

Barème de frais des produits et services

En vigueur à compter du 1^{er} mai 2019

Nos solutions bancaires personnelles

Vous cherchez des services bancaires adaptés à vos besoins et correspondant à vos attentes. Chez Solutions Bancaires, nous comprenons vos exigences. Le présent guide est un outil de consultation simple qui présente les frais concurrentiels associés à nos produits et services ainsi que plusieurs renseignements qui vous aideront à faire le bon choix. Certains termes utilisés sont définis au glossaire, à la fin de ce guide.

Les produits, programmes et services présentés dans ce guide sont disponibles seulement aux clients de Solutions Bancaires.

Si vous avez des questions concernant nos produits et services, nous vous invitons à communiquer avec un représentant du Centre de service à la clientèle Solutions Bancaires au **1 877 999-7575**.

Table des matières

Comptes de dépôt	06
> Compte chèques	06
> Compte Mérite	07
> Compte Élan	08
> Autres frais	09
Compte épargne	10
> Compte Épargne Privilège	10
Comptes avec marge	12
> Marge Manœuvre Personnelle	12
> Tout-En-Un	14
Détails des frais de service	16
> Frais pour transactions liées au compte	16
> Achat et vente de papier-monnaie en devises étrangères....	18
> Frais divers	18
> Frais pour virement de fonds spécifique	20
> Frais pour télévirements	21
> Frais de procédure administrative ou judiciaire	21
> Services bancaires en ligne	22
> Guichet automatique	23
Tenue de compte	24
Compte Mérite (ouvert avant le 21 janvier 2018)	25
Satisfaction de la clientèle	26
> Règlement des plaintes	26
> Renseignements sur l'accès à l'Outil de comparaison de comptes	27
> Avis de modification des frais énumérés dans le présent guide	27
> Taux d'intérêt	27
Glossaire	28

Comptes de dépôt

La gestion de vos transactions quotidiennes avec un compte Solutions Bancaires est simple. Vous retrouverez les détails concernant nos comptes dans les prochaines pages.

Pour une liste des autres frais applicables, nous vous invitons à consulter les sections «Autres frais», à la page 9 et «Détails des frais de service», aux pages 16 à 23.

Taux d'intérêt annuel

Taux progressif selon différents paliers de solde de nos comptes. Intérêts payés mensuellement. Le taux est appliqué sur la portion du solde quotidien de fermeture.

Compte chèques

Un compte chèques vous permettant de gérer vos besoins bancaires quotidiens moyennant des frais mensuels fixes.

Sans frais

Transactions

30 transactions¹ mensuelles² parmi les suivantes :

- › Achat par carte de débit
- › Retrait, virement³, retrait pour le paiement d'une facture⁴
- › Service pour l'expédition d'un Virement *Interac*^{MD, 5}
- › Chèque, débit préautorisé

Autres services

- › Relevé en ligne
- › Liste de transactions au guichet automatique
- › Quatre retraits par mois aux guichets automatiques du réseau *Interac*^{MD} pour les détenteurs de compte des provinces de l'Atlantique, de l'Ontario, de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Manitoba

Frais mensuels fixes

Frais mensuels fixes liés aux opérations incluses dans le compte	9,95 \$
--	---------

Rabais spécifiques sur les frais mensuels fixes⁶

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| › Jeunesse 0 à 17 ans | Rabais de 9,95 \$ |
| › 60 ans et plus | Rabais de 5,00 \$ |

Solde minimal mensuel à maintenir au compte pour l'exemption de frais mensuels fixes	3 000 \$
--	----------

Compte Mérite

Un compte bancaire pratique pour les personnes de 60 ans et plus.

Sans frais

Transactions

12 transactions¹ mensuelles² parmi les suivantes :

- › Achat par carte de débit
- › Retrait, virement³, retrait pour le paiement d'une facture⁴
- › Service pour l'expédition d'un Virement *Interac*⁵
- › Deux transactions au comptoir de la Banque Nationale incluses
- › Chèque, débit préautorisé

Autres services

- › Relevé en ligne
- › Relevé par la poste
- › Liste de transactions au guichet automatique
- › Quatre retraits par mois aux guichets automatiques du réseau *Interac* pour les détenteurs de compte des provinces de l'Atlantique, de l'Ontario, de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Manitoba

Frais mensuels fixes

Frais mensuels fixes liés aux opérations incluses dans le compte	3,95 \$
--	---------

¹ Transactions que vous faites aux guichets automatiques de la Banque Nationale, chez un marchand participant, par nos services bancaires en ligne (y compris par le Centre de service à la clientèle Solutions Bancaires) ou celles reliées à certaines opérations à votre compte.

² Les transactions effectuées en excès de ce nombre et les transactions ou services qui ne sont pas indiqués (mais pour lesquels notre guide de tarification prévoit des frais) seront facturés selon la tarification applicable à votre compte ou selon la tarification générale prévue dans les sections du guide intitulées « Autres frais » et « Détails des frais de service ».

³ Comprend le virement entre comptes, le virement à une autre personne et le Virement *Interac* (dans ce dernier cas, par nos services bancaires en ligne uniquement).

⁴ Chaque facture payée au guichet automatique ou par nos services bancaires en ligne compte pour une transaction.

⁵ Des frais s'appliquent sur le Virement *Interac* lui-même (voir note 3 ci-dessus) si vous dépassez le nombre de transactions inclus dans votre compte.

⁶ Les rabais sont applicables sur présentation de pièces justificatives.

Compte Élan

Un compte sans frais pour les jeunes de moins de 18 ans.

Sans frais

Transactions

Transactions¹ illimitées parmi les suivantes :

- › Achat par carte de débit
- › Retrait, virement², retrait pour le paiement d'une facture³
- › Service pour l'expédition d'un Virement *Interac*
- › Chèque, débit préautorisé

Autres services

- › Relevé en ligne
- › Relevé par la poste
- › Liste de transactions au guichet
- › 200 chèques personnalisés par année (frais de transport et taxes en sus)
- › Quatre retraits par mois aux guichets automatiques du réseau *Interac* pour les détenteurs de compte des provinces de l'Atlantique, de l'Ontario, de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Manitoba

¹ Transactions que vous faites aux guichets automatiques de la Banque Nationale, chez un marchand participant, par nos services bancaires en ligne (y compris par le Centre de service à la clientèle Solutions Bancaires) ou celles reliées à certaines opérations à votre compte.

² Comprend le virement entre comptes, le virement à une autre personne et le Virement *Interac* (dans ce dernier cas, par nos services bancaires en ligne uniquement).

³ Chaque facture payée au guichet automatique ou par nos services bancaires en ligne compte pour une transaction.

Autres frais

Les frais suivants seront chargés si vous dépassez le nombre mensuel maximal de transaction inclus dans votre compte.

Frais de service

Transactions

- › Achat par carte de débit 1,25 \$
- › Retrait, virement entre comptes, virement à une autre personne, Virement *Interac*, retrait pour le paiement d'une facture 1,25 \$
- › Service pour l'expédition d'un Virement *Interac* 1,00 \$ (ces frais s'ajoutent aux frais de Virement *Interac* si applicables)
- › Réception d'un Virement *Interac* sans frais
- › Chèque, débit préautorisé 1,25 \$

Transactions au comptoir

- › Retrait, virement, retrait pour le paiement de factures 1,50 \$
- › Service de paiement de factures 2,00 \$/fact.

Autres services

- › Relevé en ligne sans frais
- › Relevé par la poste 2,50 \$/mois/compte
- › Liste de transactions au guichet automatique
 - par utilisation 0,75 \$
 - à frais fixes 1,00 \$/mois
- › Virement automatique effectué par la Banque Nationale à votre demande à une date fixe 1,50 \$
- › Accès aux images de chèques sans frais

Compte épargne

Compte Épargne Privilège

Vous profitez d'un taux d'intérêt supérieur à la moyenne pour votre épargne à court terme.

Taux d'intérêt annuel

Taux d'intérêt calculé sur la totalité du solde quotidien de fermeture: _____ %

Intérêts payés mensuellement.

Taux en date du: _____

Frais de service

Une transaction par mois au guichet automatique. Aucuns frais pour un virement entre les comptes que vous maintenez chez Solutions Bancaires fait par nos services bancaires en ligne.

Transactions

› Achat par carte de débit	5,00 \$
› Retrait, retrait pour le paiement d'une facture	5,00 \$
› Virement entre comptes via nos services bancaires en ligne	sans frais
› Virement à une autre personne, Virement <i>Interac</i>	5,00 \$
› Service pour l'expédition d'un Virement <i>Interac</i> (ces frais s'ajoutent aux frais de Virement <i>Interac</i>)	1,00 \$
› Réception d'un Virement <i>Interac</i>	sans frais
› Débit préautorisé	5,00 \$

Transactions au comptoir

- | | |
|---|---------------|
| › Retrait, virement, retrait pour le paiement de factures | 5,00 \$ |
| › Service de paiement de factures | 2,00 \$/fact. |

Autres services

- | | |
|---|---------------------|
| › Relevé en ligne | sans frais |
| › Relevé par la poste | 2,50 \$/mois/compte |
| › Liste de transactions au guichet automatique | |
| – par utilisation | 0,75 \$ |
| – à frais fixes | 1,00 \$/mois |
| › Virement automatique effectué par la Banque Nationale à votre demande à une date fixe | 1,50 \$ |

Autres renseignements

Ce compte n'offre pas la possibilité de faire des chèques.

Comptes avec marge

Pour une liste des autres frais applicables, nous vous invitons à consulter la section « Détails des frais de service » aux pages 16 à 23.

Marge Manœuvre Personnelle

En déposant vos liquidités à l'intérieur de votre marge Manœuvre Personnelle, économisez sur les frais d'intérêts liés à l'utilisation de votre marge. Offerte sous réserve de l'approbation de crédit de la Banque Nationale. Le taux d'intérêt applicable sur les avances de fonds est mentionné dans la convention de crédit qui vous sera remise lors de l'ouverture de votre compte avec marge.

Sans frais

- › Achat par carte de débit
- › Chèque, débit préautorisé
- › Retrait, virement entre comptes, virement à une autre personne, Virement *Interac*, retrait pour le paiement d'une facture, au guichet automatique et par nos services bancaires en ligne
- › Service pour l'expédition d'un Virement *Interac*
- › Réception d'un Virement *Interac*
- › Première commande de 100 chèques personnalisés (frais de transport et taxes en sus)
- › Relevé en ligne
- › Traites
- › Protection contre les découverts
- › Accès aux images de chèques
- › Frais de gestion
- › Quatre retraits par mois aux guichets automatiques du réseau *Interac* pour les détenteurs de compte des provinces de l'Atlantique, de l'Ontario, de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Manitoba

Frais de service

Transactions au comptoir

- | | |
|---|---------------|
| › Retrait, virement, retrait pour le paiement de factures | 1,50 \$ |
| › Service de paiement de factures | 2,00 \$/fact. |

Autres services

- | | |
|---|--------------|
| › Liste de transactions au guichet automatique | 0,75 \$ |
| – par utilisation | |
| – à frais fixes | 1,00 \$/mois |
| › Virement automatique effectué par la Banque Nationale à votre demande à une date fixe | 1,50 \$ |

Tout-En-Un

Liée à une limite de crédit autorisée, la marge de crédit hypothécaire Tout-En-Un vous permet d'accéder à du financement, d'effectuer toutes vos transactions bancaires et de gérer vos épargnes. Le Tout-En-Un est composé d'une marge de crédit à laquelle sont reliés un ou plusieurs comptes, ce qui vous permet de séparer vos différents besoins (par exemple : transactions courantes, épargne-études, financement d'une propriété). Le Tout-En-Un est offert sous réserve de l'approbation de crédit de la Banque Nationale. Le taux d'intérêt applicable sur les avances de fonds est mentionné dans la convention de crédit qui vous sera remise lors de l'ouverture de votre compte avec marge.

Taux d'intérêt applicables sur les soldes créditeurs

- | | |
|------------------------|---------|
| › inférieur à 5 000 \$ | _____ % |
| › de 5 000 \$ et plus | _____ % |

Taux en date du _____

Taux d'intérêt sujets à changement. Aucune compensation n'est effectuée entre les comptes créditeurs et les comptes débiteurs.

Sans frais

- › Achat par carte de débit
- › Chèque, débit préautorisé
- › Retrait, virement entre comptes, virement à une autre personne, Virement *Interac*, retrait pour le paiement d'une facture, au guichet automatique et par nos services bancaires en ligne
- › Service pour l'expédition d'un Virement *Interac*
- › Réception d'un Virement *Interac*
- › Virement automatique effectué par la Banque Nationale à votre demande à une date fixe
- › Liste de transactions au guichet automatique
- › Accès aux images de chèques
- › Quatre retraits par mois aux guichets automatiques du réseau *Interac* pour les détenteurs de compte des provinces de l'Atlantique, de l'Ontario, de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Manitoba

Frais de service

Transactions au comptoir

- › Retrait, virement, retrait pour le paiement de factures 1,50 \$
- › Service de paiement de factures 2,00 \$/fact.

Détails des frais de service

Veuillez prendre note que certains frais sont sujets à la taxe fédérale sur les produits et services (TPS) et, si applicable, à toute autre taxe provinciale.

Frais pour transactions liées au compte

Chèques ou débits préautorisés

› Arrêt de paiement:	
– avec information complète (date, montant, nom du bénéficiaire et numéro de chèque)	16,00 \$
– avec information incomplète	30,00 \$
– pour une série de chèques ou de débits préautorisés (maximum 12) Non disponible avec les comptes sans privilège de chèques.	30,00 \$
› Débit préautorisé émis sur un compte sans privilège de chèques	6,50 \$
› Chèque en \$ US ou en toute autre devise tiré sur un compte en \$ CA	20,00 \$
› Chèque en devises étrangères négocié ou déposé:	
– effet en \$ US	
– effet \$ US contre valeur \$ US (aucuns frais si le client est détenteur d'un compte en \$ US)	7,00 \$ US
– effet \$ US contre valeur \$ CA	7,00 \$ CA
– effet en devise autre que \$ US ¹	
– 1 000 \$ et moins	11,00 \$
– plus de 1 000 \$	13,00 \$

¹ Certaines conditions s'appliquent.

- › Effet en recouvrement¹ (en toute devise) :
 - hors du Canada² (en toute devise)
 - effet de moins de 20 000,00 \$ 50,00 \$
 - effet de 20 000,01 \$ à 100 000,00 \$ 0,25 % du montant de l'effet
 - effet de plus de 100 000,00 \$ 250,00 \$
 - effet refusé à paiement 50,00 \$
 - Renseignement demandé à (ou par) un correspondant 20,00 \$/transmission
 - effet en devise américaine
 - tiré sur une institution financière aux États-Unis³ 50,00 \$
 - effet refusé à paiement 100,00 \$
 - au Canada⁴
 - effet de moins de 5 000,00 \$ 7,50 \$
 - effet de 5 000,01 \$ à 20 000,00 \$ 15,00 \$
 - effet de plus de 20 000,00 \$ 0,10 % du montant de l'effet
 - effet refusé à paiement 5,00 \$
- › Chèque non codé ou non conforme 5,00 \$

Effets

- › Effet déposé au compte et retourné impayé sans frais
- › Effet postdaté déposé au guichet 5,25 \$
- › Effet reçu par la poste pour dépôt au compte 5,25 \$
- › Retenue pour dépôt d'un effet postdaté 5,25 \$

Autres

- › Fermeture d'un compte dans les 90 jours suivant son ouverture 16,00 \$
- › Traitement pour chèque, effet ou instruction de paiement tiré du compte et retourné ou refusé pour provision insuffisante 45,00 \$
- › Frais de découvert pour un chèque, un débit préautorisé, une instruction de paiement, un achat par carte de débit ou un retrait au guichet automatique sans provision suffisante (en sus des frais d'intérêts) 5,00 \$/transaction

¹ Effet crédité au compte seulement s'il est payé par l'émetteur.

² Frais encourus par le correspondant en sus.

³ L'effet doit rencontrer certains critères.

⁴ Frais de l'institution financière de l'émetteur de l'effet en sus.

Achat et vente de papier-monnaie en devises étrangères

Clients détenteurs d'un compte de dépôt

- › Devise américaine sans frais¹
 - › Autres devises 3,00 \$/transaction¹

Personnes ne détenant pas de compte de dépôt

- › Devise américaine 3,00 \$/transaction
 - › Autres devises 5,00 \$/transaction

Frais divers

Chèques

- Chèques personnalisés selon le tarif en vigueur chez le fournisseur

Traites

- Préparation de traites en \$ CA, \$ US et en devises étrangères

	\$ US et autres devises
– 5 000 \$ et moins	9,00 \$ ^{2,3}
– 5 000,01 \$ et plus	12,50 \$ ^{2,3}
– Traite en \$ CA	9,00 \$
 - Traites perdues, détruites ou volées en \$ CA, \$ US et autres devises (demande de remboursement ou émission d'un duplicata)

	Autres devises
	\$ CA
– 0,01 \$ à 99,99 \$	10,00 \$
– 100 \$ et plus	10,00 \$
	\$ US
– 0,01 \$ à 99,99 \$	10,00 \$ US
– 100 \$ et plus	16,00 \$ US
	10,00 \$ CA
	25,00 \$ CA

Les frais encourus par le correspondant sont en sus.

¹ Cette tarification s'applique également pour l'achat de papier-monnaie par les services bancaires en ligne. Les frais de livraison par Postes Canada sont en sus.

² Les frais pour les traites en \$ US sont calculés sur le montant en dollars américains. Les frais calculés sont convertis dans la devise du compte.

³ Les frais pour les traites dans une devise autre que la devise américaine sont calculés sur l'équivalent canadien tel qu'indiqué sur les copies de la traite et perçue en \$ CA.

Demandes de confirmation

- › Confirmation bancaire:
 - par confirmation 18,00 \$
 - après 30 minutes 36,00 \$/heure
- › Confirmation des frais bancaires 12,00 \$
- › Demande de solde ou de confirmation de transaction par téléphone auprès d'un représentant 5,00 \$

Recherches et documents

- › Émission de lettres diverses à votre demande 10,00 \$/lettre, plus les frais de recherche
- › Demande d'images d'effets avec assistance par l'entremise du Centre de service à la clientèle Solutions Bancaires ou dans les succursales de la Banque Nationale 5,00 \$/effet
(peu importe la date d'opération)
- › Recherche ou reproduction de documents (autres que les effets compensés au compte et les relevés de compte) dans un délai de:
 - moins de 90 jours après la date d'opération 5,00 \$/pièce
 - 90 jours et plus après la date d'opération 10,00 \$/pièce
20,00 \$ min.

Vous assumez ces frais même si la demande est faite par un tiers.

- › Reproduction d'un relevé de compte de dépôt et de compte avec marge déjà émis 5,00 \$
- › Reproduction additionnelle d'un relevé de compte avec marge 3,25 \$
- › Production sur demande d'une copie des dernières transactions avant la production du relevé de compte mensuel 5,00 \$

Autres

› Compte inactif depuis:

– 1 an	20,00 \$
– 2 ans	30,00 \$
– 3 à 5 ans	40,00 \$
– 6 ou 7 ans	50,00 \$
– 8 ou 9 ans	60,00 \$

Ces frais sont remboursés si vous accusez réception de l'avis d'inactivité de votre compte dans les 60 jours suivants. Si vous n'accusez pas réception de l'avis d'inactivité et si le solde au compte est inférieur aux frais, nous prélèverons ce solde et nous fermerons votre compte.

Frais pour virement de fonds spécifique

› Protection contre les découverts:

– par transfert de fonds d'un autre compte de dépôt ou d'une carte Mastercard ^{MD} Solutions Bancaires	5,00 \$/jour
---	--------------

› Virement de fonds pour provision insuffisante:

– par transfert de fonds d'un autre compte	5,00 \$
--	---------

› Demande de virement de fonds par la poste ou par téléphone

6,50 \$

› Virement à la demande d'une autre institution financière lors d'une fermeture de compte

17,00 \$

Frais pour télévirements

- › Télévirements expédiés^{1, 2}
 - Services au comptoir: 0,34 % du montant³
(min. 15,00 \$ à max. 60,00 \$)
(frais de transmission en sus)
 - Frais de transmission:
 - Pour le Canada et les États-Unis 15,00 \$
 - Pour tout autre pays 20,00 \$
 - Frais de recherche 20,00 \$
- › Télévirements entrants du Canada ou de l'étranger¹:

	\$ CA ou \$ US (selon la devise du compte)
– 100,00 \$ et moins	5,00 \$
– 100,01 \$ à 100 000,00 \$	15,00 \$
– 100 000,01 \$ à 1 000 000,00 \$	20,00 \$
– 1 000 000,01 \$ et plus	25,00 \$

Frais de procédure administrative ou judiciaire

- › Frais d'administration applicables lors de chaque paiement, demande ou divulgation de renseignements découlant de toute procédure administrative ou judiciaire effectuée par un tiers en vertu des lois applicables (par exemple: saisie, faillite, pension alimentaire, demande péremptoire) 10,00 \$

¹ Certains correspondants bancaires peuvent percevoir des frais additionnels à même le paiement.

² En \$ US si le paiement est en \$ US.

³ Les frais de télévirement sont calculés sur le montant du télévirement et convertis dans la devise du compte (\$ US ou \$ CA).

Services bancaires en ligne

Pour transiger en toute sécurité au moment qui vous convient.

Par Internet¹

Services offerts:

- › Transactions bancaires : paiement de facture (retrait pour le paiement d'une facture), virement entre comptes, virement à une autre personne et Virement *Interac*, commande de chèques, arrêt de paiement, etc.
- › Historique : solde de comptes bancaires, de cartes de crédit et de prêts et liste des transactions bancaires et des paiements de factures
- › Relevé en ligne
- › Mise à jour des informations personnelles
- › Gestion des limites de la carte de débit
- › Accès aux images de chèques compensés au compte après le 1^{er} février 2011
- › Accès à un spécimen de chèque

Par mobile¹

Services offerts:

- › Transactions bancaires : paiement de facture (retrait pour le paiement d'une facture), virement entre comptes, virement à une autre personne et Virement *Interac*
- › Historique : solde de comptes bancaires, de cartes de crédit et de prêts et liste des transactions bancaires et des paiements de factures
- › Gestion des limites de la carte de débit

Par téléphone¹

Services offerts:

- › Solde de comptes
- › Virement de fonds
- › Paiement de factures
- › Liste de transactions

¹ Certaines transactions peuvent engendrer des frais.

Guichet automatique

Tenue de compte

Vous avez le choix entre un relevé en ligne ou un relevé par la poste.

Le contenu du relevé en ligne est identique au contenu du relevé par la poste. Si vous choisissez de convertir un relevé par la poste par un relevé en ligne, tous vos relevés seront convertis et seront en ligne s'ils y sont admissibles.

Le relevé regroupera l'ensemble des renseignements de vos comptes de transaction et avec marge, pour lesquels vous êtes **détenteur principal**.

Si vous détenez **conjointement** un compte avec marge, vous recevrez un relevé distinct adressé au nom de tous les emprunteurs. Sachez qu'il est également possible de recevoir le relevé de compte et tout document constituant une divulgation du coût d'emprunt de façon individuelle. Pour vous prévaloir de votre droit de divulgation multiple, nous vous invitons à communiquer par téléphone avec le Centre de service à la clientèle Solutions Bancaires au **1 877 999-7575**.

Compte Mérite

(ouvert avant le 21 janvier 2018)

Ce compte demeure actif pour les détenteurs actuels.
Il n'est toutefois plus offert.

Pour une liste des autres frais applicables, nous vous invitons à consulter la section « Détails des frais de service » aux pages 16 à 23.

Sans frais

Transactions

Transactions¹ illimitées parmi les suivantes :

- › Chèque, débit préautorisé
- › Achat par carte de débit
- › Retrait, virement entre comptes, virement à une autre personne, Virement *Interac*, retrait pour le paiement d'une facture, au guichet automatique et par nos services bancaires en ligne
- › Service pour l'expédition d'un Virement *Interac*
- › Réception d'un Virement *Interac*

Transactions au comptoir

Transactions illimitées parmi les suivantes :

- › Retrait, virement, retrait pour le paiement de factures
- › Service de paiement de facture

Autres services

- › Relevé en ligne
- › Relevé par la poste
- › Liste de transactions au guichet automatique
- › 200 chèques personnalisés par année (frais de transport et taxes en sus)
- › Utilisation du réseau *Interac* (guichet)
- › Utilisation du réseau Cirrus (guichet)
- › Protection contre les découvertes
- › Émission d'une traite (\$ CA ou devise étrangère)
- › Achat ou vente de papier-monnaie (en devise étrangère)
- › Virement effectué par la Banque Nationale à votre demande à une date fixe

¹ Transactions que vous faites aux guichets automatiques de la Banque Nationale, chez un marchand participant, par nos services bancaires en ligne (y compris par le Centre de service à la clientèle Solutions Bancaires) ou celles reliées à certaines opérations à votre compte.

Satisfaction de la clientèle

Règlement des plaintes

Si vous vivez une insatisfaction, veuillez vous référer à notre dépliant « Pour une relation d'affaires harmonieuse – Règlement des plaintes », disponible auprès d'un représentant du Centre de service à la clientèle Solutions Bancaires.

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 Nationale adhère, vous pouvez vous adresser, selon le moyen de communication de votre choix, à :

- › ***Agence de la consommation en matière financière du Canada***
427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Téléphone : 1 866 461-2232
Site Internet : fcac-acfc.gc.ca
Courrier électronique : info@fcac-acfc.gc.ca

Renseignements sur l'accès à l'Outil de comparaison de comptes

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) offre un Outil de comparaison de comptes permettant de comparer les comptes bancaires.

Pour plus de détails, veuillez consulter le site : fcac-acfc.gc.ca à la section « Outil de comparaison de comptes ».

Avis de modification des frais énumérés dans le présent guide

Toute modification vous sera communiquée :

- › au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur, par voie postale ou par voie électronique si vous avez opté pour ce mode de communication;
- › au moins 60 jours avant la date d'entrée en vigueur au moyen d'un avis affiché dans les succursales, aux points de service et aux guichets automatiques de la Banque Nationale ou en mettant à votre disposition auprès du Centre de service à la clientèle Solutions Bancaires au **1 877 999-7575** un nouvel avis ou un nouveau Barème de frais des produits et services.

Taux d'intérêt

Les taux d'intérêt peuvent être obtenus en communiquant par téléphone avec le Centre de service à la clientèle Solutions Bancaires au **1 877 999-7575** et sont sujets à changement sans préavis.

Glossaire

Accès aux images de chèques

Accès aux images de chèques compensés après le 1^{er} février 2011 par l'entremise de nos services bancaires en ligne qui offrent cette fonctionnalité.

Achat par carte de débit

Paiement effectué à l'aide de la carte de débit de Solutions Bancaires au moyen d'un prélèvement dans votre compte pour l'acquisition de biens ou de services auprès d'un marchand participant.

Débit

Transaction de retrait effectué dans votre compte soit au comptoir d'une succursale de la Banque Nationale, soit par un guichet automatique, un terminal chez un marchand participant ou par nos services bancaires en ligne.

Débit préautorisé

Transaction de retrait initiée par un marchand participant auquel vous avez donné la permission de prélever périodiquement ou ponctuellement un montant dans votre compte. Un débit préautorisé permet d'automatiser le paiement de factures ou autres types de versement, notamment un versement hypothécaire, une prime d'assurances, le paiement de factures des services publics et des cotisations.

Réseaux *Interac*, Cirrus et THE EXCHANGE

Votre carte de débit vous donne accès aux réseaux de guichets automatiques *Interac*, Cirrus et THE EXCHANGE afin d'effectuer divers types de transactions au Canada ou selon le cas, à l'étranger.

Réseaux *Interac*, NYCE^{MD} et Maestro^{MD}

Votre carte de débit vous donne accès aux réseaux de terminaux points de vente *Interac*, NYCE et Maestro afin d'effectuer des transactions de paiement directement chez des marchands participants situés au Canada ou selon le cas, à l'étranger.

Service de paiement de factures

Service de manutention d'une facture lors du règlement effectué au comptoir d'une succursale de la Banque Nationale.

Services bancaires en ligne

Services bancaires que nous offrons et accessibles par un dispositif technologique.

Taux de base

Taux d'intérêt annuel variable que la Banque Nationale 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 qu'elle consent au Canada.

Transactions

Transactions que vous faites aux guichets automatiques de la Banque Nationale, chez un marchand participant, par nos services bancaires en ligne (y compris par le Centre de service à la clientèle Solutions Bancaires) ou celles reliées à certaines opérations à votre compte.

Transactions au comptoir

Transactions que vous faites dans une succursale de la Banque Nationale durant les heures normales d'affaires.

Virement à une autre personne

Transfert de fonds que vous faites au compte de dépôt d'une autre personne détenu chez Solutions Bancaires ou à la Banque Nationale.

Virement entre comptes

Transfert de fonds que vous faites entre vos comptes de dépôt détenus chez Solutions Bancaires.

- ^{MD} *INTERAC* et *VIREMENT INTERAC* sont des marques déposées d'*Interac inc.*
Utilisées sous licence.
- ^{MD} *MASTERCARD*, *CIRRUS* et *MAESTRO* sont des marques déposées de
Mastercard International inc. La Banque Nationale du Canada est un
usager autorisé.
- ^{MD} *THE EXCHANGE* est une marque déposée de *Fiserv inc.*
- ^{MD} *NYCE* est une marque déposée de *NYCE Corporation*.

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

—

1 877 999-7575



31155-001 (2019/05)

Solutions^{MC} Bancaires

^{MC} Solutions Bancaires est une marque de commerce de la Corporation Financière Power. La Banque Nationale du Canada est un usager autorisé de ces marques.

Les produits et services bancaires sont distribués par Solutions Bancaires et fournis par la Banque Nationale du Canada.

© 2019 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.

CF3101 (05/2019-PW)