

Résolution des insatisfactions

Chez Banque Nationale Trust, offrir un service exceptionnel fait partie de notre engagement envers notre clientèle. Il est donc important pour nous de nous assurer qu'il vous est facile de communiquer avec nous. Si votre expérience n'a pas été à la hauteur de vos attentes, n'hésitez pas à nous en faire part. Nous avons mis en place un processus simple pour répondre à vos commentaires, insatisfactions ou plaintes. Ce processus repose sur l'écoute et la compréhension de vos préoccupations.

Communiquer avec nous

Il est important pour nous d'avoir l'opportunité de répondre à vos commentaires ou insatisfactions. Plusieurs situations peuvent être clarifiées [en communiquant avec nous](#). Nous nous engageons à vous répondre dans les meilleurs délais.

Déposer une plainte

Si toutefois vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez déposer une plainte aux coordonnées suivantes :

Banque Nationale Trust
a/s Direction BNT
800 rue St-Jacques, bureau 91991
Montréal (Québec), H3C 1A3
Courriel : trustservices@bnc.ca
Site Internet : www.bnc.ca/gestion-patrimoine/trust

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

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

Les étapes du traitement régulier d'une plainte

- Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, nous vous enverrons un accusé de réception, indiquant le nom et les coordonnées de la personne responsable du traitement de votre plainte.
- Cette personne vous contactera afin de bien comprendre votre plainte et vos attentes à notre endroit.
- Dans un délai maximum de 60 jours suivant la réception de votre plainte, nous vous enverrons une réponse finale, vous expliquant le résultat de l'analyse effectuée, la conclusion et, le cas échéant, la solution proposée pour résoudre votre plainte. Il est possible que le traitement de votre plainte soit plus long ou plus complexe que prévu. Vous serez alors avisé par écrit du nouveau délai et des raisons qui le justifient.
- Si nous vous proposons une offre de règlement, nous vous accorderons un délai afin de l'évaluer et de nous communiquer votre réponse.

Processus de traitement des plaintes simplifié (résidents du Québec)

Certaines plaintes peuvent être traitées selon un processus simplifié par lequel nous tentons de vous proposer une solution pour régler la situation. Le processus simplifié s'applique aux plaintes que nous sommes en mesure de régler à votre satisfaction dans un délai de 20 jours.

Dans le cadre de ce processus, les plaintes peuvent, par exemple, être traitées lors d'un appel téléphonique.

Si nous ne sommes pas en mesure de vous proposer une solution ou de vous fournir des explications qui permettent de résoudre votre plainte, nous vous en informerons par écrit et le traitement de votre plainte se poursuivra suivant les étapes de traitement du processus régulier.

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'Ombudsman des services bancaires et d'investissement

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

Téléphone : 1 888 451-4519

Téléscripteur (ATS) : 1 844 358-3442

Courriel : ombudsman@obsi.ca

Site Internet: www.obsi.ca/fr

- Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 5e étage, Ottawa (Ontario), K1R 7Y2

Téléphone: 1 866 461-ACFC (2232)

Pour les appels provenant de l'extérieur du Canada : 613 960-4666

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

Site Internet : www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere

- 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, Québec (Québec), G1V 5C1

Téléphone sans frais : 1 877 525-0337

Site Internet : www.lautorite.qc.ca/grand-public

- Le Bureau de révision des plaintes clients

Téléphone : 514 394-8655 / 1 888 300-9004

Courriel : revisionplainte@bnc.ca

Site Internet : www.bnc.ca/a-propos-de-nous/gouvernance/resolution-insatisfactions