulière ou pour le bénéfice d'une autre personne. Vous êtes le seul gestionnaire autorisé du compte et les intérêts qui y sont versés vous appartiennent.

4.4 En tutelle

Le compte de tutelle est ouvert pour le bénéfice d'une personne dont les biens doivent être protégés, notamment dans le cas de personnes mineures. D'emblée, les parents peuvent agir à titre de tuteurs pour leur enfant mineur.

Un tuteur légalement désigné peut faire de même au nom d'une personne mineure ou d'une personne majeure, mais incapable de s'occuper de ses biens. Le tuteur gère le compte, à l'exclusion de la personne sous tutelle. Tous les intérêts versés au compte appartiennent à la personne sous tutelle.

4.5 En curatelle

Le compte de curatelle est ouvert pour le bénéfice d'une personne majeure devenue inapte et pour laquelle un régime de protection existe à la suite d'un jugement d'un tribunal compétent. Le curateur gère le compte au nom de la personne sous curatelle. Tous les intérêts versés au compte appartiennent à la personne sous curatelle.

4.6 Au nom d'une succession

Si vous agissez à titre de liquidateur d'une succession, vous pouvez ouvrir un compte afin d'y transférer la valeur des actifs de la succession et, éventuellement, de distribuer le solde aux héritiers. Certains documents sont requis lors de l'ouverture d'un compte de succession, tels l'acte de décès, le testament et une déclaration de transmission par décès.

5 Comment accéder à vos comptes

Vous pouvez accéder à vos comptes de transaction et à vos comptes avec marge au moyen de chèques que vous émettez. Ces chèques sont encodés pour indiquer votre numéro de compte ainsi que la succursale où il est maintenu et ne peuvent être utilisés qu'avec ce compte. Nous pouvons refuser d'honorer vos chèques s'ils sont tirés d'un autre compte.

Vous pouvez également conclure des arrangements avec une tierce personne afin que des débits préautorisés soient effectués directement de vos comptes sur une base régulière.

Vous avez l'obligation de nous aviser sans délai si de tels débits sont faits sans droit ou de manière irrégulière. À défaut, nous pourrions être incapables d'utiliser le système interbancaire de compensation à votre avantage dans le délai requis.

Enfin, vous pouvez accéder à vos comptes et y transiger au moyen de l'un de nos services suivants, sous réserve des ententes gouvernant leur utilisation.

5.1 Nos Services au comptoir

Grâce aux *Services au comptoir* offerts dans les succursales de la *Banque Nationale du Canada* durant les heures normales d'ouverture, vous pouvez : effectuer des dépôts, des retraits et des virements, payer des factures, échanger des devises, obtenir des traites, utiliser un coffret de sûreté et, de façon générale, effectuer tout type de transactions bancaires. Prenez note que si vous procédez par *Inter-Accès* dans une succursale autre que celle où est maintenu votre compte, vous devrez vous identifier au moyen de pièces d'identité reconnues.

5.2 Nos Services automatisés

Nos *Services automatisés* vous permettent de faire plusieurs opérations bancaires sans l'aide de l'un de nos représentants. Grâce à votre Carte-Client émise par la *Banque Nationale du Canada*, vous avez ainsi accès à vos comptes au moyen des guichets automatiques, des terminaux points de service ou avec d'autres équipements ou technologies mis à la disposition des clients de la Banque Nationale du Canada. Votre Carte-Client et votre carte de crédit *MasterCard* de la *Banque Nationale du Canada* peuvent également être utilisées auprès des réseaux auxquels nous sommes affiliés, tels les réseaux *Interac*^{MD2}, *Cirrus*^{MD3}, *THE EXCHANGE*^{MD4}, *NYCE*^{MD5} et *Maestro*^{MD6}.

5.3 Nos Solutions bancaires électroniques

Vous pouvez effectuer dans vos comptes la plupart de vos opérations courantes, de l'endroit et à l'heure qui vous conviennent au moyen de nos *Solutions bancaires par Internet* et nos *Solutions bancaires mobiles*, et de 6 h à minuit (heure de l'Est) au moyen de nos *Solutions bancaires par téléphone TelNat*, notamment : l'interrogation du solde de vos comptes de placement, de transaction et avec marge et de vos cartes de crédit *MasterCard* de la *Banque Nationale du Canada*; la consultation de vos transactions de dépôts et de retraits; les virements de fonds entre vos comptes ou vers le compte d'une autre personne; l'accès à vos factures ainsi que leur paiement; la commande de chèques. Certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles via les Solutions bancaires mobiles.

6 La désignation d'un procureur

Vous pouvez désigner une personne à titre de procureur détenant certains pouvoirs, dont celui de gérer votre compte. Vous demeurez toutefois le détenteur du compte et pouvez révoquer la procuration en tout temps. Si vous avez l'intention de désigner un procureur pour l'administration de votre compte, veuillez vous renseigner auprès du personnel de votre succursale, qui vous remettra le formulaire conçu spécialement à cette fin.

7 La protection contre les découverts à vos comptes de transaction

Afin d'éviter les frais découlant d'un découvert à vos comptes de transaction ou d'un chèque émis sans provision, vous pouvez adhérer à une protection contre les découverts. Vous avez le choix entre les méthodes de protection suivantes, l'une n'excluant toutefois pas l'autre :

- **Par virement de fonds** : le montant nécessaire pour couvrir le découvert à votre compte est débité de l'un de vos autres comptes de transaction ou avec marge ou de celui d'une autre personne détenant l'un de nos comptes et l'ayant spécifiquement autorisé.
- **Au moyen d'une carte de crédit *MasterCard* de la *Banque Nationale du Canada*** : le montant nécessaire pour couvrir le découvert à votre compte est porté à votre carte de crédit.

8 L'arrêt de paiement

Vous avez la possibilité d'arrêter le paiement d'un chèque que vous avez émis ou d'effectuer le contrordre d'une instruction de paiement en utilisant nos *Services au comptoir* ou nos *Solutions bancaires électroniques* au moins une journée à l'avance. Toutefois, vous devrez nous transmettre des renseignements précis. S'il s'agit d'un chèque, vous devrez nous indiquer son numéro, sa date, son montant, le numéro de compte et le nom du bénéficiaire, puisque l'arrêt de paiement se fait en fonction de ces renseignements. S'il s'agit d'une

instruction de paiement, tel un débit préautorisé, son montant, sa date, le numéro de compte et le nom du bénéficiaire devront nous être transmis. Si ces renseignements sont inexacts, nous ne pourrons répondre à votre demande.

9 La retenue de fonds

Lorsque vous déposez des fonds dans un compte en négociant un chèque, nous pouvons retenir ces fonds pour nous assurer que ce chèque sera payé par celui qui l'a émis. Tant que les fonds sont retenus, vous ne pouvez y accéder.

La période de retenue peut varier selon les circonstances. Par exemple, si vous procédez à l'ouverture de l'un de nos comptes pour la première fois, déposez un chèque émanant d'une institution financière située à l'étranger ou présentez un chèque qui ne respecte pas les normes de compensation interbancaire, ce délai peut être plus long.

Malgré l'expiration de la période de retenue de fonds, il est possible que votre compte soit débité si ce chèque est retourné par un système interbancaire de compensation pour des motifs valables et reconnus. Nous vous recommandons donc d'être prudent lorsque vous acceptez un chèque notamment si le montant du chèque est important et s'il provient d'une personne que vous ne connaissez pas ou très peu. En tout temps, vous demeurez responsable de tout chèque ou autre Effet que vous déposez dans votre compte, et ce, même à l'expiration de la période de retenue de fonds.

Nous vous invitons à consulter le dépliant sur notre politique de retenue de fonds sur les chèques, offert en succursale.

10 Garde et contrôle de vos chèques, relevés et livrets, et autres documents

Vous êtes responsable de la garde et du contrôle de vos chèques, de vos livrets, de vos relevés de compte et des autres documents que nous vous remettons de temps à autre contenant des données sur vos affaires bancaires.

Vous devez les conserver en lieu sûr en tout temps et nous informer sans délai de leur perte ou de leur vol dès que vous en prenez connaissance. Par exemple, vous êtes la personne la mieux placée pour déterminer si un chèque débité à votre compte est contrefait, altéré ou non autorisé. Vous êtes la seule personne habilitée à utiliser vos chèques et toute opération faite à l'aide de vos chèques sera portée à votre compte. Si une autre personne les utilise à votre insu, nous vous indemniserons dans la mesure où vous nous avisez dans le délai prescrit, vous démontrez avoir pris les précautions suffisantes pour protéger l'accès à vos chèques, vous avez exercé une surveillance adéquate de vos relevés et de votre livret et procédé à leur mise à jour régulièrement. Vous devez également protéger l'accès à tout autre document contenant des données sur vos affaires bancaires que nous vous ferons parvenir de temps à autre.

11 La vérification des inscriptions à vos comptes

Vous avez le devoir de vérifier les inscriptions à vos comptes. Si vous avez un livret, nous vous demandons de le mettre à jour régulièrement, et ce, au moins une fois par mois. De cette façon, vous vérifiez tous les dépôts et les retraits effectués à vos comptes dans le délai requis. Cette vérification doit également être faite chaque mois en ce qui a trait au relevé mensuel que nous vous expédions à votre dernière adresse inscrite dans notre dossier ou à un système d'information désigné. Si vous utilisez nos *Solutions bancaires par Internet*, vous pouvez obtenir vos relevés de compte sur support technologique en lieu et place de relevés de compte sur support papier. De plus, vous aurez accès en tout temps à la liste détaillée de vos plus récentes transactions. Vous devez donc être vigilant et nous aviser sans attendre d'une erreur ou d'une irrégularité détectée à l'un de vos comptes au moment de la consultation des inscriptions portées à vos comptes. À défaut de nous aviser par écrit dans le délai requis, nous pourrions refuser de vous indemniser de toute perte subie. Si vous recevez, au moyen d'un support technologique, une copie des chèques que vous avez émis, vous devez prendre les mesures adéquates pour

conserver une copie de ces chèques dès leur réception et protéger les renseignements qu'ils contiennent grâce à des mesures raisonnables.

12 L'un de vos comptes devient inactif

Si aucune opération n'a été effectuée à votre compte de transaction durant une année entière, des avis écrits vous seront envoyés périodiquement à la dernière adresse inscrite à nos dossiers. En cas d'inactivité prolongée, votre compte sera fermé et des frais de gestion, exigés. Après une période d'inactivité de dix ans, le solde de votre compte sera transféré à la *Banque du Canada*, et ce, conformément à la réglementation applicable. Quant aux certificats de placement garanti (CPG) maintenus dans un compte de placement, ils pourraient être renouvelés automatiquement selon les conditions établies au départ.

13 L'utilisation inhabituelle, irrégulière ou abusive de l'un de vos comptes

Nous pouvons limiter l'usage que vous faites de votre compte, de même que le fermer sans avis ni délai, si vous l'utilisez de manière inhabituelle, irrégulière ou abusive. Par exemple, l'émission fréquente de chèques sans provision, le dépôt fréquent de chèques postdatés, le dépôt d'enveloppes vides à un guichet automatique ou le dépôt de chèques dont vous n'êtes pas le seul bénéficiaire peuvent nous inciter à fermer votre compte.

Notez que votre compte doit être utilisé à des fins personnelles, non dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise sans notre autorisation.

14 En cas de décès

Le décès du détenteur ou de l'un des codétenteurs d'un compte entraîne le gel temporaire des fonds de ce compte, et ce, jusqu'au règlement de la succession. Pour obtenir des renseignements additionnels, nous vous encourageons à consulter des professionnels en droit successoral et à poser des questions au personnel de votre succursale sur nos procédures en la matière.

Si vous résidez dans une province autre que le Québec et que vous détenez un compte conjoint, vous pourriez bénéficier d'un droit de propriété avec gain de survie sur le solde du compte advenant le décès de votre codétenteur. Si c'est le cas, ce compte ne devrait pas faire l'objet d'un gel temporaire.

15 Nos frais de service

Habituellement, nous révisons la tarification de nos services une fois par année. Elle concerne l'ensemble des comptes de placement, de transaction et avec marge ainsi que les services offerts par la *Banque Nationale du Canada*, la *Société de fiducie Natcan* et le *Trust Banque Nationale inc.* Si vous recevez un relevé mensuel, un avis relatif à la nouvelle tarification y sera inclus 30 jours avant la date de son entrée en vigueur. Si vous ne recevez pas de relevé mensuel, vous pourrez consulter l'avis disponible en succursale ou, le cas échéant, l'avis affiché en succursale, à nos points de service, à nos guichets automatiques ainsi que sur notre site Internet au **bnc.ca**, le tout, 60 jours avant la date de l'entrée en vigueur des nouveaux frais. Nos frais de service sont débités le premier jour ouvrable suivant celui de la fin de votre cycle de facturation. Lorsque cette fin de cycle correspond à un jour non ouvrable, nos frais de service seront inscrits sur votre relevé mensuel ou sur votre livret en date du dernier jour ouvrable qui la précède. Vous pourrez ainsi prendre connaissance sans délai des frais de service qui vous sont imputés pendant ce cycle même s'ils sont débités ultérieurement.

16 Nos taux d'intérêt

Nous pouvons modifier de temps à autre les taux d'intérêt applicables à nos divers produits de dépôt. Le cas échéant, ces taux d'intérêt sont affichés dans toutes les succursales de la *Banque Nationale du Canada*. Vous pouvez également les obtenir en téléphonant à notre *Service à la clientèle TelNat* au **514 394-5555** (région de Montréal) ou au **1 888 835-6281** (extérieur de Montréal) ou en consultant notre site Internet au **bnc.ca**.

17 Vos commentaires

Si vous avez une suggestion ou n'êtes pas satisfait d'un service obtenu, nous vous invitons à communiquer avec l'un de nos représentants. Notre dépliant sur le règlement des plaintes vous indique la manière de poursuivre votre démarche en cas d'insatisfaction.

Convention concernant les comptes de placement, les comptes de transaction et les comptes avec marge

La section *Renseignements généraux* fait partie intégrante de la présente *Convention concernant les comptes de placement, les comptes de transaction et les comptes avec marge* (la « Convention »). Cette Convention s'applique à chaque compte ouvert auprès de la *Banque Nationale du Canada* (la « Banque »), de la *Société de fiducie Natcan* (« Natcan ») ou du *Trust Banque Nationale inc.* (« Trust Banque Nationale »). Le terme « vous » signifie chacune de ces institutions financières. Le terme « je » désigne individuellement et collectivement chacune des personnes détenant un compte de placement, un compte de transaction ou un compte avec marge. Si vous détenez un compte avec une autre personne, chacun de vous est solidairement responsable de la totalité des obligations prévues à la Convention.

Partie I

Les comptes de placement

1 Les généralités

Les principales modalités régissant un dépôt que j'effectue chez vous dans un compte de placement sous forme d'un certificat de placement garanti (CPG) sont indiquées sur le formulaire que vous émettez lors de mon dépôt. Ce formulaire mentionne notamment mon nom, la date d'émission et la date d'échéance de mon dépôt, le taux d'intérêt applicable, le montant de mon dépôt, les modalités particulières du CPG choisi et mes instructions à l'échéance.

2 Les modalités particulières

Certains CPG peuvent comporter des modalités particulières selon le type de dépôt effectué. À titre d'exemples, ces modalités peuvent inclure : des conditions qui me permettent ou m'empêchent de céder mes droits dans un CPG; des mentions requises par la *Société d'assurance-dépôts du Canada et l'Autorité des marchés financiers*; l'exigence d'un préavis si je désire être remboursé avant terme; des modalités concernant ce remboursement, incluant toute pénalité que je devrai assumer le cas échéant; le mode de calcul et de paiement des intérêts; le fait que le rendement puisse varier en fonction de certaines conditions. Je dois prendre connaissance de toutes ces modalités au moment où j'effectue un dépôt dans un CPG et vous aviser immédiatement si elles ne correspondent pas à mes instructions. Mon relevé m'indique également les principales caractéristiques de mon CPG et inclura, à l'occasion, des avis le concernant.

3 Le renouvellement automatique à l'échéance

Tout renouvellement subséquent de mon CPG sera effectué au montant initial augmenté, le cas échéant, des intérêts accumulés et non versés, au taux d'intérêt en vigueur au moment du renouvellement et selon le terme que j'ai choisi

lors de l'émission de mon CPG. Je peux choisir de ne pas renouveler automatiquement mon CPG à l'échéance en vous donnant des instructions spécifiques à cet égard.

4 Les régimes enregistrés

À titre de contribuable canadien âgé de moins de 71 ans au 31 décembre de l'année civile en cours, je peux effectuer certains dépôts auprès de vous dans le cadre d'un régime enregistré d'épargne-retraite (REER). Je dois cependant remplir la documentation exigée en vertu des lois fiscales aux fins d'enregistrer mon dépôt dans un REER et, lorsque j'aurai atteint l'âge de 71 ans, remplir celle exigée dans le cadre d'un fonds enregistré de revenu de retraite (FERR).

5 Le compte d'épargne libre d'impôt (CELI)

À titre de citoyen canadien âgé de 18 ans ou plus et détenant un numéro d'assurance sociale valide (autre qu'une fiducie), je peux ouvrir auprès de vous un CELI et y déposer jusqu'à 5 000 \$ par année (montant pouvant être indexé chaque année) et ce, sans égard à mon revenu gagné. À cet effet, je dois consulter mon avis de cotisation afin de ne pas dépasser le plafond de cotisation autorisé. Divers placements admissibles peuvent être déposés dans mon CELI et les revenus d'intérêt, les dividendes ou les gains en capital ne sont pas assujettis à l'impôt. Je peux également retirer des sommes de mon CELI à tout moment sans incidence fiscale en respectant les conditions relatives aux divers placements déposés dans mon CELI. Toute somme retirée de mon CELI peut être déposée de nouveau plus tard sous réserve des exigences fiscales applicables. Afin d'ouvrir un CELI, je dois remplir la documentation exigée en vertu des lois fiscales et celle relative aux divers produits de placement admissibles dans mon CELI.

6 La fermeture de mon compte

Vous pouvez fermer mon compte de placement si je n'y détiens plus aucun CPG, et ce, selon vos normes applicables en matière de tenue de dossiers.

Partie II

Les comptes de transaction

1 L'autorisation de paiement

Je vous autorise à payer, à accepter et à débiter tout chèque, billet, lettre de change ou instruction de paiement (ci-après collectivement appelés « Effet ») que j'ai émis, signé ou endossé et qui est négocié auprès de vous ou qui vous est présenté pour paiement.

2 Le remboursement d'Effets impayés

Je vous rembourserai tout Effet ou titre de créance porté au crédit de mon compte que vous m'avez payé, mais dont vous n'avez pas reçu le paiement par la suite pour quelque raison que ce soit, sauf si sa disparition résultait de votre négligence.

3 Les débits

Je vous autorise à débiter mon compte de toute somme que je vous dois, incluant tous les frais de service applicables. De plus, malgré l'expiration de la période de retenue de fonds, je vous autorise à débiter mon compte si un Effet préalablement porté au crédit de mon compte est retourné pour quelque raison que ce soit. Si je vous dois une somme dans une devise autre que celle de mon compte, vous pourrez la convertir dans la devise de mon compte, au taux de change de la Banque à la date du débit. Je vous autorise également à débiter mon compte des frais prévus dans votre Guide des solutions bancaires personnelles si un tiers vous demande des renseignements ou des documents me concernant au moyen d'une demande judiciaire effectuée en vertu des lois applicables, notamment au moyen d'un bref de saisie, d'une citation à comparaître (*subpoena*), d'une requête d'un syndic de faillite ou d'une demande péremptoire de paiement, de renseignements ou de production de documents.

4 Les débits préautorisés

Vous pouvez accepter tout débit effectué à mon compte par une tierce personne si je l'ai préalablement autorisé. Je m'engage à vérifier chacun des débits préautorisés inscrits sur mon relevé mensuel ou dans mon livret et à vous aviser sans délai de toute irrégularité à cet égard. En cas de défaut de ma part de vous aviser en temps opportun, je prendrai les mesures que je juge utiles directement auprès de la tierce personne ayant débité mon compte.

5 Les dépôts

Je peux déposer des fonds dans mon compte en personne ou à l'aide de vos *Services automatisés*, de vos *Solutions bancaires électroniques*, par la poste ou de toute autre manière que vous jugez acceptable. Je vous autorise à créditer mon compte des dépôts effectués en mon nom par toute personne. Tous les chèques que je dépose doivent être faits à mon ordre et être endossés. Si je n'ai pas endossé un chèque, vous pouvez l'accepter uniquement pour dépôt à mon compte et je vous indemniserai de tout dommage que vous pourriez subir à la suite de ce dépôt. Je reconnais que vous n'acceptez pas un chèque libellé à l'ordre d'une tierce personne et endossé par cette personne puisqu'il vous sera impossible de vérifier la validité de cet endossement. Si un tel chèque était malgré tout déposé dans mon compte, je suis responsable de la validité de l'endossement fait par cette tierce personne et je vous rembourserai toute perte subie découlant du dépôt de ce chèque.

6 Les dépôts directs

Il m'incombe d'aviser toute personne qui effectue à ma demande un dépôt direct dans mon compte de toute modification qui pourrait en influencer le paiement, notamment un changement de mon numéro de compte ou de ma succursale de tenue de compte.

7 Les intérêts sur un solde créditeur

Je comprends qu'un solde créditeur à mon compte ne porte pas intérêt, sauf selon les modalités et le taux d'intérêt dont vous pouvez convenir de temps à autre par écrit.

8 Les comptes conjoints

Si je détiens un compte avec un ou plusieurs autres détenteurs, je suis solidairement responsable des engagements contractés en vertu de la Convention avec ce ou ces autres détenteurs. Je dois notamment rembourser les frais de découvert (s'il y a lieu) et tous autres frais de service demeurant impayés. Je vous autorise à accepter tous les fonds ou à créditer le montant de tout Effet déposé de temps à autre dans ce compte conjoint par moi ou par mon ou mes codétenteurs, chacun de nous agissant à titre de mandataire l'un de l'autre pour effectuer ce dépôt ou endosser cet Effet. En conséquence, si un Effet est payable à notre ordre conjoint ou à mon ordre seul, je vous autorise à l'accepter pour dépôt à ce compte conjoint même s'il n'est pas endossé par tous mes codétenteurs et je vous indemniserai de tout dommage que vous pourriez subir à la suite de ce dépôt. Chacun peut agir seul pour faire, entre autres choses, des retraits, signer tout Effet et même fermer ce compte conjoint. Vous êtes autorisés à débiter notre compte si les Effets sont signés par nous conformément au nombre de signatures que nous avons indiqué (sur la carte-signature ou ailleurs). Vous n'avez pas à vérifier le nombre de signatures requises en ce qui a trait à tout débit préautorisé. Je suis responsable de vous aviser si un tel débit s'effectue de manière irrégulière.

9 Les découverts

Mon compte ne doit pas être à découvert et, en conséquence, je dois y maintenir en tout temps des fonds suffisants et disponibles pour vous permettre de payer tout Effet porté à mon compte.

Si je ne respecte pas cette obligation, (i) vous pouvez appliquer le solde créditeur d'un compte que je détiens chez vous au solde débiteur de mon compte à découvert et (ii) vous pouvez refuser de payer en tout ou en partie tout Effet porté à mon compte. Vous pouvez procéder de la sorte sans m'aviser au préalable, que mes comptes soient détenus individuellement ou conjointement.

Sans limiter la portée de ce qui précède, si vous autorisez un découvert à mon compte, je vous rembourserai le montant de ce découvert, avec intérêts, au taux annuel en vigueur à la Banque. Je peux obtenir le taux d'intérêt applicable en me présentant dans une succursale de la *Banque Nationale du Canada*, en utilisant vos *Solutions bancaires électroniques* ou en consultant votre site Internet au **bnc.ca**.

Je vous paierai les frais de service découlant de mon défaut de maintenir dans mon compte des fonds suffisants et disponibles.

10 La protection contre les découverts

Je peux prévenir tout découvert à l'un de mes comptes en choisissant l'une des options présentées ci-après. Si j'ai choisi plusieurs options, l'option *Virement de fonds* sera appliquée en priorité, l'option *MasterCard Banque Nationale*, en second et l'option *Compte avec marge*, en tout dernier lieu. Je peux révoquer l'une ou l'autre de ces options auprès de la succursale qui détient mon compte ou en utilisant l'une de vos *Solutions bancaires électroniques* offertes. Vous pouvez refuser de respecter les options que j'ai choisies en m'avisant à cet effet. Je vous paierai les frais de service applicables pour bénéficier de la protection contre découvert.

10.1 L'option *Virement de fonds*

En choisissant cette option, je vous autorise à prévenir tout découvert à mon compte en débitant un autre compte de transaction que je détiens chez vous ou, si une autre personne y a préalablement consenti, en débitant un compte qu'elle détient chez vous afin de créditer mon compte à découvert. Vous n'êtes pas tenus de procéder au virement de fonds si le montant accessible dans cet autre compte n'est pas suffisant pour prévenir le découvert.

10.2 L'option *MasterCard Banque Nationale*

En choisissant cette option, je vous autorise à prévenir tout découvert à mon compte en utilisant le crédit disponible sur ma carte de crédit *MasterCard Banque Nationale* afin de créditer mon compte à découvert. Je comprends que chaque montant ainsi crédité est considéré comme une avance de fonds directe faite par vous selon l'entente régissant l'utilisation de ma carte de crédit *MasterCard*. Vous n'êtes pas tenus d'utiliser le crédit disponible sur ma carte de crédit *MasterCard* si cela entraîne un dépassement de ma limite de crédit maximale autorisée ou si je ne respecte pas l'entente régissant l'utilisation de ma carte de crédit *MasterCard*.

10.3 L'option *Compte avec marge*

En choisissant cette option, je vous autorise à prévenir tout découvert à mon compte en utilisant le crédit disponible dans mon compte avec marge que je détiens chez vous afin de créditer mon compte à découvert.

Je comprends que chaque montant ainsi crédité est considéré comme une avance faite par vous selon la convention de crédit et déclaration du coût d'emprunt à laquelle j'ai adhéré. Vous n'êtes pas tenus d'utiliser le crédit disponible dans mon compte avec marge si cela entraîne un dépassement de ma limite de crédit autorisée ou si je ne respecte pas la convention de crédit.

11 La renonciation

Je vais honorer tout Effet que j'ai signé, endossé ou déposé même si vous ne le présentez pas pour acceptation ou pour paiement auprès de celui qui l'a émis. En conséquence, je ne vais pas contester un Effet que j'ai signé, endossé ou déposé et vous n'avez pas l'obligation de m'aviser si l'Effet que j'ai endossé n'est pas payé.

12 Les recours face à un Effet impayé

Vous pouvez exercer tout recours fondé sur un Effet débité à mon compte en vertu de la Convention, même si vous n'y êtes pas tenus. Vous pouvez retenir et détenir cet Effet à titre de garantie du paiement de toute somme que je vous dois.

13 Les préavis de retrait et les délais de retenue

Vous pouvez exiger un préavis de ma part concernant tout retrait que je désire effectuer à mon compte. Vous pouvez également retenir toute somme créditée à mon compte en raison du dépôt d'un Effet, et ce, conformément à votre politique de retenue de fonds sur les chèques. Je reconnais que tout Effet dont le montant est crédité dans mon compte peut être débité par la suite si cet Effet n'est pas payé sur présentation et vous est retourné par un système de compensation interbancaire. Je reconnais que ce débit peut être fait même après l'expiration de la période de retenue de fonds. En conséquence, je demeure responsable en tout temps de cet Effet. En outre, je reconnais que la fin de la période de retenue de fonds n'est pas une garantie ou une représentation de votre part qu'un Effet ne vous sera pas retourné et qu'il ne sera pas éventuellement débité à mon compte.

14 Les Effets en perception spéciale

Si, d'après vous, les circonstances le justifient, vous pouvez présenter en mon nom un Effet pour paiement selon la méthode de présentation et de perception que vous jugez la plus appropriée; je vous désigne mon mandataire à cette fin. À votre demande, je m'engage à remplir et à vous remettre tout document constatant mes instructions spécifiques à cet égard et je comprends que le montant de l'Effet sera crédité à mon compte seulement s'il est dûment payé par celui qui l'a émis.

15 La devise et le format des Effets

Vous pouvez refuser de payer un Effet tiré sur mon compte ou d'accepter en dépôt un Effet à mon compte, si cet Effet n'est pas dans la devise de mon compte, ou s'il a été rédigé selon un format ou sur un support que vous n'avez pas approuvé, ou s'il ne respecte pas les normes applicables de tout système de paiement interbancaire, ou si cet Effet ou son support a été altéré. À votre discrétion, vous pouvez décider de payer un tel Effet ou de l'accepter en dépôt et alors imposer des frais de service pour son traitement. En pareil cas, si l'Effet n'est pas dans la devise de mon compte, la conversion sera faite à un taux de change correspondant à un taux interbancaire majoré d'un pourcentage ne dépassant pas 3,00 %; le taux interbancaire sera déterminé par vous en utilisant une source d'information fiable.

De manière spécifique, vous pouvez refuser de négocier un Effet postdaté ou qui n'est pas payable uniquement à mon ordre et imposer des frais de service pour le traitement d'un tel Effet. Vous pouvez refuser de traiter un Effet qui ne respecte pas la réglementation et les normes applicables, notamment celles de l'*Association canadienne des paiements*.

16 La fermeture de mon compte

Que je détienne ou non un autre compte ou un produit chez vous, que je ne maintienne pas un solde créditeur dans mon compte ou que mon compte soit à découvert, vous pouvez le fermer sans nécessité de m'aviser à cet effet.

Partie III

Les comptes avec marge

1 Les généralités

Les principales modalités d'un compte avec marge sont indiquées dans la convention de crédit et déclaration du coût d'emprunt à laquelle j'ai adhéré. Cette convention mentionne notamment mon nom, la limite de crédit autorisée, le taux d'intérêt applicable sur le solde débiteur et, lors d'un dépassement de ma limite de crédit autorisée, les conditions de remboursement ainsi que les caractéristiques concernant ma marge de crédit.

2 Les modalités particulières

Certains comptes avec marge ont des modalités particulières selon la nature du crédit que vous m'avez octroyé. À titre d'exemples, ces modalités peuvent inclure : des conditions précises quant à l'utilisation du compte avec marge; l'exigence de sûretés que je dois maintenir; l'obligation de maintenir ma capacité d'emprunt; des modalités concernant le remboursement de tout solde débiteur; le mode de calcul des intérêts. Je dois prendre connaissance de toutes ces modalités au moment où j'adhère à la convention de crédit et déclaration du coût d'emprunt.

3 Les transactions

Si vous m'autorisez à utiliser mon compte avec marge pour y faire des transactions, je reconnais que les modalités de la *Partie II* de la Convention concernant les comptes de transaction s'appliquent à mon compte avec marge, sauf celles traitant des découverts et de la protection contre les découverts.

4 Les sûretés

Vous pouvez exiger de ma part des sûretés pour garantir le remboursement du solde débiteur de mon compte avec marge ou le respect des modalités de la convention de crédit et déclaration du coût d'emprunt. En conséquence, je m'engage à maintenir les sûretés en état et à ne pas en diminuer la valeur.

5 Ma capacité d'emprunt

Vous me permettez d'utiliser un compte avec marge en fonction de ma solvabilité financière et de ma capacité d'emprunt. En conséquence, je m'engage à ne pas les diminuer de manière significative, soit au point de m'empêcher de rencontrer mes obligations.

6 La fermeture de mon compte

Si je ne respecte pas les modalités de la convention de crédit et déclaration du coût d'emprunt, par exemple en diminuant ma solvabilité financière et ma capacité d'emprunt de manière significative ou la valeur des biens constituant la sûreté, vous pouvez fermer mon compte avec marge suivant un avis adressé à mon attention à l'adresse inscrite dans vos dossiers. Le cas échéant, vous pouvez appliquer le solde créditeur d'un compte que je détiens chez vous à un solde débiteur de mon compte avec marge, que ce compte avec solde créditeur soit détenu individuellement ou conjointement.

Partie IV

Les autres dispositions

1 Les frais de service

Selon votre tarification énoncée dans votre Guide des solutions bancaires personnelles, je vous dois les frais de service relatifs à la gestion de mes comptes de placement, de transaction et avec marge et aux services que vous me fournissez, au plus tard le premier jour ouvrable suivant la fin de mon cycle de facturation. Si cette fin de cycle correspond à un jour non ouvrable, les frais de service seront inscrits sur mon relevé mensuel ou sur mon livret en date du dernier jour ouvrable précédant cette fin de cycle. Je pourrai ainsi prendre connaissance sans délai des frais de service qui me sont imputés pendant ce cycle même s'ils sont débités ultérieurement.

2 La vérification des inscriptions à mes comptes

Je vérifierai attentivement tous les relevés que vous m'expédiez ou, si mon compte est avec livret, je le mettrai à jour au moins une fois par mois afin de vérifier toutes ses inscriptions. Je vous aviserai, dans un délai de 30 jours suivant la date de l'expédition de mon relevé, de toute erreur ou irrégularité concernant les inscriptions ou les débits et crédits y apparaissant. Si mon compte est avec livret, je vous aviserai, dans un délai de 30 jours suivant la fin de chaque mois, de toute erreur ou irrégularité concernant les inscriptions de mon livret pour le mois précédent.

À l'expiration de cette période de 30 jours, je ne pourrai pas contester le solde inscrit sur mon relevé ou, si mon compte est avec livret, le solde apparaissant sur mon livret à la fin du mois précédent. Ce solde sera alors considéré comme exact et définitif. Je renonce donc à exercer quelque réclamation que ce soit envers vous relativement à des débits portés à mon compte ou à des crédits qui auraient dû y apparaître.

Je pourrai toutefois contester toute erreur ou irrégularité que je vous ai signalée par écrit avant l'expiration de cette période de 30 jours, de même que tout paiement que vous avez effectué sur des endossements non autorisés.

Je reconnais qu'au moyen de vos *Solutions bancaires par Internet*, j'ai la possibilité d'obtenir mes relevés mensuels sur support technologique en lieu et place de relevés mensuels sur support papier. Je peux également consulter, à ma convenance, la liste des transactions les plus récentes effectuées dans mes comptes. En conséquence, je ferai preuve de vigilance et je vous signalerai sans délai toute erreur ou irrégularité dans mes comptes sans attendre la réception de mon relevé ou la mise à jour de mon livret.

3 Les communications électroniques ou téléphoniques

Toutes les communications électroniques ou téléphoniques que vous recevez de ma part, notamment celles effectuées au moyen de vos *Services automatisés*, de vos *Solutions bancaires électroniques*, d'une télécopie, d'un courrier électronique ou d'une autre méthode de transmission de documents, sont réputées être dûment autorisées ou signées par moi et m'engagent légalement. Vous êtes autorisés à agir sur la foi de ces communications et à y donner suite. Par exemple, je peux communiquer avec vous afin d'ouvrir un compte, d'investir dans un CPG, de renouveler les conditions d'un CPG existant, d'obtenir le remboursement d'un CPG, d'opérer un virement d'un compte à un autre et, en général, d'effectuer toute transaction que vous acceptez. À cet effet, vous pouvez me demander des renseignements personnels afin de valider mon identité. Sous réserve d'une mention à l'effet contraire, je reconnais que vous n'offrez aucune garantie implicite ou expresse relativement à la protection des renseignements échangés lors d'une telle communication.

4 Les supports technologiques

Je vous autorise à transférer tout Effet et, le cas échéant, tout autre document me concernant sur un support numérique, électronique ou technologique de votre choix, y compris sur un support utilisé par tout système de compensation interbancaire. Une fois le transfert effectué, je vous autorise à détruire le support original de l'Effet et, le cas échéant, le support de tout autre document me concernant. Je reconnais que cet Effet et cet autre document ne me seront pas retournés et, de fait, ne seront plus accessibles sur leur support original.

Vous pouvez conserver tout Effet et tout autre document me concernant selon la réglementation et les normes applicables, notamment celles de l'*Association canadienne des paiements* et de tout autre système de compensation interbancaire. Je vous autorise à mettre à ma disposition tout Effet et tout autre document me concernant selon le format ou le support de votre choix. Je reconnais que le transfert de tout Effet ou de tout document me concernant sur un autre support remplace le support original de cet Effet ou de ce document et n'altère pas leur valeur légale. En conséquence, je renonce à m'opposer à la présentation, à titre de preuve, du support sur lequel a été transféré tout Effet ou tout document me concernant.

5 L'archivage de mes transactions

L'archivage de mes transactions que vous effectuez est admissible dans le cadre de toute poursuite judiciaire, procédure administrative ou autre instance à titre de preuve concluante de leur contenu, peu importe le moyen, la méthode ou le support utilisé pour l'archivage. En conséquence, je renonce à m'opposer à la présentation de cette preuve.

6 L'adresse d'expédition

Tout relevé, avis, Effet ou autre document me concernant peut m'être transmis par la poste ordinaire à la dernière adresse inscrite dans vos dossiers ou, le cas échéant, m'être envoyé sur support technologique à l'aide de vos *Solutions bancaires électroniques* ou m'être expédié à un autre système de traitement de l'information que j'aurai désigné avec votre consentement.

Je dois vous aviser de tout changement d'adresse d'expédition dès qu'il se produit. Si je ne vous avise pas, j'assumerai tout dommage résultant d'un envoi sur support papier ou sur support technologique à l'adresse inscrite dans vos dossiers. Je suis réputé avoir reçu un envoi sur support technologique dès l'instant où cet envoi quitte vos systèmes de traitement de l'information. Je vous aviserai sans délai si je ne reçois pas à temps les envois sur support papier ou sur support technologique que vous me destinez.

Si je détiens un compte de transaction ou de placement conjointement avec un ou des codétenteurs, je vous donne instruction d'expédier tout relevé, avis, Effet ou autre document relatif à ce compte au détenteur principal à sa dernière adresse inscrite dans vos dossiers, celui-ci étant la personne que je désigne pour le recevoir. Si je détiens un compte avec marge conjointement avec un ou des codétenteurs, toute information réglementaire relative à ce compte, incluant tout relevé ou avis, sera expédiée au détenteur principal à sa dernière adresse inscrite dans vos dossiers sauf, si j'ai choisi l'option de « divulgation multiple », auquel cas je recevrai, à l'instar du détenteur principal, cette information réglementaire.

7 La collecte, l'utilisation et la communication de mes renseignements personnels

Aux fins de la présente section, le terme « vous » désigne la *Banque Nationale du Canada*, ses successeurs et ayants droit ainsi que toutes ses filiales offrant au Canada des services de dépôts, de prêts, de cartes de crédit, de débits

ou de paiements, des services de fiducie, de garde, de courtage et d'assurance ou d'autres services financiers personnels, notamment *Trust Banque Nationale inc.*, *Placements Banque Nationale inc.* et *Société de fiducie Natcan*. Certaines filiales peuvent être assujetties à des lois spécifiques. Une liste des principales filiales canadiennes peut être obtenue en succursale.

Le terme « je » désigne individuellement et collectivement chacune des personnes ayant demandé un produit de dépôt ou de crédit.

7.1 La collecte

Vous recueillez des renseignements de nature personnelle à mon sujet, tels que des renseignements d'identité, financiers ou relatifs à mes habitudes reliées à l'utilisation de vos services afin de : comprendre et combler mes besoins; déterminer mon admissibilité à vos divers produits et services; protéger mes intérêts et les vôtres; me fournir les services financiers courants liés aux produits de dépôt, de placement, de crédit et d'assurance (lorsque la loi le permet), y compris l'émission, la gestion, le renouvellement et le remplacement d'une carte de débit et l'accessibilité à mes comptes de placement, de transaction et avec marge par tout moyen technologique, électronique ou téléphonique.

Je consens à vous fournir les renseignements nécessaires me concernant aux fins mentionnées aux présentes et vous autorise à obtenir des renseignements personnels me concernant auprès des personnes et entités susceptibles de détenir ces renseignements ou d'en confirmer l'exactitude (agences de renseignements et d'évaluation du crédit, institutions financières, registres publics, autorités et organismes réglementaires, employeurs, professionnels et personnes désignées à titre de référence).

7.2 L'utilisation et la communication

7.2.1 Les renseignements personnels que vous recueillez, et nécessaires afin que vous puissiez me fournir les produits et services demandés, pourront être utilisés et communiqués aux personnes et entités mentionnées au paragraphe précédent, à toute personne ou entité qui travaille pour et avec vous,

y compris vos fournisseurs et mandataires ou agents, ainsi qu'à d'autres tiers et dans la mesure permise par la loi, aux fins suivantes :

- a) établir mon profil d'investisseur, mes objectifs financiers et mes stratégies de placement; déterminer mon admissibilité aux divers produits et services que je demande, incluant, s'il y a lieu, les avantages et les forfaits liés à l'utilisation des comptes de placement, de transaction et avec marge; vérifier la véracité des renseignements fournis;
- b) me fournir, de façon continue, les divers produits et services financiers demandés;
- c) permettre le traitement et l'entreposage des données, l'impression de chèques, la préparation ou l'envoi des relevés ainsi que le recouvrement et la surveillance des transactions effectuées afin de me protéger ainsi que vous-même contre les erreurs et la fraude;
- d) vous permettre de compiler des données à des fins statistiques, mesurer la qualité de votre service à la clientèle et, de façon générale, gérer vos activités et vous assurer de leur conformité, ce qui vous autorise notamment à enregistrer et à contrôler les conversations téléphoniques et les autres échanges intervenant avec moi (courrier, Internet, etc.);
- e) les échanger avec d'autres institutions financières dans le cadre de l'opération et de la gestion de mes comptes de placement, de transaction et avec marge, notamment à des fins de négociation et de compensation de chèques, de paiement de factures ou de virement;
- f) vous permettre d'adopter les mesures requises et d'échanger avec vos filiales et sociétés apparentées les renseignements nécessaires à des fins de gestion de risques et de mise à jour de mon profil-client de même que pour vous conformer à la législation applicable, notamment aux lois fiscales exigeant la confection de relevés fiscaux sur lesquels vous devez inscrire, entre autres choses, mon numéro d'assurance sociale, et à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*;
- g) de façon générale, prévenir, détecter ou réprimer les fraudes ainsi qu'éviter ou corriger des erreurs;
- h) faciliter mon identification et me distinguer de vos autres clients, de même qu'auprès des agences de renseignements et d'évaluation du crédit, des autres institutions financières, des registres publics, des autorités et organismes réglementaires, des

employeurs, des professionnels et des personnes désignées à titre de référence. Je vous permets d'utiliser mon numéro d'assurance sociale à ces fins spécifiques, sauf si j'ai refusé de vous le dévoiler à l'ouverture de mon compte;

- i) permettre à des personnes ou entreprises intéressées de procéder à des vérifications diligentes en vue de la vente, de la cession ou d'un transfert de vos activités;
- j) communiquer mon dossier de crédit à des agences de renseignements et d'évaluation du crédit, aux assureurs des produits de crédit ou à d'autres prêteurs afin de maintenir l'intégrité du processus d'octroi du crédit, le cas échéant;
- k) dans les autres cas et aux conditions où la loi vous autorise à utiliser et échanger des renseignements personnels sans mon consentement.

7.2.2 Certains de mes renseignements d'identité et financiers peuvent également être utilisés et communiqués aux fins suivantes :

- a) me proposer, par télémarketing ou autrement, vos autres produits et services, de même que ceux de vos filiales et sociétés apparentées. Ces renseignements seront ajoutés aux listes de clients que vous dressez et utilisez à cette fin;
- b) vous permettre de les communiquer à vos filiales et sociétés apparentées, dans la mesure permise par la loi, afin qu'elles puissent me proposer, par télémarketing ou autrement, leurs produits et services.

Je consens expressément à ce que vous utilisiez et communiquiez mes renseignements aux fins indiquées précédemment. Je reconnais cependant qu'il me sera possible en tout temps de retirer mon consentement à l'utilisation ou à la communication de mes renseignements aux fins mentionnées au paragraphe 7.2.2, sous réserve d'un préavis raisonnable. À cet effet, je dois vous aviser en me présentant en succursale ou en communiquant avec vous, par téléphone, au **514 394-5555** (région de Montréal) ou au **1 888 835-6281** (extérieur de Montréal), ou, encore, par courrier électronique, à l'adresse **Telnat@bnc.ca**. Le produit ou le service demandé ne me sera pas refusé au seul motif que je ne consens pas à ce que mes renseignements soient utilisés ou communiqués à ces fins. Dans tous les cas, vous m'informerez des conséquences de mon refus de vous permettre d'utiliser ou de communiquer mes renseignements, notamment du fait

que je ne recevrai plus d'information sur les produits et services susceptibles de m'intéresser. Je reconnais que cette décision de ma part n'aura pas pour effet d'empêcher la Banque de me transmettre des encarts réglementaires ou de diffuser des messages sur un état de compte ou sur un relevé qui pourrait m'être transmis ou encore sur une bannière dans un site Internet ou dans un site de transactions en ligne.

Je vous autorise à conserver les renseignements recueillis aux fins énoncées au paragraphe 7.2.1 tant que vous en aurez besoin, même si je ne fais plus affaire avec vous. Je reconnais pouvoir accéder à mes renseignements et les faire corriger, le cas échéant, en adressant une demande écrite à cet effet auprès de ma succursale, mon représentant de filiale ou par courrier électronique à l'adresse **confidentialite@bnc.ca**. Également, je m'engage à vous aviser dans les meilleurs délais de tout changement relatif à mes renseignements personnels afin que vous mettiez à jour vos dossiers. Vous êtes autorisés à agir sur la foi des renseignements détenus à mon sujet tant et aussi longtemps que vous ne serez pas avisés d'un changement à ces renseignements. Si j'ometts de vous aviser de ces changements, je ne pourrai vous tenir responsable des dommages pouvant m'être causés par l'inexactitude des renseignements que vous détenez à mon sujet.

Je peux obtenir plus d'information concernant votre politique relative à la protection des renseignements personnels en visitant votre site Internet à l'adresse **bnc.ca** et en consultant votre dépliant, offert en succursale.

8 Les hypothèques et les sûretés

Je n'accorde pas d'hypothèque ou une autre sûreté à qui que ce soit concernant mes dépôts détenus dans un compte de placement, de transaction et avec marge sans votre autorisation.

9 Les cessions et les transferts

Sans votre autorisation, je ne peux transférer ni céder le dépôt que j'ai effectué dans un compte de placement, de transaction et avec marge à qui que ce soit, sauf dans le cadre du traitement de ma succession et en autant que toutes les formalités d'usage sont accomplies.

10 La Banque à titre d'agent

Je reconnais que la Banque agit à titre d'agent de ses filiales *Société de fiducie Natcan* et *Trust Banque Nationale inc.* pour administrer les comptes de placement, de transaction et avec marge que je détiens auprès d'elles et pour accomplir toutes leurs obligations envers moi.

11 Les modifications des frais de service et de la Convention

Vous pouvez modifier en tout temps et à votre discrétion les frais de service et les modalités suivantes de la Convention :

- les renseignements généraux relatifs à vos produits et services;
- mes droits et mes obligations concernant la description, la détention, l'accès aux comptes et l'administration des comptes;
- les frais et les taux d'intérêt;
- les caractéristiques, le contenu et les fonctionnalités des comptes de placement, de transaction et avec marge;
- l'autorisation de paiement, le remboursement des Effets impayés, la renonciation, les recours face à un Effet impayé;
- les préavis de retrait et les délais de retenue des fonds, les Effets en perception spéciale, la devise et le format des Effets, l'arrêt de paiement;
- les débits et les débits préautorisés;
- les dépôts et les dépôts directs;
- les comptes conjoints;
- les découverts et la protection contre découverts;
- la fermeture de compte;
- la désignation d'un procureur;
- le relevé de compte, la vérification des inscriptions à mes comptes;
- les communications électroniques ou téléphoniques, les supports technologiques, l'archivage des transactions;
- l'adresse d'expédition;
- les renseignements personnels;
- les modifications.

Vous m'aviserez de toute modification de la manière suivante :

- ▶ par un avis affiché dans vos succursales, à vos points de service, à vos guichets automatiques ainsi que sur votre site Internet au **bnc.ca** au moins 60 jours avant la date d'entrée en vigueur du changement; et
- ▶ par un avis écrit rédigé clairement et lisiblement que vous me transmettez, notamment par voie électronique, au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification. Cet avis écrit contiendra toute nouvelle clause ou toute clause modifiée et sa version antérieure ainsi que la date d'entrée en vigueur.

Une modification à la Convention ne crée pas une nouvelle convention et les modalités non modifiées demeurent pleinement en vigueur. Si j'utilise l'un de mes comptes à partir de la date d'entrée en vigueur d'une modification, je suis réputé en avoir pris connaissance et l'avoir accepté. Je peux refuser une modification en tout temps en résiliant la Convention conformément à l'article 12.

Votre Guide des solutions bancaires personnelles et la Convention seront également disponibles dans vos succursales et sur votre site Internet au **bnc.ca** au moment de l'entrée en vigueur des modifications.

12 Résiliation

En tout temps, à mon entière discrétion, j'ai le droit de mettre fin à la Convention au moyen d'un simple avis de ma part. Si je n'accepte pas une modification à la Convention, je peux y mettre fin, sans frais, pénalité ou indemnité de résiliation, en vous avisant dans les 30 jours suivant son entrée en vigueur en communiquant avec vous. Entre autres, je peux refuser une modification lorsque celle-ci augmente mes obligations ou réduit les vôtres en vertu de la Convention.

Vous pouvez résilier la Convention à votre discrétion suite à l'envoi d'un avis écrit de 30 jours si (i) je ne possède plus de comptes auprès de la Banque, (ii) je fais défaut de payer les frais applicables ou (iii) je ne respecte pas l'une des modalités de la Convention.

Vous pouvez aussi résilier la Convention en tout temps sans avis si j'utilise un compte d'une manière inhabituelle, illégale ou abusive.

La résiliation de la Convention entraîne la fermeture de tout compte que je maintiens auprès de vous.

13 L'assurance-dépôts

La Banque est membre de la *Société d'assurance-dépôts du Canada*. À ce titre, seuls les dépôts que je maintiens en dollars canadiens pour un terme de cinq ans ou moins et payables au Canada sont assurables en vertu de la *Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada*. *Société de fiducie Natcan* et *Trust Banque Nationale inc.* sont autorisées à recevoir des dépôts en vertu de la *Loi sur l'assurance-dépôts du Québec*. Les dépôts que je maintiens auprès de ces deux sociétés sont garantis par l'*Autorité des marchés financiers* s'ils sont faits au Québec, s'ils y sont payables en dollars canadiens et s'ils comportent une échéance de cinq ans ou moins ou s'ils sont remboursables à ma demande après cinq ans de la date de mon dépôt.

14 L'utilisation inhabituelle, irrégulière ou abusive de l'un de mes comptes

Si j'utilise l'un de mes comptes de manière inhabituelle, irrégulière ou abusive, vous pouvez limiter l'utilisation de mes comptes, de même que les fermer sans avis ni délai si vous le jugez nécessaire. J'utilise mes comptes à mes fins personnelles et non dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise sans votre autorisation.

Satisfaction à la clientèle

Service à la clientèle

Pour tout problème ou situation que vous avez vécu et pour lequel vous souhaitez un correctif, voici comment procéder.

Première étape

Veillez communiquer avec le responsable du service à la clientèle où vous faites affaire (par écrit, par téléphone ou en personne).

Plainte non réglée à votre satisfaction à la première étape

Bureau de l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale

Casier postal 275, Montréal (Québec) H2Y 3G7
Téléphone : 514 394-8655 ou 1 888 300-9004
Télécopieur : 514 866-3399 ou 1 888 866-3399
Site Internet : bnc.ca/ombudsman
Courrier électronique : ombudsman.clients@bnc.ca

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

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Casier postal 5
401, rue Bay, Bureau 1505, Toronto (Ontario) M5H 2Y4
Téléphone : 1 888 451-4519
Télécopieur : 1 888 422-2865
Site Internet : 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 Entreprise
427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Téléphone : 1 866 461-2232
Site Internet : fcac-acfc.gc.ca
Courrier électronique : info@fcac-acfc.gc.ca

Pour plus de détails, veuillez consulter notre dépliant *Pour une relation d'affaires harmonieuse*, accessible en succursale.

Protection des renseignements personnels

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 précédemment ou, encore, préférer l'option suivante :

- *Commissariat à la protection de la vie privée du Canada*
30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 1H3
Numéro sans frais : 1 800 282-1376

Avis de modification des frais énumérés dans votre Guide des solutions bancaires personnelles

Toute modification vous sera communiquée :

- 30 jours avant la date d'entrée en vigueur au moyen d'un avis inséré dans votre relevé de compte;
- 60 jours avant la date d'entrée en vigueur au moyen d'un avis affiché en succursale, aux points de service, aux guichets automatiques de la Banque Nationale du Canada ainsi que sur notre site Internet au **bnc.ca** ou en mettant à votre disposition en succursale ou sur notre site Internet au **bnc.ca** un nouvel avis ou un nouveau Guide des solutions bancaires personnelles.

Taux d'intérêt

Les taux d'intérêt sont affichés en succursale et sur notre site Internet et sont sujets à changement sans préavis.

Lexique

Achat Carte-Client

Paiement effectué à l'aide de la Carte-Client de la Banque en vue de payer des achats de biens ou de services chez un détaillant participant par un prélèvement effectué directement dans un compte maintenu auprès de la Banque.

Débit

Transaction de retrait effectuée à un compte au moyen des Services au comptoir, des Services automatisés ou des Solutions bancaires électroniques de la Banque.

Débit préautorisé

Effet de paiement préautorisé tiré d'un compte maintenu auprès de la Banque pour payer, entre autres, des versements hypothécaires, des factures de services publics, des primes d'assurances, des taxes foncières, des versements sur cartes de crédit, de marges de crédit et de prêts et, le cas échéant, d'autres biens ou services de consommation.

Réseaux *Interac*^{MD2}, *Cirrus*^{MD3} et THE EXCHANGE^{MD4}

Votre Carte-Client vous donne accès aux réseaux de guichets automatiques *Interac*^{MD2}, *Cirrus*^{MD3} et THE EXCHANGE^{MD4} afin d'effectuer divers types de transactions au Canada ou selon le cas, à l'étranger.

Réseaux *Interac*^{MD2}, NYCE^{MD5} et Maestro^{MD6}

Votre Carte-Client vous donne accès aux réseaux de terminaux points de vente *Interac*^{MD2}, NYCE^{MD5} et Maestro^{MD6} afin d'effectuer des transactions de paiement directement chez des marchands situés au Canada ou selon le cas, à l'étranger.

Services au comptoir

Services bancaires habituellement fournis dans les succursales de la Banque durant les heures normales d'ouverture, notamment les services de dépôt, de retrait, de virement, de paiement de factures, de change de devises, d'émission de traites et d'utilisation d'un coffret de sûreté.

Services automatisés

Services de la Banque donnant accès à des comptes à l'aide d'une Carte-Client émise par la Banque et utilisée à un guichet automatique de la Banque ou à celui d'un réseau affilié, à des terminaux point de service ou avec d'autres équipements ou technologies mis à la disposition des clients de la Banque. Ces services permettent d'effectuer différentes opérations bancaires telles que les retraits, les dépôts, l'interrogation de soldes de compte, de marge de crédit et de carte de crédit, la consultation de l'historique des transactions de dépôts et de retraits, les virements de fonds et le paiement de factures.

Service de paiement de factures

Service de manutention d'une facture lors du règlement effectué au comptoir.

Solutions bancaires numériques

Services offerts par la Banque par le biais de nos Solutions bancaires par Internet, de nos Solutions bancaires mobiles et de nos Solutions bancaires par téléphone TelNat. Ces services donnent accès à des comptes à l'aide du numéro d'une Carte-Client émise par la Banque et d'un mot de passe choisi par le client, et permettent d'effectuer différentes opérations bancaires telles que l'interrogation de soldes de compte, de marge de crédit et de carte de crédit, la consultation de l'historique des transactions de dépôts et de retraits, les virements de fonds, le virement de fonds à d'autres personnes détenant un compte à la Banque, l'accès à des documents et à des factures, le paiement de factures et la commande de chèques. Certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles via les Solutions bancaires mobiles.

Service téléphonique automatisé

Le Service téléphonique automatisé est une fonction de nos Solutions bancaires par téléphone TelNat et permet d'effectuer des opérations bancaires à partir d'un téléphone à clavier numérique.

Taux de base

Le taux de base de la Banque signifie le taux d'intérêt annuel variable que la Banque annonce publiquement de temps à autre comme taux de référence servant à établir le taux d'intérêt sur les prêts à demande en dollars canadiens que la Banque consent au Canada.

Transactions électroniques

Transactions effectuées dans le cadre de l'utilisation de nos Services automatisés et de nos Solutions bancaires électroniques.

Virement à une autre personne

Vous pouvez faire des virements dans le compte d'une autre personne à l'aide des Solutions bancaires électroniques.

^{MD1} Marque déposée de la Banque Nationale du Canada.

^{MD2} Marque déposée d'Interac inc.

^{MD3} Marque déposée de MasterCard International inc.

^{MD4} Marque déposée de Fiserv inc.

^{MD5} Marque déposée de NYCE Corporation.

^{MD6} Marque déposée de MasterCard International inc.

La Banque Nationale du Canada est un usager autorisé.



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.

—

514 394-5555
1 888 TelNat-1

bnc.ca



13018-001 (2016/06)

© 2016 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.