



AVIS À LA
CLIENTÈLE

Service à la clientèle pour les clients particuliers

Si vous êtes insatisfait de notre décision de vous refuser l'accès à une première tranche de 100 \$ et, le cas échéant, de prolonger la période de retenue, nous vous invitons à communiquer avec un représentant du service à la clientèle ou à vous référer à la section «Satisfaction de la clientèle» de notre *Guide des solutions bancaires personnelles*.

Service à la clientèle pour les entreprises admissibles**

Si vous êtes insatisfait de notre décision de prolonger la période de retenue, vous pouvez consulter notre dépliant *Code de conduite et règlement des insatisfactions* pour les entreprises, que vous pouvez obtenir en communiquant avec notre Centre de service à la clientèle.

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

—
1 866 444-1379



28631-001 (2017/06)

Politique relative à l'accès aux fonds

Particuliers et entreprises admissibles

© 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.

Notre politique relative à l'accès aux fonds décrit nos conditions lorsque vous déposez des fonds par chèque* en personne auprès d'un employé d'une succursale, par l'entremise de nos guichets automatiques ou par dépôt numérique. Elle vous aidera à mieux comprendre notre gestion des dépôts par chèque. Seul un chèque émis en dollars canadiens et tiré sur une institution financière canadienne est sujet à notre politique relative à l'accès aux fonds.

Cette politique **n'affecte pas** les avantages dont vous bénéficiez déjà relativement à la disponibilité de vos fonds et au délai de retenue de vos chèques lors d'un dépôt.

Accès immédiat à une première tranche de 100 \$ pour nos clients particuliers

Vous pouvez maintenant retirer immédiatement la première tranche de 100 \$ de tous fonds que vous déposez par chèque dans votre compte de transactions ou avec marge, et ce, que votre dépôt soit fait en personne par l'intermédiaire de l'un de nos représentants en succursale ou au moyen des guichets automatiques auxquels vous avez accès avec votre Carte-Client ou, le cas échéant, avec votre carte de crédit MasterCard.

Période de retenue des chèques pour nos clients particuliers et pour les entreprises admissibles**

En temps normal, si vous êtes sujet à une retenue de fonds, vous pouvez retirer en totalité les fonds que vous déposez par chèque dans votre compte de transactions ou avec marge entre quatre et huit jours ouvrables suivant le dépôt. Cette période de retenue varie en fonction du montant des fonds déposés par chèque et de la manière dont le dépôt est effectué, tel que précisé dans le tableau suivant :

		Chèque de 1 500 \$ et moins		Chèque de plus de 1 500 \$	
		Dépôt en personne en succursale	Dépôt au guichet automatique ou par dépôt numérique	Dépôt en personne en succursale	Dépôt au guichet automatique ou par dépôt numérique
Compte de dépôt pour un client particulier	Période de retenue (suivant le dépôt)	4 jours ouvrables	5 jours ouvrables	7 jours ouvrables	8 jours ouvrables
	Accès à la première tranche de 100 \$	Immédiatement	Immédiatement	Immédiatement	Immédiatement
Compte de dépôt pour une entreprise admissible**	Période de retenue (suivant le dépôt)	4 jours ouvrables	7 jours ouvrables***	7 jours ouvrables	8 jours ouvrables

La période de retenue d'un chèque émis dans une devise autre que canadienne ou tiré sur une institution financière située à l'extérieur du Canada varie entre 15 et 90 jours ouvrables.

Restrictions à l'accès à une première tranche de 100 \$ et à la période de retenue

Nous pouvons exceptionnellement refuser de vous donner accès à une première tranche de 100 \$ ou retenir les chèques pour une période excédant la période de retenue dans l'une des circonstances suivantes :

- ✘ Le compte est ouvert depuis moins de 90 jours.
- ✘ Le chèque :
 - a été endossé plus d'une fois;
 - est daté de plus de six mois;
 - n'est pas codé à l'encre magnétique;
 - contient un encodage endommagé ou mutilé;
 - n'est pas lisible par les systèmes de compensation et de traitement.
- ✘ Des événements inhabituels indépendants de notre volonté sont survenus.

- ✘ Nous avons des motifs raisonnables de croire :
 - que le chèque a été déposé à des fins illégales ou frauduleuses;
 - que des transactions douteuses ont été effectuées aux termes de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*;
 - en ce qui a trait à une entreprise admissible** :
 - que le risque de crédit a augmenté considérablement;
 - qu'un découvert croissant n'est pas réduit par des dépôts;
 - qu'une révision à la baisse de la cote de crédit ou de toute autre cote de comportement a influencé le risque de crédit;
 - qu'un changement inexplicé dans l'historique des dépôts s'est produit;
 - que plusieurs chèques déposés ont été refusés par d'autres institutions financières, influençant ainsi le solde disponible du compte;
 - qu'un avis de faillite a été émis ou que des mesures ont été prises par des créanciers.

* ou un autre effet

** Une entreprise admissible est celle qui détient un crédit autorisé de moins de un million de dollars, compte moins de 500 employés et a des revenus annuels de moins de 50 millions de dollars.

*** La période de retenue peut être de 7 jours ouvrables si le dépôt est effectué par Dépôt numérique mobile pour les clients ne possédant pas de carte-client, ou possédant une carte-client depuis moins de 90 jours.