

Services aux entreprises

services

Code de conduite
et règlement
des insatisfactions

services

code
conduite

entreprises

C'est votre satisfaction
qui compte!



**BANQUE
NATIONALE**

GROUPE FINANCIER

Vers l'harmonisation des relations avec les entreprises

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

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

*Banque Nationale Groupe financier est une marque utilisée par la Banque Nationale du Canada pour désigner l'ensemble de ses entités et filiales.

Renseignements généraux

Une communication claire et sans ambiguïté

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

Un personnel responsable

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

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

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

Processus de crédit

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

Demande de crédit

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

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

Tous ces renseignements sont accessibles sur notre site web au www.bnc.ca.

Approbation d'une demande de crédit

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

Refus d'une demande de crédit

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

- vous avise du ou des principaux motifs de la décision;
- vous informe des conditions requises pour que votre demande soit réexaminée;
- vous donne les renseignements dont elle dispose sur d'autres sources de financement (programmes gouvernementaux, capital de risque, etc.).

Changement de situation dans la relation de crédit

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

4

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

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

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

Vous avez toute notre attention

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

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

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

La Banque Nationale adhère aux codes et engagements volontaires suivants :

- Code de conduite visant les activités liées aux assurances autorisées;
- Code de conduite pour les entreprises;
- Engagement relatif au Règlement sur la communication de l'intérêt sur les dépôts indicieux; et
- notre politique de retenue de fonds sur les chèques.

Ces documents sont disponibles via le site web de la Banque au www.bnc.ca.

*Banque Nationale Groupe financier est une marque utilisée par la Banque Nationale du Canada pour désigner l'ensemble de ses entités et filiales.

Étapes du processus de traitement des insatisfactions

Première étape

Si vous avez un problème ou une insatisfaction d'ordre général ou si vous croyez que la Banque Nationale n'a pas respecté la norme de conduite exposée dans le présent document, vous pouvez présenter une demande par écrit, en utilisant le formulaire joint à cette brochure, à votre **directeur, Services aux entreprises**.

Deuxième étape

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

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

6

Pour connaître les coordonnées du centre de Services aux entreprises le plus près, vous pouvez consulter le site web de la Banque Nationale au www.bnc.ca ou composer le 1 877 394-6611.

Troisième étape

Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de votre démarche auprès du vice-président, Services aux entreprises de votre région, vous pouvez communiquer directement avec le **Service de la médiation** de la Banque Nationale, en téléphonant au 1 888 955-6655. Notez toutefois que pour toute plainte relative à l'assurance, à l'épargne collective ou à la planification financière, vous devez vous adresser directement au Bureau de l'Ombudsman des clients de la Banque.

Si vous le préférez, vous pouvez aussi formuler votre demande par écrit à l'adresse suivante :

■ Service de la médiation de la Banque Nationale

C. P. 93

Succursale Place d'Armes

Montréal (Québec) H2Y 3E9

Téléphone : 1 888 955 6655

Télécopieur : 1 877 866-1407 ou 514 866-1407

Un conseiller communiquera avec vous dans les plus brefs délais suivant la réception de votre demande.

Quatrième étape

Dans l'éventualité où la précédente démarche ne vous satisfait pas, vous êtes invité à communiquer avec l'**Ombudsman des clients** de la Banque Nationale.

Agissant de façon neutre et indépendante, l'Ombudsman des clients est en contact permanent avec des spécialistes de tous les domaines et est bien à l'écoute de vos besoins.

L'Ombudsman des clients de la Banque Nationale connaît les personnes-ressources et il s'assure qu'on vous accorde toute l'attention à laquelle vous avez droit. Il répond à vos requêtes concernant les produits et les services ou toute autre situation qui survient dans le cadre de votre relation d'affaires avec la Banque Nationale ou l'une de ses filiales. En outre, il garantit à tous les clients un traitement juste et équitable.

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

■ Bureau de l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale

C. P. 275

Montréal (Québec) H2Y 3G7

Téléphone : 1 888 300-9004

Télécopieur : 1 888 866-3399 ou 514 866-3399

Site web : www.bnc.ca

Autres recours

Si vous n'êtes toujours pas satisfait après avoir soumis votre cas à l'**Ombudsman des clients** de la Banque Nationale, ou qu'une période de 90 jours s'est écoulée depuis le dépôt de votre plainte à la deuxième étape du processus de règlement sans qu'une décision définitive ait été rendue, vous pouvez communiquer avec :

- **L'Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement**

C. P. 5, Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Téléphone : 1 888 451-4519

Télécopieur : 1 888 422-2865

Site web : www.obsi.ca

Courrier électronique : ombudsman@obsi.ca

EN TOUT TEMPS, si vous avez une plainte à formuler concernant un manquement possible 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 web : www.fcac-acfc.gc.ca

Courrier électronique : info@fcac-acfc.gc.ca

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

En ce qui concerne les problèmes liés à la protection de vos renseignements personnels, vous avez le choix entre vous prévaloir du processus de règlement décrit dans ce dépliant ou contacter le commissaire.

- **Commissaire à la protection de la vie privée du Canada**

112, rue Kent, Ottawa (Ontario) K1A 1H3

Téléphone : Ottawa 613 995-8210

Sans frais 1 800 282-1376

Autorité des marchés financiers (Québec seulement)

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

■ **Autorité des marchés financiers**

800, Square Victoria

22^e étage

C. P. 246, Tour de la Bourse

Montréal (Québec) H4Z 1G3

Téléphone : Montréal 514 395-0337

Québec 418 525-0337

Sans frais 1 877 525-0337

Site web : www.lautorite.qc.ca

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (hors Québec)

Tout client résidant au Canada, à l'exception de la province de Québec, qui désire faire état d'un problème ou d'une insatisfaction relativement à l'épargne collective, peut se prévaloir du processus de règlement d'une insatisfaction auprès de l'Association.

■ **Association canadienne des courtiers de fonds mutuels**

121, rue King ouest

Bureau 1 000

Toronto (Ontario) M5H 3T9

Téléphone : Toronto 416 361-6332

Sans frais 1 888 466-6332

Site web : www.mfda.ca

Courrier électronique : complaints@mfda.ca

C'est votre satisfaction qui compte !

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

Soucieuse de maintenir un lien privilégié avec cette clientèle de choix, la Banque Nationale fait tout en son possible pour assurer sa satisfaction. La production de ce code de conduite, la simplification du processus de règlement des insatisfactions et la présence d'un cadre supérieur de la Banque Nationale constituent des moyens concrets d'y arriver. En bout de ligne, c'est la relation d'affaires entre la Banque Nationale et votre entreprise qui en sera solidifiée.

Formulaire d'insatisfaction

Identification du demandeur

Nom de l'entreprise : _____

Signataire : _____

Adresse de l'entreprise : _____

Ville : _____

Province : _____ Code postal : _____

Téléphone : _____

Processus de règlement de l'insatisfaction

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

oui _____ Date _____
 non _____ (Joindre une copie de la réponse obtenue)

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

oui _____ Date _____
 non _____ (Joindre une copie de la réponse obtenue)

La demande a-t-elle été soumise au Service de la médiation de la Banque Nationale ?

oui _____ Date _____
 non _____ (Joindre une copie de la réponse obtenue)

Renseignements sur l'insatisfaction

Nature du problème : _____

(Veuillez utiliser une autre feuille si l'espace n'est pas suffisant)

Joindre une copie de tous les documents relatifs à la plainte.

Signature _____

Date _____

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

514 394-6611 (région de Montréal)
1 877 394-6611 (ailleurs au Canada)

www.bnc.ca



Sources Mixtes

Groupe de produits issu de forêts
bien gérées, de sources contrôlées
et de bois ou fibres recyclés.

Cert no. SW-COC-001537
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

17 744-001 (REV 06/2010)



**BANQUE
NATIONALE**

GROUPE FINANCIER