

Processus de traitement des plaintes de NBC Global Finance Limited

NBC Global Finance Limited (« **NBCGF** » ou la « **société** ») est une société d'investissement réglementée et supervisée par la Banque centrale d'Irlande. NBCGF a mis en place une politique de gestion des plaintes interne (la « **politique** »), qui établit comment la société traite les plaintes déposées. En plus de la politique, la société a publié ce document pour vous dans le but de vous aider dans le processus de traitement des plaintes.

La société souhaite s'assurer que tous ses clients ou clients potentiels obtiennent un service qui sert au mieux leurs intérêts. Lorsqu'un client ou un client potentiel exprime une insatisfaction au sujet d'un service offert, la société cherchera à s'assurer que la question fait l'objet d'une enquête et est résolue le plus vite possible. En particulier, la société s'assure que :

- Les plaintes du client sont traitées de manière juste et rapide et que tous les problèmes sont résolus aussi vite que possible avec le moins de tracas;
- S'il n'est pas possible de résoudre un problème, le client a le sentiment que la société a traité celui-ci de manière courtoise, avec équité et célérité; et
- L'objectif de la société dans le traitement des plaintes est de répondre rapidement aux questions soulevées et en même temps de s'efforcer d'amener chaque cas à une conclusion, efficacement et rapidement.

Point de contact pour déposer une plainte

Les plaintes peuvent être déposées par vous ou par votre représentant légal ou par un tiers agissant en votre nom, et elles peuvent être présentées à la société par écrit ou verbalement. Toutes ces plaintes doivent être adressées à notre chef de la Conformité :

Conor Doyle

Chef de la Conformité :

conor.doyle@nbcgf.ie

Processus de traitement des plaintes

À la réception d'une plainte, la société procède comme suite :

1. Premièrement, elle remet au client un exemplaire du processus de traitement des plaintes;
2. La société accuse réception de la plainte par écrit dès la réception d'une plainte;
3. La plainte fait l'objet d'une enquête active de la société et la société essaie de mener l'enquête et de résoudre la plainte dans un délai raisonnable;
4. Toute la correspondance liée à la plainte est conservée pendant sept ans à partir de la date à laquelle la relation de la société avec le client prend fin; et
5. La société remet les informations liées à l'objet de la plainte à la Banque centrale d'Irlande (la « **banque centrale** »), si la banque centrale le lui demande ou si le client a transféré la plainte à la banque centrale.

Processus sans frais

Le client peut déposer une plainte sans frais à sa charge.