

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 efficace¹.

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 la personne 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 ou à la directrice de compte qui vous est attribué.e. Dans le cas où vous n'avez pas de directeur ou de directrice de compte attribué.e, 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 aviseraisons.

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 calendaires², 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.

¹ 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, puis sélectionnez la section « Résolution des insatisfactions » qui se trouve en bas de page, ou composez le 1 888 835-6281 (si vous êtes client particulier) ou le 1 866 444-1379 (si vous êtes client des Services bancaires aux conseillers).

² 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.

Autres recours

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

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques (institutions financières) afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs.

Les institutions financières sont tenues par la loi de mettre en place un processus de traitement des plaintes.

Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'institution financière responsable directement.

Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 56 jours s'est écoulé depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez acheminer la plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant:

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3

Téléphone sans frais: 1 888 451-4519

Téléphone ATS: 1 844 358-3442

Télécopieur sans frais: 1 888 422-2865

Courriel: ombudsman@obsi.ca

Site web: obsi.ca/fr

Si vous voulez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Site web:

www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere

Formulaire en ligne: www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html

Téléphone:

Service en français: 1 866 461-ACFC (2232)

Service en anglais: 1 866 461-FCAC (3222)

Appels provenant de l'extérieur du Canada: 613 960-4666

Téléscripteur (ATS): 1 866 914-6097 / 613 947-7771

Service de relais vidéo: L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/>.

Adresse postale:

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 5^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

→ Pour tout savoir sur la méthode de traitement des plaintes à la Banque Nationale, rendez-vous à bnc.ca à la section «Résolution des insatisfactions» qui se trouve en bas de page.

514 394-4494 (région de Montréal)

1 844 394-4494 (sans frais)

1 866 444-1379 (Services bancaires aux conseillers)



Moins de papier, autant d'information.

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