

Foire aux questions pour les participants des régimes de retraite collectifs de Banque Nationale Trust

Vous trouverez ci-dessous les questions qui pourraient être le plus fréquemment posées concernant la transition ainsi que leurs réponses. N'hésitez pas à communiquer avec le service à la clientèle au 1-877-413-1194 du lundi au vendredi de 8h à 20h HE si vous avez d'autres questions. Veuillez noter qu'un webinaire est disponible dans la section **Apprendre du site participant**.

1. Que puis-je faire si je ne reçois pas mon code d'utilisateur?

Le code d'utilisateur et la façon dont vous pourrez entrer votre mot de passe temporaire pour accéder au nouveau site participant de Banque Nationale Trust, disponible à compter du 11 mars 2021, vous seront acheminés par la poste au début du mois de mars.

Si vous ne recevez pas votre code d'utilisateur, communiquez avec le service à la clientèle de Banque Nationale Trust au 1-877-413-1194 et un représentant sera en mesure de vous fournir ce code.

2. Que puis-je faire si je n'arrive pas à ouvrir une session dans le nouveau site Web de Banque Nationale Trust?

Le nouveau site Web sera accessible à compter du 11 mars 2021 et vous pourrez y accéder avec le code d'accès et mot de passe temporaire. Si vous éprouvez des difficultés, communiquez avec le service à la clientèle au 1-877-413-1194.

3. Que puis-je faire si j'oublie mon mot de passe pour accéder au nouveau site de Banque Nationale Trust?

Lorsque vous ouvrirez une session pour la première fois, vous serez invité à modifier votre mot de passe et à répondre à des questions d'identification. Si vous oubliez le mot de passe par la suite, vous devrez répondre aux questions d'identification, et le système réinitialisera votre mot de passe. Si vous n'êtes pas en mesure de répondre correctement aux questions d'identification, communiquez avec le service à la clientèle de Banque Nationale Trust au 1-877-413-1194 et un représentant réinitialisera votre mot de passe pour vous.

4. Comment puis-je obtenir les renseignements sur mon compte notamment, si je n'ai pas accès à Internet?

Si vous n'avez pas accès à Internet et que vous souhaitez obtenir de l'information ou effectuer des opérations relatives à votre régime d'épargne-retraite collectif, communiquez avec le service à la clientèle au 1-877-413-1194 et un représentant vous aidera à cet effet.



5. Mes renseignements personnels qui figurent à mon compte en ligne sont inexacts. Que dois-je faire?

Si votre nom, adresse et autres coordonnées sont inexacts, vous pouvez les corriger en cliquant sur l'onglet **Gérer**, dans la section **Gérer votre profil**. Vous n'aurez qu'à cliquer sur **Afficher votre profil personnel** et sur **modifier**. Si toute autre information est erronée, vous pourrez communiquer avec votre employeur pour lui demander de corriger vos données personnelles.

6. Je souhaite modifier la répartition de mes cotisations. Comment dois-je m'y prendre?

Sous l'onglet **Gérer**, section **Gérer vos placements**, cliquez sur **Modifier les cotisations**. Vous serez en mesure de choisir ou modifier la répartition de votre portefeuille en cliquant sur **Modifier la répartition**.

7. J'aimerais obtenir plus d'informations au sujet de mes régimes.

Sous l'onglet **Apprendre**, vous avez accès à de l'information au sujet du fonctionnement de vos régimes, des options de placement et des frais.

8. Où puis-je trouver mes relevés d'impôts ou mes relevés annuels?

Pour les soixante premiers jours de l'année 2021, votre reçu REER vous sera acheminé par la poste. Si vous ne recevez pas votre reçu vers la mi-mars, vous n'aurez qu'à communiquer avec le service à la clientèle et nous pourrions vous faire parvenir une copie.

Par la suite, vos reçus d'impôts et relevés annuels se trouveront sous l'onglet **Surveiller du site participant** vers le bas de la page.

9. Quelles sont les fonctionnalités de la section Surveiller?

La section **Surveiller** vous permet d'obtenir des informations précises au niveau de vos investissements et de la planification de votre retraite. Vous avez accès aux détails de vos comptes, la répartition de vos fonds, l'historique et l'activité des comptes, et plus encore. Vous y trouverez aussi vos reçus d'impôts et vos relevés annuels.

10. Quelles sont les fonctionnalités de la section Apprendre?

La section **Apprendre** vous permet de visualiser la vidéo de bienvenue, de vous informer au niveau du fonctionnement de votre ou vos régime(s), des options de placement et des frais de placement. Vous pouvez aussi compléter le questionnaire sur le profil d'investisseur et accéder à la calculatrice pour la planification de votre retraite et plus encore.



11. Quelles sont les fonctionnalités de la section Gérer?

La section **Gérer** vous permet d'effectuer vos transactions, telles que modifier la répartition de votre portefeuille, modifier votre taux de cotisation si permis, effectuer une nouvelle adhésion et modifier vos informations personnelles.

12. Quelles sont les fonctionnalités de la section Rendements des placements?

La section **Rendement des placements** vous fournit tous les détails nécessaires au niveau des rendements des options de placement, la valeur unitaire des fonds ainsi que votre taux de rendement personnalisé.

