

# 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 à B2B Banque. 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 :

Chef de la confidentialité  
B2B Banque  
199 rue Bay, bureau 600  
CP 279 SUCC Commerce Court  
Toronto ON M5L 0A2  
Tél. : 416.865.5914 ou 1.866.627.1799  
Télééc. : 416.947.5118

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

Commissariat à la protection de la vie privée  
du Canada  
30, rue Victoria  
Gatineau QC K1A 1H3  
Tél. : 819.994.5444 ou 1.800.282.1376  
Télééc. : 819.994.5424

1.866.884.9407 ou visitez le site [b2bbanque.com](http://b2bbanque.com)

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

Banque Laurentienne Groupe Financier\* s'est engagé à respecter plusieurs codes volontaires du secteur bancaire conçus 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 Banque Laurentienne Groupe Financier, veuillez consulter notre site Web :

[www.banquelaurentienne.ca/codesvolontaires](http://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 règlement 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.

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

©B2B BANQUE et ©LA BANQUE AU SERVICE DES CONSEILLERS sont des marques déposées de B2B Banque.

831-08-414F (11/12/2020)

## Processus de règlement des plaintes 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 dans la conduite de nos activités quotidiennes et c'est 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 : Faites-nous part de vos préoccupations

Notre processus de règlement de plaintes garantit que tout problème ou toute préoccupation auquel vous faites face sera traité de façon professionnelle et cohérente.

Il vous suffit de communiquer avec votre conseiller financier ou 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. Vous pouvez également nous faire part de vos préoccupations par écrit à :

### **Analyste, Règlement des plaintes B2B Banque**

199 rue Bay, bureau 600  
CP 279 SUCC Commerce Court  
Toronto ON M5L 0A2  
Par télécopieur : 416.865.5930

## Étape 2 : 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 transmettrons votre requête à un représentant de la direction. Vous pouvez également communiquer directement avec la direction à :

### **Vice-président, Opérations B2B Banque**

199 rue Bay, bureau 600  
CP 279 SUCC Commerce Court  
Toronto ON M5L 0A2  
Courriel : VPOperations@b2bbanque.com

## Étape 3 : Communiquez avec l'Ombudsman de B2B Banque

Si vous avez suivi les étapes un et deux et que B2B Banque n'a pas résolu votre problème 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<sup>e</sup> étage  
Montréal QC H3A 3K3  
Tél. : 514.284.7192 ou 1.800.479.1244  
Télééc. : 1.800.473.4790  
Courriel : ombudsman@b2bbanque.com

## Toujours insatisfait(e)?

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 réglée dans les 90 jours, vous pouvez porter la question devant :

### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

401, rue Bay, bureau 1505  
CP 5  
Toronto ON M5H 2Y4  
Tél. : 416.287.2877 ou 1.888.451.4519  
Télééc. : 416.225.4722 ou 1.888.422.2865  
Courriel : ombudsman@obsi.ca

## Communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC veille à ce que les pratiques des institutions financières sous réglementation fédérale soient conformes aux lois fédérales sur la protection des consommateurs ainsi qu'aux engagements et codes de conduite volontaires. Si vous avez une plainte qui pourrait être en lien à une violation d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un engagement public ou d'un code de conduite, vous pouvez communiquer avec l'ACFC à :

### **L'Agence de la consommation en matière financière du Canada**

427, avenue Laurier Ouest, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa ON K1R 1B9  
Tél. : 613.960.4666 ou 1.866.461.2232  
Télééc. : 1.866.814.2224  
Courriel : info@fcac-acfc.gc.ca  
Site Web : fcac-acfc.gc.ca

## Autre recours

### Champion des aînés

Si vous avez des questions, préoccupations ou insatisfactions relativement aux mesures que nous prenons pour mieux desservir les aînés<sup>1</sup> en application du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, veuillez-vous adresser à :

### **Champion des aînés de Banque Laurentienne**

1360, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 600  
Montréal (Québec) H3G 0E5  
Courriel : champion\_aînés@blcgf.ca

<sup>1</sup>Aux fins du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, un « aîné » désigne tout individu au Canada âgé de 60 ans ou plus qui effectue des opérations à des fins autres que commerciales.