



## RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX RÉCLAMATIONS - 2020

**Déclaration annuelle: renseignements relatifs aux réclamations selon le Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes) DORS/2013-48**

<b>La banque étrangère autorisée met annuellement à la disposition du public les renseignements suivants</b>	<b>#</b>
Le nombre de réclamations traitées par le préposé aux réclamations désigné par la banque étrangère autorisée qui occupe le poste le plus élevé prévu par la procédure de traitement des réclamations établie par celle-ci	0
La durée moyenne de traitement des réclamations reçues par ce préposé	N/A
Le nombre de réclamations qui, de l'avis de la banque étrangère autorisée, ont été réglées par ce préposé conformément à la procédure et à la satisfaction des personnes qui les ont présentées	N/A

Pour toute question par rapport au plainte ou réclamation, vous pouvez vous adresser directement à l'Officier de conformité de CIB Canada Conformité :

M. Michel Allen  
Téléphone: (514) 285-6102  
2001 Robert Bourassa, suite 900  
Montréal, Québec, H3A 2A6  
Courriel: michel.allen@ca.bnpparibas.com

Vous pouvez également vous adresser en tout temps à:

Agence de la consommation en matière financière du Canada  
Téléphone : 1-866-461-2232  
427, avenue Laurier ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
Site Web: <http://www.fcac-acfc.gc.ca>