

Montréal, le 20 avril 2011

Maître Anne-Marie Beaudoin  
Secrétaire de l'Autorité  
Autorité des marchés financiers  
800, square Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
C. P. 246, tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3

**Objet : Projet de ligne directrice sur les pratiques commerciales**

---

Maître Beaudoin,

Banque Nationale Groupe financier et sa filiale à part entière Banque Nationale Trust sont heureuses de participer à la consultation publique au sujet de la ligne directrice sur les pratiques commerciales.

Formant la première institution bancaire au Québec et la sixième en importance au pays, Banque Nationale Groupe financier et ses sociétés affiliées reconnaissent l'importance de mettre en œuvre de saines pratiques commerciales dans toutes leurs activités. L'éthique, l'honnêteté et l'intégrité sont au cœur des valeurs du Groupe financier et guident non seulement ses modèles d'affaires et de gouvernance, mais également ses relations avec ses différentes parties prenantes.

Nous soulignons d'emblée notre appui à l'approche proposée par l'Autorité des marchés financiers, basée sur les principes plutôt que sur les règles. Il s'agit d'un choix judicieux permettant de continuer de renforcer de manière durable l'équilibre entre la protection des intérêts des consommateurs et le développement du secteur des services financiers.

Cependant, nous estimons que les différents acteurs visés par cette démarche sur les pratiques commerciales gagneraient à obtenir plus d'information sur le processus que l'AMF entend privilégier pour vérifier que les mesures adoptées par les institutions visées sont conformes aux exigences de la ligne directrice. En effet, nous croyons qu'il est important de s'assurer que ces méthodes seront conçues d'une façon qui permettra de tenir compte de la réalité des sociétés qui, à l'instar d'un groupe financier intégré comme le nôtre, ont déjà mis en place un encadrement robuste et dont la solidité est reconnue sur différentes tribunes nationales et internationales.

Cela dit, nous aimerions vous faire part de certains commentaires à l'égard des attentes générales et spécifiques du projet.

## **Partie A – Attentes générales**

Les exigences réglementaires s'appliquant aux institutions financières, de même que les attentes formulées par des clients, actionnaires et employés, ont déjà amené Banque Nationale Groupe financier à adopter des pratiques commerciales se situant tout à fait dans l'esprit de la ligne directrice.

À preuve, les rôles et responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction du Groupe financier profitent d'un encadrement rigoureux:

- La gouvernance de notre institution est soumise aux différentes politiques et surveillance exercées par le Bureau du Surintendant des institutions financières (BSIF). Il importe de noter que ces exigences s'appliquent également à nos filiales, quel que soit leur secteur d'activité.
- En raison notamment de la réglementation afférente à la Loi sur les banques, Banque Nationale Groupe financier a déjà mis sur pied, comme toutes les institutions financières fédérales, un processus indépendant de traitement et de règlement des insatisfactions. Sous la responsabilité du Service de la médiation et de l'Ombudsman des clients, celui-ci fait l'objet de rapports présentés sur une base régulière au conseil d'administration, qui assure d'ailleurs un suivi rigoureux sur ces questions.

Des constats semblables peuvent être tirés en ce qui a trait à notre cadre de gestion des incitatifs. En fait, nous croyons que le système en place au sein de nos rangs répond déjà à l'objectif de ne pas nuire au traitement équitable des consommateurs. Comme dans tous les groupes financiers, la formule de rémunération adoptée par nos différentes filiales, principalement basée sur un salaire, comporte également une portion de rémunération incitative. Celle-ci est équilibrée, de sorte à toujours favoriser de saines pratiques commerciales et la protection des intérêts des consommateurs.

De plus, nos activités de conception et de commercialisation de produits sont déjà alignées avec les attentes de l'AMF à cet égard. En effet, tous les produits mis en marché par le Groupe financier ou par ses filiales doivent obtenir l'approbation d'un comité de nouveaux produits, composé d'experts de différents niveaux soumis à un cadre de travail des plus stricts.

Enfin, la publicité et l'information destinées aux consommateurs - révisées de façon systématique par les Affaires juridiques – ainsi que la protection des renseignements personnels font également l'objet d'un encadrement rigoureux depuis plusieurs années. Par exemple, notamment dans le but de répondre aux exigences de la loi fédérale, Banque Nationale Groupe financier a mis sur pied diverses politiques et procédures, incluant de la formation pour les employés, de façon à assurer efficacement la sécurité et la confidentialité de l'information de ses clients.

## **Partie B – Attentes spécifiques**

Notre évaluation du projet de ligne directrice sur les pratiques commerciales s'est aussi penchée sur les attentes spécifiques précisées à la fin du document.

## **Conclusion**

En somme, Assurance vie Banque Nationale et Banque Nationale Trust, comme toutes les entités de Banque Nationale Groupe financier, partagent la position de l'AMF en ce qui a trait à l'importance de faire preuve d'éthique, d'intégrité et de compétence dans la conduite des affaires et, conséquemment, de suivre de saines pratiques commerciales. Il en va de la confiance du public envers les diverses institutions de l'industrie des services financiers.

Cela dit, nous croyons que c'est par l'adoption de lignes directrices et de mesures de contrôle compatibles avec les systèmes déjà en place au sein des entreprises visées que ces objectifs seront atteints de façon optimale. C'est d'ailleurs avec grand plaisir que nous vous fournirons de plus amples informations sur notre position à cet égard si cela s'avérait nécessaire.

Vous remerciant à l'avance de l'attention que vous porterez à cette lettre, nous vous prions de recevoir, Maître Beaudoin, l'expression de nos meilleurs sentiments.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eric Laflamme', with a stylized flourish at the end.

Éric Laflamme