



## PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES ET DÉCLARATIONS ET AVIS OBLIGATOIRES

### PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

BNP Paribas est consciente qu'une communication étroite et efficace contribue autant au développement d'une saine relation commerciale que le font des produits et des services de qualité. C'est dans cet esprit que nous vous invitons à communiquer avec votre chargé de relation ou préposé désigné pour toute question touchant la gestion de votre compte, les produits offerts ainsi que la prestation des services reçus.

BNP Paribas est obligée de répondre à toute plainte dans les 56 jours suivant la date de réception de la plainte. Si vous êtes insatisfait de la réponse fournie ou si vous n'avez reçu aucune réponse de BNP Paribas dans le délai prescrit, vous pouvez vous adresser directement à l'**Officier de conformité** de BNP Paribas, CIB Canada:

M. Michel Allen  
Téléphone: (514) 285-6102  
2001 Boulevard Robert-Bourassa  
Montréal, Québec, H3A 2A6  
Courriel: [canada\\_compliance\\_ethics@americas.bnpparibas.com](mailto:canada_compliance_ethics@americas.bnpparibas.com)

Nous sommes confiants que vous obtiendrez, par l'intermédiaire de nos ressources internes, un règlement satisfaisant. Malheureusement, s'il advenait qu'un différend demeure, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman bancaire canadien par l'un des moyens suivants:

Ombudsman des services bancaires et d'investissement  
Téléphone : 1-888-451-4519  
401, rue Bay, Bureau 1505, C.P. 5  
Toronto (Ontario) M5H 2Y4  
Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
Télécopieur: 1-888-422-2865  
Site Web: <https://www.obsi.ca>

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: <https://www.fcac-acfc.gc.ca>

Veillez prendre note, par ailleurs, que BNP Paribas est tenue de communiquer à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada les informations qu'elle a consignées relativement 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](mailto: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



**BNP PARIBAS**

La banque d'un monde qui change

Page 2

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 porte intérêt au taux annuel préférentiel de la Banque minoré de 5%<sup>1</sup>; l'intérêt est calculé quotidiennement sur le solde du compte à la fin de la journée et payable mensuellement le dernier jour de chaque mois.

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;

---

<sup>1</sup> Avec un taux plancher de 0,00%.



- 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.

