

# Pour une relation de confiance

## Règlement des plaintes



La Banque Nationale accorde beaucoup d'importance à votre satisfaction. C'est pourquoi nous avons développé une méthode de traitement des plaintes simple et efficace<sup>1</sup>.

## Vous vivez une insatisfaction ayant trait à nos produits et nos services ?

Voici comment nous contacter :

### Première étape

#### L'endroit où vous faites affaire

Dans la grande majorité des cas, votre plainte peut être réglée rapidement en vous adressant directement, en succursale, par téléphone ou par écrit, au responsable du service à la clientèle où vous faites affaire.

Si votre plainte a trait au compte de votre entreprise, veuillez vous référer au directeur de compte qui vous est attribué. Dans le cas où vous n'avez pas de directeur de compte attribué, notre équipe Espace Affaires se fera un plaisir de vous aider.

#### À quoi s'attendre

Sur réception de votre plainte, peu importe le moyen par lequel vous nous avez contactés, nous vous enverrons un accusé de réception qui confirmera la date du début d'examen de votre plainte.

Nous nous engageons à vous fournir, sur demande, des renseignements complets et à jour en lien avec votre plainte. Lorsque l'analyse de votre plainte aura été complétée, nous vous aviserons.

<sup>1</sup> Le présent document et la méthode qui y est décrite ne s'appliquent qu'aux produits et services bancaires offerts par la Banque Nationale. Pour connaître les produits et services couverts par cette méthode de traitement des plaintes, veuillez consulter [bnc.ca](http://bnc.ca), à la section « À propos de nous » qui se trouve en bas de page, puis sélectionnez la section « [Résolution des insatisfactions](#) » ou composez le 1 888 835-6281.

## Deuxième étape

### Bureau de révision des plaintes clients

Si la personne ou le service auprès duquel vous avez déposé une plainte n'est pas en mesure de la traiter dans un délai de 14 jours calendaires<sup>1</sup>, celle-ci sera automatiquement prise en charge par notre Bureau de révision des plaintes clients, et ce, sans qu'une action soit requise de votre part.

Si vous avez reçu une réponse dans le délai prescrit, mais que votre plainte n'a pas été réglée à votre satisfaction, nous vous invitons à communiquer,

par écrit ou par téléphone, avec le Bureau de révision des plaintes clients :

Téléphone: 514 394-8655 ou 1 888 300-9004

Site Internet: [bnc.ca](http://bnc.ca)

Courriel: [revisionplainte@bnc.ca](mailto:revisionplainte@bnc.ca)

Le Bureau de révision des plaintes clients s'engage à vous fournir, sur demande, des renseignements complets et à jour en lien avec votre plainte. De plus, il s'engage à vous communiquer par écrit sa décision dans un délai de 56 jours calendaires à compter de la réception de votre plainte à la première étape.

## Autres recours

### Organisme externe de traitement des plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du Bureau de révision des plaintes clients, ou si ce dernier n'a pas été en mesure de régler votre plainte dans un délai de 56 jours calendaires, vous pouvez soumettre votre plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes affilié à la Banque Nationale :

#### **ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires**

C.P. 1006

31, rue Adélaïde Est

Toronto (Ontario) M5C 2K4

Téléphone: 1 800 941-3655

Télécopieur: 1 877 803-5127

Site Internet: [bankingombuds.ca](http://bankingombuds.ca)

Courriel: [contact@bankingombuds.ca](mailto:contact@bankingombuds.ca)

### Agence de la consommation en matière financière du Canada

En tout temps, si vous avez une plainte à formuler concernant un manquement possible aux dispositions visant les consommateurs telles que prescrites par la législation fédérale sur les banques ou sur les sociétés de fiducie et de prêt ou aux dispositions d'un engagement public ou d'un code volontaire, vous pouvez vous adresser à :

#### **Agence de la consommation en matière financière du Canada**

427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone: 1 866 461-2232

Site Internet: [acfc-fcac.gc.ca](http://acfc-fcac.gc.ca)

<sup>1</sup> Calendaire : un jour calendaire désigne tout jour du calendrier de l'année civile, y compris les jours fériés, allant du 1er janvier jusqu'au 31 décembre.



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

**514 394-4494** (région de Montréal)

**1 844 394-4494** (sans frais)

**[bnc.ca](http://bnc.ca)**



**Moins de papier, autant d'information.**

Nos documents évoluent pour faciliter votre quotidien et réduire notre consommation de papier.

MD BANQUE NATIONALE et le logo BANQUE NATIONALE sont des marques de commerce déposées de la Banque Nationale du Canada.

© Banque Nationale du Canada, 2023. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.