

## RENSEIGNEMENTS SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES DES CLIENTS

Banque Nationale Investissements inc. (" BNI" ) a adopté une procédure visant à traiter toutes les plaintes reçues de façon impartiale et équitable. Toutes les plaintes seront traitées selon les Lois, Règlements, Normes et Principes directeurs auxquels BNI est assujetti.

### Comment déposer votre plainte.

Si vous désirez déposer une plainte auprès de BNI, ou obtenir de l'information détaillée sur le processus de traitement des plaintes, vous pouvez communiquer avec notre siège social en appelant le service à la clientèle au 514-871-2082 ou 1 888 270-3941, ou communiquer avec le responsable de conformité d'une succursale de la Banque Nationale. Toutes les plaintes sont transmises à une personne du service de la conformité avec laquelle vous pourrez communiquer au besoin. Dans la mesure du possible, nous vous invitons à formuler votre plainte par écrit. En cas de besoin, n'hésitez pas à nous en informer et nous pourrions vous assister. Aux fins de confidentialité, sachez que nous ne ferons affaire qu'avec vous ou toute autre personne que vous aurez autorisée par écrit.

### Sommaire de la procédure de traitement des plaintes

Un accusé réception vous sera envoyé par écrit généralement dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte. Nous procéderons à l'analyse de la plainte en tenant compte des informations et des documents obtenus. Durant le processus, nous communiquerons avec vous si des précisions ou des informations supplémentaires sont requises.

Par la suite, nous vous communiquerons par écrit, les résultats de notre analyse ainsi que notre décision, au plus tard dans les 90 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Si le délai ne peut être respecté en raison d'une situation particulière, vous en serez informé par écrit. La lettre réponse comprendra également un rappel de la plainte, les prochaines étapes en cas d'insatisfaction ainsi qu'une offre de règlement financier le cas échéant. Au besoin, nous pourrions vous demander de signer une quittance.

### En cas d'insatisfaction

Si vous êtes insatisfait du traitement de votre plainte ou de notre décision ou si nous n'avons pas été en mesure de répondre à votre plainte dans les délais requis, vous pouvez vous adresser :

<b>Bureau de l'Ombudsman de la Banque Nationale</b> C.P. 275, Montréal (Québec) H2Y 3G7 Téléphone : 1 888 300-9004 Télécopieur : 1 888 866-3399 ou 514 866-3399	<b>Province de Québec :</b> L'Autorité des marchés financiers (pour les résidents du Québec) Place de la Cité, tour Cominar 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1 Téléphone : 514 395-0337 ou 1 877 525-0337 Télécopieur : 1 877 285-4378 <a href="http://www.lautorite.qc.ca">www.lautorite.qc.ca</a>
Vous pouvez porter plainte auprès de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») dans les cas suivants :	
<ul style="list-style-type: none"><li>• BNI n'a pas répondu à votre plainte par écrit dans les 90 jours suivant sa réception;</li><li>• Vous êtes insatisfait de la réponse de BNI. Dans ce cas, vous disposez alors d'un délai de 180 jours civils pour soumettre votre plainte à l'OSBI suivant la réception de la réponse de BNI.</li></ul>	
De plus, sachez que le délai pour tenter un recours devant les tribunaux de droit civil continu de courir pendant que l'AMF ou l'Ombudsman analyse votre plainte, ce qui pourrait affecter vos droits d'intenter une poursuite civile.	
Ombudsman des services bancaires et d'investissement 401, rue Bay, bureau 1505, C.P. 5 Toronto (Ontario) M5H 2Y4 Téléphone : 416 287-2877 ou 1 888 451-4519 Télécopieur : 416 225-4722 ou 1 888 422-2865 <a href="mailto:ombudsman@obsi.ca">ombudsman@obsi.ca</a>	
<b>Autres provinces canadiennes :</b> L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (pour les résidents hors-Québec) 121, rue King Ouest, bureau 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9 Téléphone : 416 361-6332 ou 1 888 466-6332 Télécopieur : 416 361-9073 <a href="http://www.mfda.ca">www.mfda.ca</a>	

---

## ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERS DE FONDS MUTUELS

### Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients

Les clients des courtiers de fonds mutuels qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de formuler une plainte et de demander que le problème soit réglé. Les courtiers qui sont membres de l'ACFM doivent s'assurer que toutes les plaintes de leurs clients sont traitées de façon équitable et rapide. Si vous avez une plainte à formuler, voici certaines des démarches que vous pourriez entreprendre :

- Entrez en communication avec votre courtier en épargne collective. Les sociétés membres ont envers vous, l'investisseur, la responsabilité de surveiller la conduite de leurs représentants afin de s'assurer qu'ils respectent les règlements, les règles et les politiques régissant leurs activités. La société examinera toute plainte que vous déposerez et vous communiquera les résultats de son enquête dans le délai auquel on peut s'attendre de la part d'un membre agissant diligemment dans les circonstances, soit, dans la plupart des cas, dans un délai de trois mois suivant la réception de votre plainte. Il est utile de formuler votre plainte par écrit.
- Communiquez avec l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (« ACFM »), qui est l'organisme d'autoréglementation canadien auquel appartient votre courtier en épargne collective. L'ACFM enquête sur les plaintes déposées à l'égard de courtiers en épargne collective et de leurs représentants, et prend les mesures d'exécution qui peuvent s'imposer dans les circonstances. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ACFM en tout temps, que vous ayez déposé ou non une plainte auprès de votre courtier en épargne collective. Vous pouvez communiquer avec l'ACFM de l'une des manières suivantes :
  - En remplissant le formulaire de plainte en ligne à l'adresse [www.mfda.ca](http://www.mfda.ca),
  - Par téléphone à Toronto, au 416 361-6332, ou en composant le numéro sans frais 1 888 466-6332,
  - Par courriel, à [complaints@mfda.ca](mailto:complaints@mfda.ca) <sup>1</sup>,
  - Par la poste, en écrivant au 121 King Street West, Suite 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9 ou, par télécopieur, au 416 361-9073.

#### Indemnisation :

L'ACFM n'ordonne pas à ses membres d'indemniser ou de dédommager leurs clients. L'ACFM a été créée en vue de régler les activités, les normes de pratique et la conduite professionnelle de ses membres et de leurs représentants et a pour mandat de rehausser la protection des épargnants et d'accroître la confiance du public envers le secteur des fonds mutuels canadien. Si vous cherchez à obtenir une indemnisation, vous devriez considérer vous adresser aux organismes qui suivent :

- Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») : Vous pouvez porter plainte auprès de l'OSBI après avoir communiqué avec votre courtier à ce sujet, à l'un des moments suivants :
  - Si le service de conformité de votre courtier n'a pas répondu à votre plainte dans les 90 jours suivant sa réception, ou
  - Après que le service de conformité de votre courtier a répondu à votre plainte, mais que vous n'êtes pas satisfait de la réponse. **Vous disposez d'un délai de 180 jours civils pour soumettre votre plainte à l'OSBI suivant la réception de la réponse du courtier.**
- L'OSBI met en œuvre un processus indépendant et impartial d'examen et de règlement des plaintes formulées à l'égard de services financiers fournis à des clients. L'OSBI peut recommander, de façon non contraignante, que votre courtier vous dédommage (jusqu'à concurrence de 350 000 \$) s'il détermine que vous avez été traité injustement, en tenant compte des critères des services financiers et des pratiques commerciales adéquats, des codes de pratique ou de conduite pertinents, de la réglementation du secteur et de la loi. L'OSBI vous offre ces services sans frais et en toute confidentialité. Vous pouvez entrer en communication avec l'OSBI :
  - Par téléphone à Toronto, au 416 287-2877, ou en composant le numéro sans frais 1 888 451-4519,
  - Par courriel, à [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca).
- Services d'un avocat : Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer votre plainte. Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais prescrits dans lesquels vous devez engager des poursuites au civil. Un avocat peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois la période de prescription applicable écoulée, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.
- Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan : Les autorités en valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, dans des cas précis, d'ordonner à une personne ou à une société qui a contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières de la province de verser une indemnisation à un requérant. Le requérant peut ensuite faire exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par un tribunal de juridiction supérieure de cette province. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter les sites suivants :
  - Manitoba : [www.msc.gov.mb.ca](http://www.msc.gov.mb.ca)
  - Nouveau-Brunswick : [www.nbsc-cvmnb.ca](http://www.nbsc-cvmnb.ca)
  - Saskatchewan : [www.fcaa.gov.sk.ca](http://www.fcaa.gov.sk.ca)
- Québec :
  - Si vous êtes insatisfait des résultats ou de l'examen d'une plainte, l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») peut revoir votre plainte ou vous offrir des services de règlement de différends.
  - Si vous croyez être victime d'une fraude, d'une manœuvre dolosive ou d'un détournement de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour savoir si vous êtes admissible à soumettre une plainte au Fonds d'indemnisation des services financiers. Le montant maximal de l'indemnisation est de 200 000 \$. Il est payable à l'aide des sommes accumulées dans le fonds si la réclamation est jugée admissible.

Pour de plus amples renseignements :

- Veuillez appeler l'AMF au 418 525-0337 (au Québec) ou au numéro sans frais 1 877 525-0337.
- Veuillez consulter le site [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

---

<sup>1</sup> Vous devez tenir compte des questions liées à la sécurité des transmissions électroniques lorsque vous transmettez des renseignements confidentiels au moyen d'un courriel non sécurisé.