



## RENSEIGNEMENTS SUR LES PLAINTES À RENDRE ACCESSIBLES AU PUBLIC - 2024

### Guide sur les exigences en matière de déclaration à l'intention des banques et banques étrangères autorisées, VI Renseignements sur les plaintes à rendre accessibles au public

<b>La banque étrangère autorisée met annuellement à la disposition du public les renseignements suivants</b>	<b>#</b>
le nombre de plaintes que son préposé désigné principal a examinées, y compris le nombre de plaintes réglées ou fermées;	4
le temps moyen que la banque a pris pour examiner ces plaintes, depuis la première interaction avec le consommateur jusqu'au moment où la plainte a été réglée ou fermée	8 jours
les produits ou services visés par les plaintes	Prêt commercial
une description de la nature des plaintes en plus de l'information sur les produits ou services visés figurant dans la classification	Erreur répétitive sur traitement des transactions
le nombre de plaintes réglées	4

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>