

Bienvenue à la Banque Nationale

Guide de migration des produits et services –
Solutions hypothécaires non traditionnelles Optimum
pour particuliers



Le prochain chapitre.



Bienvenue!

Nous sommes fiers de vous accueillir à la Banque Nationale^{MD} et de commencer ce nouveau chapitre ensemble. Ce guide de migration des produits et services vous aidera à migrer votre prêt hypothécaire CWB Optimum Mortgage^{MC} avec la Fiducie Canadienne de l'Ouest^{MD} à la Banque Nationale. Une version en ligne est également disponible à **bienvenue.bnc.ca/optimum-mortgage/alt**.

Ce guide vous aidera à comprendre la migration de votre prêt hypothécaire et explique la transition de vos produits de financement.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à consulter le site **bienvenue.bnc.ca**, ou appelez Banque Nationale^{MD} Centre Prêt hypothécaire Optimum au 1 866 441-3775 (sans frais), et nous serons heureux de vous aider.

Nous nous engageons à rendre votre expérience de migration aussi fluide que possible tout en maintenant le service en lequel vous avez confiance.

Au plaisir d'écrire ensemble notre prochain chapitre.



Table des matières

1. Renseignements généraux

1.1	Migration vers la Banque Nationale du Canada	4
1.2	Relevés	4
1.3	Renseignements personnels	4
1.4	Procuration	5
1.5	Plaintes	5
1.6	Nous joindre	6

2. Prêts hypothécaires Optimum

2.1	Assurance crédit	6
2.2	Taux d'intérêt de base	6
2.3	Dates de paiement (taux fixe et variable)	6
2.3.1	Paiements semi-mensuels (taux fixe et variable)	7
2.3.2	Calcul des intérêts (taux variable)	7
2.3.3	Fréquence de révision du montant des versements (taux variable)	7
2.3.4	Application du taux d'intérêt révisé (taux variable)	7
2.3.5	Autres frais	8
2.3.6	Déclaration du coût d'emprunt	8



1. Renseignements généraux

1.1 Migration vers la Banque Nationale du Canada

Dans le cadre de notre acquisition de la Banque canadienne de l'Ouest^{MD} (CWB), nous sommes heureux de vous accueillir à la Banque Nationale du Canada (Banque Nationale). Votre Prêt hypothécaire CWB Optimum Mortgage de la CWT sera transféré à la Banque Nationale en tant que Banque Nationale^{MD} Prêt hypothécaire Optimum selon le calendrier de migration.

Des documents seront fournis aux clientes et clients pour les préparer et les appuyer durant la migration, notamment :

- › Une **lettre de migration** contenant des renseignements détaillés, y compris les dates de migration, et le présent guide de migration des produits et services
- › Le site Web de la migration : **bienvenue.bnc.ca**

Les renseignements sur la migration décrits dans le présent guide se rapportent au prêt Optimum Mortgage auquel vous vous êtes inscrit avant la migration.

*This document is available in English online. Visit **welcome.nbc.ca**. You can change your preferred language by calling the National Bank® Optimum Mortgage Centre at **1-866-441-3775**.*

Avis de sécurité important

La Banque Nationale ne communiquera jamais avec vous proactivement par téléphone, texto ou courriel pour vous demander vos renseignements bancaires, en particulier votre code de vérification à usage unique, votre NIP, votre mot de passe ou vos identifiants de connexion. De plus amples renseignements sur les comportements interdits, le code et les engagements sont disponibles à **bienvenue.bnc.ca/particuliers/documents-legaux**.

Si vous recevez un appel inattendu d'une personne prétendant être de la Banque Nationale ou de la CWT :

1. Ne lui communiquez aucune information.
2. Obtenez des renseignements sur l'appelant.
3. Dites à l'appelant que vous allez vérifier ses renseignements.
4. Mettez fin à l'appel.
5. Communiquez avec Banque Nationale Centre Prêt hypothécaire Optimum au 1 866 441-3775 en utilisant un numéro de téléphone de confiance pour vérifier les renseignements.

1.2 Relevés

Les relevés de la Banque Nationale seront envoyés à l'adresse figurant sur le prêt hypothécaire Optimum. Par conséquent, veuillez vérifier que l'adresse sur votre prêt hypothécaire Optimum est exacte. Après la migration, vous pouvez communiquer avec nous pour changer le titulaire du compte qui reçoit les relevés. Veuillez consulter la section **1.6. Nous joindre** pour en savoir plus.

1.3 Renseignements personnels

À la suite de l'acquisition de la CWB par la Banque Nationale, vos renseignements personnels sont maintenant détenus par la Banque Nationale et ses filiales, selon le cas. La Banque Nationale s'engage à protéger vos renseignements personnels et votre vie privée conformément à la *Politique de protection des renseignements personnels* de la Banque Nationale, disponible à **bnc.ca/politique-de-confidentialite**.



1.4 Procuration

La Banque Nationale et ses filiales s'efforceront de migrer l'information conformément aux souhaits des clientes et clients ou de leurs procureur-e-s désigné-e-s. Par conséquent, la Banque Nationale et ses filiales peuvent communiquer avec vous ou avec votre représentante ou représentant légal pour obtenir les renseignements nécessaires.

Si vous souhaitez communiquer des renseignements supplémentaires après la migration, veuillez vous reporter à la section **1.6 Nous joindre**.

1.5 Plaintes

Règlement des plaintes

Nous sommes déterminés à répondre à toute insatisfaction que vous pourriez éprouver. Notre processus de règlement des plaintes en trois étapes assure que vos préoccupations sont entendues et traitées rapidement. Pour obtenir tous les détails sur le processus, veuillez consulter bnc.ca/plainte ou notre document de **règlement des plaintes** à bienvenue.bnc.ca/particuliers/documents-legaux.

Vous pouvez également obtenir de plus amples renseignements au moyen des méthodes suivantes :

- › Vous rendre dans une **succursale de la Banque Nationale**
- › Appeler Banque Nationale Centre Prêt hypothécaire Optimum au **1 866 441-3775** (sans frais)

Étape 1 : Présentez une plainte au service approprié en appelant Banque Nationale Centre Prêt hypothécaire Optimum ou en visitant une succursale de la Banque Nationale.

Étape 2 : Vous pouvez demander une révision de votre plainte en communiquant avec le Bureau de révision des plaintes clients de la Banque Nationale à revisionplainte@bnc.ca.

Étape 3 : Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Bureau de révision des plaintes clients ou si votre plainte n'a pas été réglée dans les **56 jours calendaires**, vous pouvez la transmettre à l'**organisme externe de traitement des plaintes** affilié à la Banque Nationale pour un examen indépendant :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

20, rue Queen Ouest, bureau 2400, case postale 8

Toronto (Ontario) M5H 3R3

Numéro de téléphone sans frais : 1 888 451-4519

Site Web : www.obsi.ca/fr

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC supervise la conformité de toutes les institutions financières fédérales aux lois fédérales sur la protection du consommateur. En tout temps, si vous avez une plainte concernant un manquement possible aux dispositions relatives aux consommateurs prescrites par les lois fédérales qui régissent les banques ou les sociétés de fiducie et de prêt, ou aux dispositions d'un engagement public ou d'un code volontaire, vous pouvez communiquer avec l'ACFC :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 1 866 461-3222

Site Web : fcac-acfc.gc.ca



1.6 Nous joindre

Votre expérience de migration est importante pour nous. Nous sommes heureux de vous soutenir en cours de route. Pour tout renseignement complémentaire, veuillez :

- › Consulter le site bienvenue.bnc.ca/optimum-mortgage pour obtenir les renseignements les plus récents sur la migration, y compris une **foire aux questions** (FAQ).
- › Appeler Banque Nationale Centre Prêt hypothécaire Optimum au **1 866 441-3775** (sans frais) pour obtenir de l'aide.

2. Prêts hypothécaires Optimum

Les modalités de votre prêt hypothécaire seront maintenues aussi étroitement que possible lorsque la Banque Nationale remplacera la CWT comme prêteur. Votre taux d'intérêt, la durée de votre prêt hypothécaire, votre échéancier d'amortissement, vos privilèges de remboursement anticipé, vos frais et vos frais de remboursement anticipé demeureront inchangés jusqu'à votre échéance actuelle. Les exceptions et les caractéristiques importantes qui peuvent fonctionner différemment sont décrites ci-dessous.

Le terme de votre prêt hypothécaire peut prendre fin à différents moments, par exemple à son échéance, au renouvellement, au refinancement ou au transfert. Lorsque le prêt hypothécaire se termine, tout nouveau contrat de prêt hypothécaire que vous signerez avec la Banque Nationale sera soumis aux modalités de la Banque Nationale.

2.1 Assurance crédit

Les assurances vie et invalidité continueront de s'appliquer à votre prêt hypothécaire après la migration.

La prime de l'assurance prêt sera désormais perçue séparément du versement de remboursement du prêt. En cas de non-paiement de la prime d'assurance à la date d'échéance, la prime sera déduite en même temps que la prime du mois suivant.

2.2 Taux d'intérêt de base

Après la migration, les taux d'intérêt de votre prêt hypothécaire à taux variable seront fondés sur le taux d'intérêt de base de la Banque Nationale et non sur le taux d'intérêt de base de la CWT.

Le taux de base de la Banque Nationale est le taux d'intérêt annuel annoncé publiquement de temps à autre par la Banque Nationale comme taux de référence servant à établir les taux d'intérêt sur les prêts à demande en dollars canadiens consentis au Canada.

Pour obtenir des renseignements à jour sur notre taux de base, veuillez appeler Banque Nationale Centre Prêt hypothécaire Optimum au 1 866 441-3775 (sans frais) ou consulter le site bnc.ca/taux.

2.3 Dates de paiement (taux fixe et variable)

Si vous avez des paiements prévus pour le 29^e, le 30^e ou le 31^e jour d'un mois, votre paiement sera devancé au 28^e jour du mois à compter du premier paiement prévu après la migration.

Les paiements hebdomadaires ou aux deux semaines prévus les fins de semaine seront traités le vendredi précédent. Après la migration de votre prêt hypothécaire à la Banque Nationale, vous pouvez contacter Banque Nationale Centre Prêt hypothécaire Optimum au 1 866 441-3775 (sans frais) pour modifier la date de votre paiement.



2.3.1 Paiements semi-mensuels (taux fixe et variable)

Bien que la plupart des échéanciers hypothécaires demeureront inchangés après la migration à la Banque Nationale, si vous avez un prêt hypothécaire avec une fréquence de versement semi-mensuelle, votre échéancier de paiement sera modifié à une fréquence de versement mensuelle. Les versements seront effectués le 1^{er} jour de chaque mois à compter du premier versement prévu après la migration.

En tout temps, vous pouvez demander des modifications à votre date ou à votre fréquence de versement en communiquant avec Banque Nationale Centre Prêt hypothécaire Optimum au 1 866 441-3775 (sans frais).

2.3.2 Calcul des intérêts (taux variable)

Le calcul du taux d'intérêt sur les prêts hypothécaires à taux variable diffère entre la CWT et la Banque Nationale. La CWT applique une méthode de calcul mensuelle, tandis que la Banque Nationale utilise une méthode de calcul semestrielle.

Cela entraînera un changement favorable de votre solde impayé, de votre échéancier d'amortissement et des intérêts totaux. Aucune mesure n'est requise de votre part, car ce rajustement sera effectué automatiquement.

Si vous avez des intérêts courus exigibles à votre échéance, ils peuvent être ajoutés au capital de votre prêt hypothécaire renouvelé.

Après la migration, vous recevrez une déclaration du coût d'emprunt avec plus de détails.

2.3.3 Fréquence de révision du montant des versements (taux variable)

À la CWT, les versements échelonnés de votre prêt hypothécaire à taux variable demeurent les mêmes pendant toute la durée du terme, même lorsqu'il y a des changements au taux d'intérêt de base.

Après la migration à la Banque Nationale, le montant de vos versements sera ajusté en fonction des variations du taux de base de la Banque Nationale.

Plus précisément, pour tenir compte de la variation du taux de base de la Banque Nationale :

- › Pour une fréquence de versement mensuelle, le montant de vos versements sera révisé à chaque date de versement et mis à jour en conséquence.
- › Pour une fréquence de versement hebdomadaire ou aux deux semaines, le montant de vos versements échelonnés sera révisé toutes les quatre semaines et mis à jour en conséquence.

Un ajustement ponctuel au montant de vos versements échelonnés peut être effectué dans le mois suivant la migration de votre prêt hypothécaire, même si le taux de base de la Banque Nationale demeure inchangé.

2.3.4 Application du taux d'intérêt révisé (taux variable)

À la CWT, les changements du taux d'intérêt applicable à votre prêt hypothécaire s'appliquent le jour même de l'annonce du nouveau taux d'intérêt de base.

À la Banque Nationale, lorsqu'il y a un changement de taux d'intérêt applicable à votre prêt hypothécaire, le nouveau taux d'intérêt est appliqué à votre prêt hypothécaire selon la fréquence de révision du montant du paiement (voir la section ci-dessus).



2.3.5 Autres frais

À la suite de la migration de votre prêt hypothécaire à la Banque Nationale, les frais suivants sont modifiés :

Votre encadré informatif original est modifié comme suit :

Description des frais de radiation	Frais applicables de la Banque Nationale
Frais pour l'étude des documents et la production des résolutions/procurations	
› Alberta et Québec	› Sans frais
› Colombie-Britannique	› 75 \$
› Autres provinces	› 100 \$
Frais de préparation et d'enregistrement de radiation hypothécaire (Ontario seulement)	
Frais de préparation de radiation	100 \$
Frais de préparation et d'enregistrement de radiation, y compris les coûts d'enregistrement	300 \$
Frais liés aux insuffisances de fonds	
Frais pour le traitement d'un paiement refusé par une autre institution financière	45 \$

Après la migration, les autres frais énumérés dans l'encadré informatif seront facturés comme suit :

- › Frais de maintenance annuels : ces frais seront annulés pour votre terme actuel.
- › Frais pour le traitement d'un paiement refusé par une autre institution financière : ces frais seront facturés lorsque vous rembourserez le paiement refusé.
- › Autres frais : lorsque la durée du prêt prend fin, par exemple lorsque le prêt est renouvelé ou refinancé. Les frais accumulés pendant la durée du terme seront alors ajoutés au capital de votre prêt et porteront intérêt à compter de ce moment. À tout moment, vous pouvez rembourser l'équivalent des frais accumulés en effectuant un paiement supplémentaire (en exerçant votre privilège de remboursement anticipé). Les frais seront ajoutés au montant du remboursement si le prêt est remboursé en entier.

2.3.6 Déclaration du coût d'emprunt

À la suite de la migration de votre prêt hypothécaire à la Banque Nationale, vous recevrez une déclaration du coût d'emprunt contenant des renseignements sur les conditions particulières de votre prêt hypothécaire.



Restons en contact

Votre expérience de migration est importante pour nous. À l'approche de la transition, vous recevrez un rappel amical des dates et mesures importantes par courriel. Vous pouvez également communiquer avec nous à tout moment pendant votre migration.

- › Consultez le site bienvenue.bnc.ca/optimum-mortgage pour obtenir les renseignements les plus récents sur la migration, y compris une **foire aux questions** (FAQ).
- › Appelez Banque Nationale Centre Prêt hypothécaire Optimum au **1 866 441-3775** (sans frais) pour obtenir de l'aide.

Nous vous remercions de nous accorder votre confiance, maintenant en tant que banque combinée, pour vous aider à atteindre vos objectifs financiers. Nous sommes déterminés à vous offrir le service auquel vous vous attendez en vous donnant accès à des produits et services encore plus complets, des fonctionnalités numériques additionnelles et un réseau bancaire plus vaste partout au Canada.

Nous avons hâte de commencer ce prochain chapitre avec vous et de vous soutenir dès maintenant et à l'avenir.

^{MD} BANQUE NATIONALE, BANQUE CANADIENNE DE L'OUEST, CWB, FIDUCIE CANADIENNE DE L'OUEST et BANQUE NATIONALE DE CANADA sont des marques déposées de la Banque Nationale du Canada.

^{MC} PRÊT HYPOTHÉCAIRE OPTIMUM est une marque de commerce de la Banque Nationale du Canada.

© Banque Nationale du Canada, 2026. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.

® NATIONAL BANK is a registered trademark of National Bank of Canada.

® National Bank of Canada, 2026. All rights reserved. Any reproduction, in whole or in part, is strictly prohibited without the prior written consent of National Bank of Canada.



bienvenue.bnc.ca