

Succursale du Canada

## PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

Crédit Agricole CIB (Canada Branch) 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 les services reçus.

Si vous êtes toutefois insatisfait de l'un de nos produits ou services, ou pour toute plainte ou réclamation, vous pouvez fournir toute information pertinente à votre plainte directement à l'Officier de conformité :

M. Martin Kadoury  
Téléphone: 514-982-6241  
2000, avenue McGill College, bureau 1900  
Montréal (Québec) H3A 3H3  
Courriel: [martin.kadoury@ca-cib.com](mailto:martin.kadoury@ca-cib.com)

Crédit Agricole CIB (Canada Branch) vous répondra à l'intérieur de 30 jours de la réception officielle de la plainte.

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. Box 5  
Toronto (Ontario) M5H 2Y4  
Courriel: [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
Télécopieur: 1-888-422-2865  
Site Web: <http://www.obsi.ca>

Vous pouvez également contacter en tout temps :

Agence de la consommation en matière financière du Canada  
Téléphone: 1 (866) 461-3222  
427, avenue Laurier Avenue ouest, 6<sup>ème</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9  
Email: [info@fcac-acfc.gc.ca](mailto:info@fcac-acfc.gc.ca)  
Site Web: <http://www.fcac-acfc.gc.ca>

## AVIS RELATIF AUX DÉPÔTS

Crédit Agricole CIB (Succursale du Canada) n'accepte pas de dépôts au Canada et elle n'est pas une institution membre du Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC).