



base
services

Services Bancaires
de base

accès

bancaires
base

services
banque



Accès aux Services Bancaires
de base à la Banque
Nationale du Canada



**BANQUE
NATIONALE**

GRUPE FINANCIER

LA LÉGISLATION EXIGE QUE LES BANQUES PERMETTENT L'OUVERTURE DE COMPTES DE DÉPÔTS DE DÉTAIL ET L'ENCAISSEMENT DE CHÈQUES DU GOUVERNEMENT CANADIEN PAR TOUTE PERSONNE QUI SATISFAIT AUX EXIGENCES DE LA RÉGLEMENTATION AFIN D'AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES DE BASE.

VOICI LES CONDITIONS QU'UNE PERSONNE DOIT REMPLIR POUR OUVRIR UN COMPTE DE DÉPÔTS DE DÉTAIL OU ENCAISSER DES CHÈQUES ET AUTRES EFFETS DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL AUPRÈS DE LA BANQUE NATIONALE DU CANADA.

Ouverture d'un compte de dépôts personnel à la Banque Nationale du Canada

Toute personne peut ouvrir un compte de dépôts personnel auprès de la Banque Nationale du Canada. Toutefois, la Banque Nationale du Canada pourrait, si elle le juge opportun ou pour protéger ses propres intérêts, limiter l'étendue de ses services en rapport avec un tel compte. Par exemple, un délai de retenue de fonds pourrait être appliqué pour s'assurer que les chèques déposés soient honorés, le compte pourrait être ouvert sans possibilité d'émettre des chèques, l'accès à nos solutions bancaires électroniques pourrait être limité ou les transactions devraient être effectuées en succursale uniquement. Nous vous invitons à communiquer avec nos représentants service à la clientèle pour de plus amples renseignements à cet effet.

Lors de l'ouverture d'un compte, la Banque Nationale du Canada doit recueillir certains renseignements personnels essentiels pour lui permettre de constituer un dossier à votre sujet et de se conformer à la réglementation en matière de lutte au recyclage des produits de la criminalité et au financement des activités terroristes. Ainsi, les renseignements suivants devront lui être fournis :

- Votre nom complet;
- Votre date de naissance;
- Votre adresse;
- Votre occupation ou la nature de votre activité principale.

Toujours en vue de se conformer à la réglementation, la Banque Nationale du Canada vérifiera votre identité au moyen de pièces dont la liste apparaît plus bas. Elle procédera à cette vérification selon l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

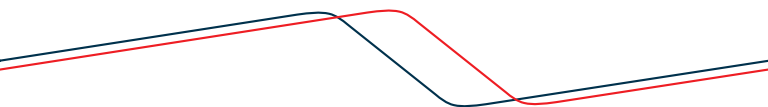
- Soit en votre présence au moyen de deux pièces d'identité dont l'une doit provenir obligatoirement de la catégorie A, l'autre pouvant provenir de la catégorie A ou B;
- Soit en votre présence au moyen d'une pièce de catégorie A, pourvu que votre identité soit également confirmée par un de nos bons clients à la succursale où votre demande d'ouverture de compte est effectuée ou par un particulier jouissant d'une bonne réputation dans la communauté où est située cette succursale.

Le choix des pièces à présenter pour fins d'identification demeure à votre discrétion.

Cependant, si la Banque Nationale du Canada a un doute quant à votre identité, elle pourrait vous demander de produire à votre choix une pièce de catégorie A, comportant votre photo et votre signature.

La Banque Nationale du Canada pourrait refuser votre demande d'ouverture de compte pour certains motifs, par exemple, si vous refusez de vous identifier, si vous refusez de fournir les renseignements requis, si elle a des motifs raisonnables de croire que le compte serait utilisé à des fins illégales ou frauduleuses, si vous vous êtes déjà livré à des activités illégales ou frauduleuses envers d'autres fournisseurs financiers durant les sept dernières années précédant votre demande d'ouverture de compte, si vous avez fourni des renseignements trompeurs, si vous refusez que des vérifications soient faites sur les pièces d'identité que vous présentez ou si la Banque Nationale du Canada a des motifs de croire que l'ouverture d'un compte à votre nom pourrait exposer ses employés ou ses clients à des risques de blessures, de harcèlement ou autres abus susceptibles de briser le lien de confiance nécessaire à une saine relation d'affaires entre nous.

Si nous vous refusons l'ouverture du compte, nous vous l'indiquerons par écrit. Vous pourrez communiquer en tout temps avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, le cas échéant, à l'adresse indiquée à l'endos.



Encaissement de chèques ou autres effets du gouvernement du Canada à la Banque Nationale du Canada

Même si vous n'êtes pas un client de la Banque Nationale du Canada, vous pouvez encaisser un chèque ou un autre effet émis par le gouvernement du Canada dans l'une ou l'autre de nos succursales si les conditions suivantes sont remplies :

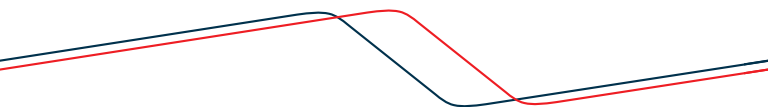
- Il s'agit d'un chèque ou un autre effet tiré sur le Receveur général (ou sur son compte à la Banque du Canada) ou tout autre effet émis à titre d'autorisation de paiement de fonds sur le gouvernement canadien;
- Le montant du chèque ou de l'effet n'excède pas 1 500,00 \$;
- Vous vous présentez en succursale et vous vous identifiez selon la méthode prévue plus bas.

La Banque Nationale du Canada pourrait refuser d'encaisser le chèque ou l'effet présenté dans les circonstances suivantes :

- Le chèque ou l'effet a été altéré de quelque manière ou est contrefait;
- Le chèque ou l'effet n'est pas un effet admissible au sens des règles applicables de l'Association canadienne des paiements;
- Une illégalité ou une fraude a été commise relativement au chèque ou à l'effet.

Lorsque vous vous présenterez en succursale pour encaisser un tel chèque ou effet, vous devrez vous identifier en produisant :

- Une seule pièce d'identité :
 - Soit parmi celles de catégorie A ou B qui comporte votre photographie et votre signature.
 - Soit parmi celles de catégorie A ou B, si votre identité est également confirmée par un de nos bons clients ou par un particulier jouissant d'une bonne réputation dans la communauté où est située la succursale d'encaissement.
- Deux pièces d'identité de catégorie A ou B énumérées à l'endos;



Si nous vous refusons l'encaissement du chèque ou de l'effet, nous vous l'indiquerons par écrit. Vous pourrez communiquer en tout temps avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, le cas échéant, à l'adresse indiquée à l'endos.

Pièces d'identité acceptées pour fin d'identification

Catégorie A

- Certificat de naissance délivré au Canada;
- Permis de conduire délivré au Canada;
- Carte d'assurance maladie provinciale (là où la Loi le permet);
- Passeport canadien;
- Carte d'assurance sociale délivrée par le gouvernement du Canada;
- Certificat de citoyenneté canadienne;
- Certificat de naturalisation sous la forme d'un document ou d'une carte (sauf un document commémoratif);
- Carte de résident permanent;
- Formulaire d'immigration IMM 1000 ou IMM 1442 ou IMM 5292 de Citoyenneté et Immigration du Canada;
- Certificat du statut d'indien délivré par le gouvernement du Canada;
- Carte de sécurité de vieillesse délivrée par le gouvernement du Canada et comportant le numéro d'assurance sociale de la personne nommée sur la carte;
- Document ou carte délivrée par l'une des autorités suivantes qui comporte la photo et la signature du détenteur :
 - Insurance Corporation of British Columbia
 - Alberta Registries
 - Saskatchewan Government Insurance
 - Department of Service Nova Scotia and Municipal Relations
 - Department of Transportation and Public Works de la province de l'Île-du-Prince-Édouard
 - Services Nouveau-Brunswick
 - Department of Government Services and Lands de la province de Terre-Neuve et Labrador
 - Ministère des transports des Territoires du Nord-Ouest
 - Ministère du Gouvernement communautaire et des transports du territoire Nunavut

Catégorie B

- Carte d'identité d'employé délivrée par un employeur reconnu dans la communauté et comportant une photographie du particulier;
- Carte bancaire, de client ou de guichet automatique émise par une institution membre de l'Association canadienne des paiements, revêtue de la signature du particulier et émise en son nom ou portant son nom;
- Carte de crédit émise par une institution membre de l'Association canadienne des paiements, revêtue de la signature du particulier et émise en son nom ou portant son nom;
- Carte de client de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) comportant une photo du particulier et sa signature;
- Passeport étranger.

Les pièces d'identité que vous présentez doivent être des pièces originales, valides et qui ne doivent pas être détériorées de manière substantielle. Si le nom qui figure sur l'une des pièces d'identité diffère de celui sur une autre pièce d'identité, la Banque Nationale du Canada pourrait exiger que vous lui fournissiez un certificat de changement de nom à cet effet.

Processus de règlement des plaintes - en bref

Toutes les plaintes :

Veillez communiquer avec le responsable du service à la clientèle de la succursale, du service ou de la filiale où vous faites affaires (par écrit, par téléphone ou par contact direct).

Plainte non réglée à votre satisfaction à la première étape :

■ Service de la médiation de la Banque Nationale (par écrit ou par téléphone)

Casier Postale 93

Succ. Place D'armes

Montréal (Québec) H2Y 3E9

Téléphone : 1 888 955-6655

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

* sauf pour les cas d'assurance, d'épargne collective et de planification financière — adressez-vous à l'Ombudsman des clients.

Plainte non réglée à votre satisfaction par le Service de la médiation de la Banque Nationale :

■ Bureau de l'Ombudsman des clients de la Banque Nationale (par écrit ou par téléphone)

Casier postal 275

Montréal (Québec) H2Y 3G7

Téléphone : 1 888 300-9004

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

Site Web :

[www.bnc.ca/À propos de nous/](http://www.bnc.ca/À-propos-de-nous/)

Règlement des insatisfactions

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

■ Ombudsman des services bancaires et d'investissement (par écrit ou par téléphone)

Casier postal 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 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

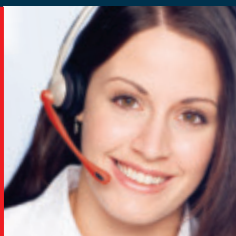
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 1 866 461-2232

Site Web : www.fcac-acfc.gc.ca

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

ON PEUT
VOUS AIDER



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

1 888 TELNAT-1 (835-6281)

www.bnc.ca



FSC

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

Cert no. www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

18014-001 (04/2009)



**BANQUE
NATIONALE**

GROUPE FINANCIER