

Protection des renseignements personnels et de la vie privée

La protection de votre vie privée et de la confidentialité de vos renseignements personnels est essentielle à la façon dont nous menons nos affaires. Si vous avez des préoccupations au sujet de la protection de votre vie privée ou du Code de confidentialité de B2B Banque, veuillez communiquer avec :

Directeur principal du risque
B2B Banque, Gestion du Risque et de la Conformité
199 rue Bay, bureau 600
CP 279 SUCC Commerce Court
Toronto ON M5L 0A2

Tél. : 416.865.5914 ou 1.866.627.1799
Télééc. : 416.947.5790

Vous pouvez également communiquer avec le Commissaire à la protection de la vie privée à l'adresse suivante :

Commissariat à la protection de la vie privée
du Canada
112, rue Kent, Place de Ville
Tour B, 3^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1H3
Tél. : 613.947.1698 ou 1.800.282.1376
Télééc. : 613.947.6850

1.866.884.9407 ou b2bbanque.com

B2B Banque
199 rue Bay, bureau 600
CP 279 SUCC Commerce Court
Toronto ON M5L 0A2

Le Groupe Banque Laurentienne* s'est engagé à respecter plusieurs codes volontaires du secteur bancaire érigés dans le but de protéger les consommateurs et qui décrivent les droits et responsabilités des banques et de leurs clients. Ces codes comprennent notamment le Code de paiements en ligne, le Code de pratique canadien des services de cartes de débit et le Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes de conduite volontaires adoptés par le Groupe Banque Laurentienne, veuillez consulter le site Web de la Banque Laurentienne du Canada à l'adresse www.banquelaurentienne.ca/codesvolontaires.

B2B Banque doit se conformer aux diverses lois sur la consommation qui ont été mises en place dans le but de vous protéger. Les renseignements relatifs aux frais, aux taux d'intérêt, aux frais d'intérêt, aux calculs effectués dans le cadre de nos prêts et aux procédures de résolution des plaintes vous sont fournis conformément à ces lois. L'organisme qui régit la conduite des institutions financières sous réglementation fédérale est l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). L'ACFC informe également les consommateurs sur leurs droits et leurs responsabilités et leur fournit des renseignements leur permettant d'accroître leurs connaissances dans le domaine des produits et des services financiers.

Vous pouvez communiquer avec l'ACFC si vous désirez déposer une plainte relativement à la violation éventuelle d'une loi sur la protection des consommateurs ou du code de déontologie. Veuillez vous adresser à :

Agence de la consommation en matière financière
du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Tél : 613.996.5454 ou 1.866.461.3222
Télééc. : 1.866.814.2224
Courriel : info@fcac-acfc.gc.ca
Site web: fcac-acfc.gc.ca

*Groupe Banque Laurentienne comprend les entités suivantes : la Banque Laurentienne du Canada, Trust La Laurentienne, B2B Banque, Trust BLC, BLC Services Financiers, Valeurs Mobilières Banque Laurentienne et B2B Trustco.

B2B Banque est une filiale à part entière de la Banque Laurentienne du Canada.

©B2B BANQUE est une marque déposée de B2B Banque.

831-08-414F (15/01/2015)

Processus de
résolution de
problèmes de
B2B Banque



Votre satisfaction passe avant tout

B2B Banque s'emploie à offrir le meilleur service possible à ses clients. Il s'agit d'un objectif que nous nous efforçons d'atteindre tous les jours et de notre façon de vous remercier de faire affaire avec nous.

Nous savons que vous pouvez parfois avoir des préoccupations particulières concernant votre compte. Nous croyons qu'il est important que vous nous informiez de ces préoccupations afin de nous permettre de mieux vous servir dans l'avenir.

Étape 1 : Parlez à votre conseiller financier

- Vous devriez communiquer avec votre conseiller financier en premier lieu puisqu'il peut agir en votre nom pour tout ce qui a trait à des problèmes ou des préoccupations que vous pourriez avoir relativement à votre compte. B2B Banque entretient de bonnes relations avec les conseillers et a l'habitude de travailler conjointement avec eux pour résoudre efficacement les problèmes.
- Si vous n'avez pas de conseiller financier ou que vous préférez communiquer avec nous directement, veuillez passer à l'étape 2.

Étape 2 : Communiquez directement avec nous

- Notre processus de résolution de problèmes garantit que tout problème ou toute préoccupation auquel vous faites face sera traité de façon professionnelle et cohérente. Il vous suffit de communiquer avec un de nos représentants du service à la clientèle au 1.866.884.9407 (numéro de téléphone local : 416.947.7425), ou au 1.866.334.4434 si vous détenez un compte bancaire B2B Banque.

- Exprimez vos préoccupations:

Par écrit :
Analyste de résolution des problèmes
B2B Banque
199 rue Bay, bureau 600
CP 279 SUCC Commerce Court
Toronto ON M5L 0A2

Par télécopieur :
416.865.5930

Étape 3 : Demandez un examen supplémentaire

- Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la façon dont nous avons traité votre problème, veuillez nous en aviser et nous adresserons votre requête à un représentant de la direction. Vous pouvez également communiquer directement avec la direction à :

Vice-président
B2B Banque, Opérations
199 rue Bay, bureau 600

CP 279 SUCC Commerce Court
Toronto ON M5L 0A2

Courriel : VPOperations@b2bbank.com

Étape 4 : Communiquez avec l'Ombudsman de B2B Banque

- Si vous avez suivi les étapes un à trois et que B2B Banque n'a pas résolu vos problèmes à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman de B2B Banque, qui mènera une enquête impartiale à :

Bureau de l'Ombudsman de B2B Banque
1981, avenue McGill College, 14^e étage
Montréal (Québec) H3A 3K3

Tél. : 514.284.7192 ou 1.800.479.1244

Télééc. : 1.800.473.4790

Courriel : ombudsman@b2bbank.com

Assistance supplémentaire

- Si après avoir adressé vos préoccupations à l'Ombudsman de B2B Banque, vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction quant à la résolution de votre problème, ou si votre plainte n'a pas été résolue dans les 90 jours, vous pouvez porter la question devant :

Ombudsman des services bancaires
et d'investissement

401, rue Bay, bureau 1505
C.P. 5

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Tél. : 416.287.2877 ou 1.888.451.4519

Télééc. : 416.225.4722 ou 1.888.422.2865

Courriel : ombudsman@obsi.ca