



BROCHURE DE GESTION DES PLAINTES ET DÉCLARATIONS ET AVIS OBLIGATOIRES

BROCHURE DE GESTION DES PLAINTES

BNP Paribas estime qu'une communication client étroite et efficace est tout aussi importante qu'une bonne relation d'affaires, tout comme la qualité des produits et services. C'est pourquoi nous vous invitons à contacter votre chargé de relation ou un employé désigné pour toute question liée à la gestion de votre compte, de vos produits, ou des services offerts.

Quelles sont les différentes étapes du processus de gestion des plaintes ?

Étapes 1 à 2 : Réception de la plainte et confirmation/réception des détails auprès du client dans un délai de 5 jours ouvrables.

Étapes 3 à 4 : Tentative de résolution, si elle n'est pas résolue dans les 14 jours, référé au préposé désigné

Étapes 5 à 7 : Communiquer la solution au client et résoudre le dossier dans un délai de 56 jours.

BNP Paribas est tenue de traiter toute plainte dans un délai de 56 jours à compter de la date de réception de la plainte. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse fournie ou si vous n'avez pas reçu de réponse de la part de BNP Paribas dans les délais prescrits, vous pouvez contacter directement BNP Paribas CIB Canada à l'adresse suivante :

Équipe Conformité

2001, boulevard Robert-Bourassa, Montréal (Québec) H3A 2A6
Courriel : canada_compliance_ethics@americas.bnpparibas.com

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada surveille toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, y compris les banques (institutions financière) afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales visant la protection des consommateurs.

Les institutions financières sont tenues par la loi de mettre en place un processus de traitement des plaintes.

Si vous avez un problème avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'institution financière responsable directement.

Si vous n'êtes pas satisfaits de la façon dont votre plainte a été traitée ou si le délai de 56 jours s'est écoulé depuis que vous avez déposé votre plainte, vous pouvez acheminer la plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant : l'Ombudsman pour les services bancaires et les d'investissements :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

Téléphone: 1-888-451-4519

20, rue Queen Ouest, bureau 2400, C.P. 8,

Toronto (Ontario) M5H 3R3

Courriel: ombudsman@obsi.ca / Télécopieur: 1-888-422-2865/ Site Web: <https://www.obsi.ca>



Si vous voulez connaître vos droits ou si avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Site Web : [Agence de la consommation en matière financière du Canada - Canada.ca](https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html)
(<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>)

Formulaire en ligne : [Contactez l'Agence de la consommation en matière financière du Canada - Canada.ca](https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html) (<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html>)

Téléphone :

Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)

Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)

Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

Téléscripteur (ATS) :

1-866-914-6097 / 613-947-7771

Service de relais vidéo :

L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez le site <https://srvcnadavrs.ca/fr/>.

Adresse postale :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 5^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Veillez noter que BNP Paribas est désormais tenue de partager avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada les dossiers relatifs aux plaintes reçues.

Pour toute plainte ou demande concernant des renseignements personnels, nous vous invitons à communiquer par écrit avec le Responsable de la protection des renseignements personnels de BNP Paribas, au Canada. Nous nous efforcerons de répondre aux demandes et aux plaintes au plus tard dans les trente (30) jours suivant leur réception. Si votre demande nécessite plus de temps pour être traitée, vous en serez avisé.

Responsable de la protection des renseignements personnels

Téléphone : (514) 285-6000

2001, boulevard Robert-Bourassa

Montréal (Québec) H3A 2A6

Courriel : privacy.officer@ca.bnpparibas.com



Si vous n'êtes pas satisfait après avoir communiqué avec le Responsable de la protection des renseignements personnels, vous disposez d'un droit de porter plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Téléphone : 1-800-282-1376

Télécopieur : 919-994-5424

30, rue Victoria

Gatineau (Québec) K1A 1H3

Site Web: <https://www.priv.gc.ca>

AVIS RELATIF À L'ACCÈS AUX FONDS

Toute somme créditée à l'un de vos comptes sur les livres de BNP Paribas, au Canada, en raison d'un chèque, billet, lettre de change, ordre de paiement ou autre instrument semblable ou d'un transfert de fonds, pourra être retenue jusqu'à l'expiration d'un délai permettant de croire qu'il a été définitivement payé ou que le transfert ne peut être annulé, sous réserve de la réglementation applicable.

AVIS RELATIF AUX DÉPÔTS

Les dépôts que détient BNP Paribas ne sont pas assurés par la Société d'assurance-dépôts du Canada.

CONFIRMATIONS DE DÉPÔT

Les taux d'intérêt annuel, le mode de calcul des intérêts, la fréquence du versement de l'intérêt et toute autre condition ou circonstance pouvant influencer sur le taux d'intérêt seront communiqués oralement et par écrit au client lors de la confirmation de tout dépôt reçu pour un terme donné.

TAUX PRÉFÉRENTIELS ET TAUX DE BASE

Le taux préférentiel de la Banque est le taux annuel qu'elle annonce comme étant son taux de référence pour déterminer le taux d'intérêt des prêts en dollars canadiens qu'elle consent au Canada. Le taux de base US de la Banque est le taux annuel qu'elle annonce comme étant son taux de référence pour déterminer le taux d'intérêt des prêts en dollars américains qu'elle consent au Canada.

Le taux préférentiel et le taux de base US de la Banque peuvent être modifiés en tout temps et sans préavis ; le changement sera communiqué par écrit ou affiché dans les bureaux et sur les sites Web de la Banque.



TAUX – COMPTES DE DÉPÔT

Sauf convention contraire, tout solde créditeur à un compte de dépôt en dollars canadiens ne porte aucun intérêt.

Les taux d'intérêt peuvent être modifiés au moyen d'un préavis écrit qui sera émis par la Banque 30 jours avant la date d'entrée en vigueur des nouveaux taux; les modifications à cet effet seront affichées dans les bureaux et sur les sites Web de la Banque. La Banque se réserve le droit d'introduire de nouveaux frais ou d'augmenter tout frais publié :

- par un avis écrit joint à l'état de compte du client, transmis 30 jours avant la date d'entrée en vigueur du changement;
- par un avis affiché dans les bureaux et sur les sites Web de la Banque, 60 jours avant la date d'entrée en vigueur du changement.

DÉCOUVERTS

Le client reconnaît que tout solde débiteur apparaissant à son compte représente une avance faite par la Banque au client, et le client s'engage à rembourser cette avance, sur demande de la Banque, avec intérêt calculé sur le solde débiteur quotidien, à la fin de la journée, au taux annuel préférentiel de la Banque en vigueur (ou au taux annuel de base US si le compte est en dollars américains), sauf convention écrite contraire, pouvant être débité mensuellement au compte concerné. Des frais minimum de 5,00 \$ par mois seront prélevés, le cas échéant.

FRAIS DE GESTION

Des frais de gestion de base, dont des listes non-exhaustives sont disponibles sur les sites Web de la Banque, s'appliquent pour les comptes de dépôt et à certaines autres transactions, sauf entente écrite négociée prévoyant des frais autres. Les frais particuliers applicables aux services fournis au client par la Banque, dont certains peuvent s'appliquer aux comptes de dépôt, sont communiqués au client par envoi séparé, transmis par courrier ou courrier électronique. Si les divers frais applicables ne peuvent être déterminés lors de l'ouverture d'un compte, la Banque avisera le client de ces frais aussitôt que possible une fois qu'ils seront déterminés.

Pour de plus amples renseignements, adressez-vous à votre bureau de service de BNP Paribas, au Canada.