

Pour une relation de confiance

Règlement des plaintes en investissement – Québec



Banque Nationale Épargne et Placements accorde beaucoup d'importance à votre satisfaction. C'est pourquoi nous avons développé une méthode de traitement des plaintes simple et efficace.

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, à l'un des responsables du traitement des plaintes de l'endroit où vous faites affaire.

À quoi s'attendre

À la 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.

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 calendaires¹, 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

Courriel: 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 Banque Nationale Épargne et Placements :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

20, rue Queen Ouest

Bureau 2400, C.P. 8

Toronto (Ontario) M5H 3R3

Téléphone: 1 800 451-4519

Télécopieur: 1 888 422-2865

Site Internet: obsi.ca/fr

Courriel: ombudsman@obsi.ca

Autorité des marchés financiers

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte ou de la décision qui a été prise par le Bureau de révision des plaintes clients, vous pouvez demander de faire examiner votre dossier de plainte par l'Autorité des marchés financiers :

Autorité des marchés financiers (AMF)

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

Site Internet: lautorite.qc.ca

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



Pour tout savoir sur la méthode de traitement des plaintes de Banque Nationale Épargne et Placements, rendez-vous à bnc.ca à la section « [Résolution des insatisfactions](#) » qui se trouve en bas de page.

514 871-2082 (région de Montréal)

1 888 270-3941 (sans frais)



Moins de papier, autant d'information.

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

MC Le logo BANQUE NATIONALE ÉPARGNE ET PLACEMENTS est une marque de commerce de la Banque Nationale du Canada et Banque Nationale Épargne et Placements inc. en est un usager autorisé.

© Banque Nationale du Canada, 2025. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.