

Chez Banque Nationale Trust, offrir un service exceptionnel fait partie de notre engagement envers notre clientèle. Si vous voulez nous faire part d'un problème ou d'une plainte, nous vous encourageons à nous contacter. Soyez assuré que nous procéderons au traitement de votre plainte de manière juste et équitable.

### **Résumé de la politique de traitement des plaintes**

Banque Nationale Trust a nommé, au sein du secteur Conseils relation client et Plaintes du service des Affaires juridiques – Gestion de patrimoine, une personne responsable de veiller à l'application de sa politique de traitement des plaintes.

Le client qui désire déposer une plainte à l'égard d'un employé, d'un service ou d'un produit offert par Banque Nationale Trust peut le faire verbalement ou par écrit, sous forme de courrier électronique ( [trustservices@bnc.ca](mailto:trustservices@bnc.ca) ) ou de lettre (Banque Nationale Trust, 800 rue Saint-Jacques, bureau 91991, Montréal, QC, H3C 1A3, a/s Direction BNT).

- › Une plainte peut être présentée par le client ou par une personne dûment autorisée à agir en son nom.
- › Le secteur Conseils relation client et Plaintes envoie un accusé de réception au client dans les 5 jours suivant la réception de la plainte, détaillant les coordonnées de la personne responsable du traitement de sa plainte.
- › Une réponse finale écrite est transmise au client par le secteur Conseils relation client et Plaintes au plus tard 90 jours suivant la réception de la plainte, détaillant notamment les conclusions de son analyse et le résultat de son traitement.
- › Si le client n'est pas satisfait du traitement de sa plainte ou du résultat de ce traitement, il peut demander le transfert de son dossier à l'Autorité des marchés financiers (AMF), laquelle procédera alors à son analyse et proposera, si elle le juge opportun, des services de règlement des différends.