

20 février 2023

**PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE**

Me Philippe Lebel  
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques  
Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3e étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Télécopieur : 418 525-9512  
[consultation-en-cours@lautorite.gc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.gc.ca)

**Objet: Projet de Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier**

Monsieur,

Nous vous adressons la présente lettre de commentaires portant sur le projet de Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier (ci-après « le Règlement ») publié dans l'avis de consultation daté du 8 décembre 2022. Cette lettre vous est transmise de la part de la Banque Nationale du Canada ainsi que ses filiales : Financière Banque Nationale, Banque Nationale Réseau Indépendant, Banque Nationale Investissements, Banque Nationale Courtage Direct, et Trust Banque Nationale, lesquelles seront toutes impactées de diverses façons en tant que courtiers, conseillers, gestionnaires de fonds d'investissement, institutions de dépôts et sociétés de fiducie.

Nous apprécions l'opportunité de pouvoir vous fournir des commentaires avant l'adoption de ce Règlement. Bien que nous sommes en accord avec le principe général du Règlement qui vise le traitement équitable des plaintes des consommateurs dans le secteur financier, nous avons des préoccupations en lien avec le manque d'harmonisation dans le traitement des plaintes avec les règles nationales et celles des organismes d'autoréglementation (OAR) qui s'appliquent aux mêmes intermédiaires financiers dans les autres juridictions canadiennes. Ayant des opérations dans plusieurs juridictions au Canada, cela nous imposerait un fardeau réglementaire déraisonnable. Le nouvel OAR a justement été créé pour harmoniser les exigences réglementaires. Une période de réponse plus courte pour le Québec risque également de créer de l'iniquité dans le traitement des plaintes, car nous devons donner priorité aux plaintes venant du Québec, par rapport aux plaintes venant d'autres provinces ou territoires.

Nous confirmons notre appui aux commentaires formulés par le Conseil des fonds d'investissement du Québec (CFIQ) dans leur mémoire daté du 17 février 2023.

Nous vous remercions encore une fois de nous avoir donné l'occasion de commenter ce Règlement. Si vous avez besoin de plus amples informations ou si vous avez des préoccupations concernant ce qui précède, n'hésitez pas à nous contacter.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

BANQUE NATIONALE DU CANADA



Nancy Paquet  
Première vice-présidente - Particuliers