



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 pour toute question touchant la gestion de votre compte, les produits offerts ainsi que la prestation des services reçus.

Si vous êtes toutefois insatisfait de l'un de nos produits ou services, ou pour toute 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

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
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^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Site Web: <http://www.fcac-acfc.gc.ca>

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) 906-9298
2001 Robert Bourassa, suite 900
Montréal, Québec, H3A 2A6
Courriel : loic.jegousse@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: <http://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.



BNP PARIBAS

La banque d'un monde qui change

Page 2

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%¹; 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;
- 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.

¹ Avec un taux plancher de 0,00%.



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.

