

Résolution des insatisfactions

Financière Banque Nationale - Gestion de patrimoine offre un large éventail de produits et de services. Il est donc important pour nous de veiller à ce que vous puissiez facilement nous faire part de toute question ou remarque les concernant.

Votre satisfaction est importante. Si votre expérience n'a pas été à la hauteur de vos attentes, nous voulons le savoir. Nous avons donc mis en place un processus simple pour traiter vos commentaires, insatisfactions ou plaintes. Un processus qui repose sur l'écoute et la compréhension de vos préoccupations.

Communiquez avec nous

Plusieurs situations peuvent être clarifiées en [communiquant avec votre équipe de conseillers en gestion de patrimoine](#). Nous nous engageons à vous répondre dans les meilleurs délais.

Déposer une plainte

Si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir une réponse satisfaisante, vous pouvez déposer une plainte en communiquant avec le secteur responsable du traitement des plaintes aux coordonnées suivantes :

Financière Banque Nationale

Affaires juridiques
Conseils Relation Client et Plaintes
1155, rue Metcalfe, 4e étage
Montréal (Québec) H3B 4S9

Téléphone :

[514 879-2222](tel:514-879-2222) (Montréal et les environs)

[800 361-8868](tel:800-361-8868) (Ailleurs au Canada)

Courriel : PlainteFBNGestionPatrimoine@bnc.ca

Pour nous aider à bien comprendre votre situation, veuillez inclure les informations suivantes avec votre plainte :

- Votre nom et vos coordonnées;
- Votre numéro de compte;
- Une brève description de la situation (avec les dates importantes);
- La résolution recherchée; et
- Tout document ou information utile à une bonne compréhension de votre plainte.

Prochaines étapes :

- Dans les 5 jours ouvrables suivants la réception de votre plainte, un accusé de réception vous sera transmis, indiquant le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement de votre plainte.
- Cette personne vous contactera pour discuter de votre plainte.
- Dans un délai maximum de 60 jours suivant la réception de votre plainte, une réponse finale vous sera transmise, vous expliquant le résultat de l'analyse effectuée et notre conclusion. Si toutefois, un délai additionnel était nécessaire pour le traitement de votre plainte, vous en serez informé par écrit.
- Si une offre de règlement vous est proposée, un délai vous sera accordé afin de l'évaluer et de nous communiquer votre réponse.

Autres options

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte ou de la réponse finale transmise, d'autres options s'offrent à vous :

- **L'Organisme canadien de réglementation des investissements**
Service des plaintes et demandes de renseignements
40, rue Temperance, bureau 2600
Toronto (Ontario) M5H 0B4
Téléphone sans frais : 877 442-4322
Courriel : info@ciro.ca
Site Web : www.ocri.ca
 - **L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement**
20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8
Toronto (Ontario) M5H 3R3
Téléphone : 888 451-4519
Téléscripneur (ATS) : 844 358-3442
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : www.obsi.ca/fr
 - **L'Autorité des marchés financiers (résidents du Québec)**
800, rue du Square-Victoria, bureau 2200, Montréal (Québec) H3C 0B4
Place de la Cité, tour PwC, 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1
Téléphone sans frais : 877 525-0337
Site Web : www.lautorite.qc.ca
 - **Le Bureau de révision des plaintes clients**
Téléphone: 888 300-9004 ou 514 394-8655
Courriel : revisionplainte@bnc.ca
Site Web : [Résolution des insatisfactions | Banque Nationale](#)
-